

iscte

INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Discursos de ódio no Instagram: Estudo-caso Carolina Deslandes

Íris Quaresma Caldeira

Mestrado em Gestão de Novos Media

Orientadora:

Doutora Susana Santos, Professora Auxiliar Convidada
Iscte-Instituto Universitário de Lisboa

Coorientadora:

Doutora Sónia Cardoso Pintassilgo, Professora Auxiliar
Iscte – Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2022



SOCIOLOGIA
E POLÍTICAS PÚBLICAS

Departamento Sociologia

Discursos de ódio no Instagram: Estudo-caso Carolina Deslandes

Íris Quaresma Caldeira

Mestrado em Gestão de Novos Media

Orientadora:

Doutora Susana Santos, Professora Auxiliar Convidada
Iscte-Instituto Universitário de Lisboa

Coorientadora:

Doutora Sónia Cardoso Pintassilgo, Professora Auxiliar
Iscte – Instituto Universitário de Lisboa

Outubro, 2022

Agradecimentos

Em primeiro lugar gostava de agradecer à minha família, pela paciência e compreensão em todo o meu percurso.

Aos meus amigos também, pela paciência e interesse nas diversas etapas.

À minha amiga Mafalda Rodrigues por me ter acompanhado sempre neste percurso, sem ela não teria sido o mesmo.

A todos os professores do Mestrado de Gestão dos Novos Media, por me terem ensinado tantos conhecimentos do panorama digital.

À MediaLab Iscte – Laboratório de media e comunicação – em particular ao Professor José Moreno pela ajuda na extração de dados do Instagram.

À Carolina Deslandes por ter participado neste estudo de forma tão única e orgânica.

É um muito especial agradecimento às minhas orientadoras, Professora Susana Alexandra Lopes da Costa Santos e Professora Sónia Isabel Gonçalves Cardoso Pintassilgo pela prontidão de resposta, paciência e compreensão em todas as fases desta dissertação de mestrado.

Resumo

O presente trabalho tem como objetivo identificar as práticas de utilização de uma rede social, o Instagram, e a relação entre utilizadores, no âmbito das quais se gera desconforto para, pelo menos, um deles. Visa ainda comparar as práticas de utilização, antes e depois da implementação de políticas de auto-regulação, visando o combate ao discurso de ódio no Instagram e, por fim, perceber se ainda há espaço para serem implementadas mais regras para reduzir a produção desses discursos nas redes sociais digitais.

Numa abordagem metodológica de natureza qualitativa, foi elaborada uma entrevista à artista Carolina Deslandes por ser uma voz ativa de várias causas. Para além de abordar no seu espaço digital estas questões, também exerce força sobre as ferramentas disponibilizadas pela plataforma Instagram para combater as ofensas.

Com este estudo percebeu-se que o utilizador que estava a receber ofensas e discursos de ódio, conseguiu diminuir a receção deste tipo de comentários através das medidas que o Instagram implementou. Percebeu-se também que existe, a nível legislativo, regras e sanções que se podem adequar às redes sociais. A questão da ofensa e da discriminação não são permitidas em Portugal e, por isso, se alguém quiser fazer uma queixa e apresentar uma ação em tribunal pode, mesmo sendo no mundo digital. Mas algumas pessoas não avançam, como foi o caso de Carolina D., por afirmarem que existem muitos entraves como, o tempo demorado até se conseguir provar ou o dinheiro que se gasta a iniciar um processo em tribunal.

Palavras-chave: Discursos de ódio, redes sociais, Carolina Deslandes, Instagram

Abstract

The present work aims to identify the practices of using a social network, Instagram, and the relationship between users, within which discomfort is generated for at least one of them. It also aims to compare usage practices, before and after the implementation of self-regulation policies, aiming to combat hate speech on Instagram and, finally, to understand if there is still room to implement more rules to reduce the production of these speeches. on digital social networks.

In a methodological approach of a qualitative nature, an interview was made to the artist Carolina Deslandes for being an active voice of several causes. In addition to addressing these issues in her digital space, she also exerts force on the tools provided by the Instagram platform to combat offenses.

With this study it was noticed that the user who was receiving offenses and hate speech, managed to reduce the reception of this type of comments through the measures that Instagram implemented. It was also noticed that there are, at the legislative level, rules and sanctions that can be adapted to social networks. The issue of offense and discrimination are not allowed in Portugal and, therefore, if someone wants to make a complaint and file a lawsuit in court, they can, even in the digital world. But some people do not advance, as was the case with Carolina D., because they say that there are many obstacles such as the time it takes to prove it or the money spent to start a lawsuit in court.

Keywords: Hate speech, Social Media, Carolina Deslandes, Instagram

Índice

<i>Introdução</i>	1
<i>CAPÍTULO I</i>	3
1. SOCIEDADE DIGITAL	3
2. REGULAÇÃO	7
3. REDES SOCIAIS	11
<i>CAPÍTULO II</i>	17
1. METODOLOGIA	17
2. ESTUDO-CASO	19
2.1 Justificação para escolha da artista Carolina Deslandes	19
2.2. Entrevista.....	20
2.2.1 Apresentação de Carolina Deslandes	20
2.2.2 Começo nas redes sociais	21
2.2.3 Vantagens das redes sociais	21
2.2.4 Problemas das redes sociais	23
2.2.5 Soluções para diminuir os comentários e mensagens diretas de ódio.....	25
2.3. Análise de conteúdo - Conta de Instagram de Carolina Deslandes.....	29
2.4. Análise documental - comentários da conta de Instagram de Carolina Deslandes	30
<i>CONCLUSÃO</i>	37
<i>BIBLIOGRAFIA</i>	39

Índice de figuras

Figura 1 do capítulo 2.....	31
Figura 2 do capítulo 2.....	32
Figura 3 do capítulo 2.....	32
Figura 4 do capítulo 2.....	33
Figura 5 do capítulo 2.....	34
Figura 6 do capítulo 2.....	34
Figura 7 do capítulo 2.....	35
Figura 8 do capítulo 2.....	36
Figura 9 do capítulo 2.....	36

Introdução

O processo de globalização, o acesso a novas tecnologias e Internet e o recente uso das redes sociais online¹, possibilitaram o acesso a mais informação, a mais conhecimento e a mais interações a cada momento. Esta forma de viver já está rotinizada nos indivíduos, pelo menos naqueles que têm acesso às mesmas. Para Lévy, a Internet tornou-se um meio polivalente, condutor para a maior parte da informação que atravessa os nossos olhos, ouvidos e até a nossa mente (Lévy, 1999: 64).

Com a facilidade de interações na Internet, é possível perceber as transformações nos papéis sociais. A Internet é hoje um espaço para o exercício de cidadania e liberdade de expressão (Puga, Pereira & Lopes, 2015: 101). Assim, as redes sociais online, particularmente, são hoje uma ferramenta de comunicação, uma vez que se podem criar perfis, fazer publicações nas plataformas disponíveis, partilhar opiniões e estados de espírito. Alguns autores defendem que vivemos numa sociedade digital que, segundo Silva, se compreende pelo conjunto de utilizadores ligados e dependentes das tecnologias da comunicação e informação (Silva, 2013: 3). No entanto, estas, por serem de tão fácil acesso são um mecanismo de disseminação de informação verídica e não verídica, de debates e opiniões e, por consequência, de produção e reprodução de discursos de ódio, uma vez que este fenómeno não é recente e adaptou-se também neste espaço público que são as redes sociais online (Nandi, 2018: 13).

Negreiros afirma que a regulação do ciberespaço representa um grande desafio para os reguladores estatais e privados (Negreiros, 2020: 1). Os direitos e a dignidade humana estão a ser, através destas práticas, postos em causa. A linha entre o respeito do outro e a liberdade de expressão é ténue nas redes sociais online. Por isso, é de extrema relevância, para os dias de hoje, perceber como é possível conter a discriminação, violência e a propagação dos discursos de ódio nas redes sociais por parte dos utilizadores e das próprias plataformas que têm uma responsabilidade acrescida, por terem o poder de decidir o que acontece ou não nas suas plataformas. Mas, para isso, é necessário perceber o contexto da sociedade atual, através de casos práticos, para se conseguir identificar efetivamente o problema.

O presente trabalho tem como objetivo identificar as práticas de utilização de uma rede social, o Instagram, e a relação entre utilizadores, no âmbito das quais se gera desconforto para,

¹ Ao longo deste estudo será usado sinónimos para rede social, como rede social digital, rede social online.

pelo menos, um deles. Visa ainda comparar as práticas de utilização, antes e depois da implementação de políticas de auto-regulação, visando o combate ao discurso de ódio no Instagram e, por fim, perceber se ainda há espaço para serem implementadas mais regras para reduzir a produção desses discursos nas redes sociais digitais.

Neste estudo-caso optou-se por analisar um perfil de Instagram em concreto, para se perceber na prática o que pode acontecer nas plataformas digitais. A escolha da artista Carolina Deslandes prende-se pelo facto de que nas suas partilhas diárias, refere-se, de forma recorrente, às práticas discriminatórias que existem nestes contextos digitais. Por ser uma voz ativa nos direitos, no geral e nos direitos humanos e de género, em particular e por fazer referências às ferramentas que vão sendo implementadas pelo Instagram e revelar as diferenças que têm no seu quotidiano e do impacto que têm na sua vida pessoal, achou-se que seria adequada a escolha por servir de exemplo para este estudo.

Para isso, é necessário definir discursos de ódio, explicar o contexto e espaço das redes sociais, analisar alguns discursos de ódio, analisar as políticas que a plataforma digital Instagram definiu para combater este problema e perceber o que ainda está por fazer para que este tipo de discurso deixe de ser produzido ou, pelo menos, reduzido.

CAPÍTULO I

1. SOCIEDADE DIGITAL

Desde cedo que as crianças do século XXI conhecem um dispositivo móvel como um telemóvel, um tablet ou até mesmo uma rede social. Por redes sociais entenda-se o conjunto de websites e aplicações conectados à Internet com o objetivo das pessoas partilharem conteúdo de forma eficiente e em tempo real (Vulkko, 2021: 14).

Para Molina e Aguilar (2005), as redes sociais referem-se a um conjunto de pessoas, organizações ou outras entidades sociais conectadas por relacionamentos sociais, motivados pela amizade, relações de trabalho ou partilha de informações e, por meio dessas ligações, vão construindo e reconstruindo a estrutura social não virtual (Tomaél & Marteleto, 2006: 75).

Boyd define as redes sociais como:

Serviços baseados na web que permitem aos indivíduos (1) construir um perfil público ou semi-público dentro de um sistema limitado, (2) articular uma lista de outros utilizadores com os quais partilham uma conexão e (3) visualizar e percorrer a sua lista de conexões e aquelas feitas por outros dentro do sistema. A natureza e a nomenclatura destas conexões podem variar de website para website (Boyd, 2007: 211).

Podemos afirmar que as redes sociais são essenciais para a maioria da população e já estão intrínsecas nos comportamentos dos indivíduos que as utilizam por serem canais de comunicação imediatos. Através das redes sociais, temos acesso à informação de última hora em vários perfis diferentes ou, podemos conversar com outros indivíduos em qualquer ponto do planeta Terra e a qualquer hora do dia. Serra explica que as plataformas como o *Facebook*, o *Instagram*, o *Twitter* ou o *TikTok* constituem parte integrante do quotidiano dos seus utilizadores, e as suas associações a outras plataformas como a *Amazon*, a *Uber* ou a *Glovo*, atualmente contam com cerca de 4 mil milhões de pessoas como membros, representando aproximadamente 50% da população mundial, sendo que a esmagadora maioria deles são utilizados por indivíduos nas faixas etárias mais jovens (Serra, 2021: 7).

As redes sociais online têm sido alvo de críticas, por permitirem a difusão de estereótipos e formas de discriminações. Na sociedade atual, as redes sociais tornaram-se também um palco para os movimentos sociais oferecendo aos indivíduos novas oportunidades de se tornarem cidadãos mais ativos (Ghaffari, 2020: 162). Este pode ser utilizado por influenciadores, criadores de

conteúdo, artistas ou outros, podendo ser seguidos por muitos utilizadores, criando um espaço mais amplo de partilha e alcance. Esse alcance pode incutir aos seguidores boas práticas, como o incentivo à não propagação de ofensas, discursos de ódio e de discriminação.

Ao mesmo tempo que as redes sociais online podem ser um espaço para aprendizagem e transmissão de valores de inclusão e contra a discriminação, os indivíduos que praticam essas ações podem tornam-se mais suscetíveis a receber comentários negativos e ofensas. É importante referir que, ao contrário do verificado na vida real, nas redes sociais online é possível estar presente de forma anónima, o que pode ajudar os indivíduos a libertarem-se das normas da sociedade, mas por outro lado, pode também ser prejudicial pois é fácil ter este tipo de comportamentos sem haver identificação e sem penalizações mais severas. (Ghaffari, 2020:162)

A teoria da sociedade do risco de Ulrich Beck é uma das teorias sociológicas do século XX com mais impacto no campo das ciências sociais. Para o autor, o risco é um estágio intermédio entre a segurança e a destruição, e a perceção dos riscos ameaçadores que determinam o pensamento e a ação (Beck, 1992, citado por Mendes, 2015: 212). Como Soares reflete sobre Beck, a sociedade confronta-se a si própria com o desafio que Beck define como modernização reflexiva. (Beck, 1992, citado por Soares, 2006:55). A sociedade reflete sobre ela mesma, pondo em causa as bases sobre as quais assentava a sociedade industrial. Os novos riscos que surgem na segunda modernidade são universais, fazendo-se acompanhar de uma nova dinâmicas política e social. Têm a característica de serem invisíveis, escapando à perceção humana, o que contribui para a sua proliferação. O indivíduo consegue-se libertar das formas sociais que são colocadas em causa com a modernização e, entregue a si mesmo, tendo assim de tomar as suas próprias decisões e traçar o seu destino, num processo também ele reflexivo. (Beck, 1992, citado por Soares, 2006:55). Beck tanto aborda as ameaças provocadas pelo desenvolvimento tecnológico, como de riscos sociais, culturais e biográficos (Beck, 1992, citado por Soares, 2006:55). Este conceito pode ser relacionado com o conceito de globalização, porque define estes riscos como democráticos, na medida em que consegue afetar vários países e classes sociais. Não é estranho que, tal como Beck perceciona riscos na modernização, com as novas formas de comunicar e de se estar nas redes sociais online, também seja possível constatar que as populações mais vulneráveis estão mais propensas a estes mesmos riscos, sendo possível minimizá-los adicionando recursos de segurança (Richards, Caldwell & Go, 2015: 1154).

Como as interações entre indivíduos nas plataformas digitais das redes sociais envolvem a transferência e partilha de dados, os indivíduos podem estar expostos a maiores riscos de

segurança e privacidade. É necessário distinguir o conceito de risco percebido da assunção de risco. Segundo Sitkin e Pablo, o risco percebido é definido como a extensão em que existe a possibilidade de que resultados significativos e decepcionantes possam ser encontrados (Sitkin & Pablo, 1992, citado por Wang, Y., Min, Q., & Han, S., 2016: 37). Outros autores definiram como uma espécie de perda subjetiva esperada e possível ao procurar um resultado prospectivo (Wang, Y., Min, Q., & Han, S., 2016: 37). No entanto, assumir riscos está mais relacionado a resultados, ou seja, acaba por se perceber que há algo importante a ser perdido (Wang, Y., Min, Q., & Han, S., 2016: 37). Portanto, o risco percebido está negativamente associado à assunção de risco. Quando os indivíduos usam estas plataformas digitais significa que perdem algum controle da informação, pois esta acaba por ser partilhada com a própria plataforma (Wang, Y., Min, Q., & Han, S., 2016: 37).

Com a pandemia aprendemos que o quadro de dependência digital pode ainda transformar-se num cenário de vigilância e de comportamentos de risco. Quase de forma natural, transportamos para estes espaços não apenas uma necessidade premente de consumir e de trabalhar, mas também levamos a vida pessoal. Assim, a Internet tem-se transformado, cada vez mais, não num reflexo da nossa vida offline, mas numa continuidade da vida em si. Como apontou Hussain (2020), essa intensa forma de vida digital trouxe também consigo efeitos diretos na saúde mental, e não só, de muitas pessoas que tinham nas plataformas digitais da economia da partilha o seu principal meio de sustento (Saturnino, R., Sousa, H., & Qui, 2021: 8).

De acordo com a definição de Danah Boyd e Nicole Ellison, em 2007, considera-se rede social todo o serviço web que permite aos indivíduos criarem um perfil público ou semipúblico dentro de um sistema delimitado, manuseando uma lista de utilizadores com quem querem partilhar informação, aceder a essa lista e ver as conexões por eles realizadas. As redes sociais, como uma relação de continuidade do mundo *offline*, permitem comunicar com amigos, familiares e colegas, mas permitem também estabelecer novos relacionamentos designados de “*anchored relationships*”, que consistem em relações de amizade criadas *online*, mas baseadas na rede de amigos do mundo *offline* (Zhao et al., 2008, citado por Amante, Cristóvão, Mendes & Oliveira, 2014: 29).

As redes sociais criaram mudanças na forma de socialização entre os indivíduos e assim, a propagação de discursos de ódio e da violência simbólica tendem a se intensificar, uma vez que as barreiras de interação social entre os atores estão reduzidas, devido às características da própria rede. As redes sociais online são estruturas sociais, na qual os atores sociais se apropriam de um

sistema e o utilizam para estabelecer conexões entre os diversos sujeitos que estão inseridos nesse sistema (Amaral & Coimbra, 2015: 298). Como já foi referido anteriormente, a Internet no geral e as plataformas digitais, como é o caso do Instagram, em particular, podem ser locais onde são debatidos vários temas e onde surgem movimentos e manifestações de forma civilizada. No entanto, tal como acontece na vida real, nem sempre é assim. Muitas pessoas insistem em disseminar ódio através de comentários ofensivos (Paiva, da Silva & Moura, 2019: 1).

É importante destacar que a ciberviolência emerge de algumas questões da violência quotidiana, as quais apenas são continuadas para o ciberespaço (Bagni, 2015: 42). Para percebermos melhor esta questão é crucial definir violência. Assim, Lourenço e Carvalho definem violência como uma transgressão aos sistemas de normas e valores, que são identificados tendo em conta a definição do momento social e histórico, à integridade da pessoa. Esta definição abrange não só a violência física e do agressor, mas também dos efeitos que existem nas vítimas (Lourenço & Carvalho, 2001: 98). A violência contra as mulheres é um exemplo de um problema social com dimensão universal, que ultrapassa as fronteiras culturais, geográficas, raciais, étnicas, classe ou religiosas (Lourenço & Carvalho, 2001: 107).

Pierre Bourdieu (1989) também define violência através do conceito de violência simbólica, sendo esta estruturada através dos sistemas simbólicos, ou seja, a violência é originária dos símbolos e signos da linguagem. Estes sistemas, por sua vez, tornam possível o *consensus* acerca do sentido do mundo social e contribuem para a reprodução da ordem social (Bourdieu, 1989, citado por Amaral & Coimbra, 2015: 295). Através da linguagem, os grupos sociais estruturam-se e interagem para estabelecer as normas e os padrões comportamentais de uma determinada sociedade (Amaral & Coimbra, 2015: 295).

A violência contra mulheres e jovens mulheres é globalmente prevalente. Superá-la é um pré-requisito para alcançar a igualdade de género e alcançar o desenvolvimento sustentável. A Agenda 2030 das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável considera a tecnologia como um meio de combater a violência contra mulheres, e há uma ampla evidência sobre o impacto positivo da tecnologia no combate à violência. Por outro lado, ao mesmo tempo, a tecnologia pode promover e perpetuar novas formas de violência. Algumas pesquisas mostram que mais de 70% das mulheres e jovens que estão no online estão expostas a formas de violência cibernética (Al-Nasrawi, 2021: 493).

O cibercrime teve um rápido crescimento no mundo conectado em que vivemos. Embora não haja uma definição padronizada consensual para o termo “cibercrime”, este é comumente

definido como “qualquer atividade na qual computadores ou redes são uma ferramenta, um alvo, ou um local de atividade criminosa” (ITU-D., 2009 citado por Al-Nasrawi, 2021: 506). Instrumentos internacionais e regionais referem-se ao cibercrime como “um conjunto de condutas ou uma coleção de atos, tornando-se um termo abrangente em vez de atribuir uma definição única” (Conselho da Europa, citado por Al-Nasrawi, 2021:506). A ciberviolência, segundo Hanewald (2008), inclui “discursos de ódio, ameaças, perseguição, assédio, comentários sexuais, linguagem vulgar e cyberbullying” (Hanewald, 2008, citado por Nagle, 2018: 89).

Os crimes cibernéticos podem ser divididos em duas categorias principais: crimes que visam redes ou dispositivos e crimes que usam dispositivos para participar de atividades criminosas, como cyberstalking e roubo de identidade (Al-Nasrawi, 2021: 506). A promulgação de leis para combater o crime cibernético ajuda a lidar com esse problema crescente.

A Convenção do Conselho da Europa sobre o Cibercrime, também chamada de Convenção de Budapeste, foi aberta para assinatura em 2001 e é considerada globalmente o instrumento internacional mais relevante sobre o cibercrime. Os Estados signatários que ratificaram a Convenção de Budapeste comprometem-se a harmonizar as suas leis, aprimorar as técnicas de investigação de crimes cibernéticos e aumentar a cooperação internacional entre Estados. Em março de 2020, havia 64 Estados signatários da Convenção, entre os quais apenas três Estados assinaram sem ratificação posterior e nenhum Estado Árabe assinou (Conselho da Europa, citado por Al-Nasrawi, 2021: 506). A adoção da legislação sobre crimes cibernéticos na região árabe varia entre os países. Até ao presente, 138 países promulgaram leis de crimes cibernéticos.

2. REGULAÇÃO

No artigo 13º da Constituição Portuguesa, com o princípio da igualdade é dito:

1 — Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei.

2 — Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual. (CRP, 8ª versão, artigo 13º)

Uma vez que nas redes sociais o exercício abusivo da liberdade de expressão é potencializado com a generalização do acesso à Internet que permite às pessoas assumir uma posição ativa na relação comunicacional ao saírem da posição de recetores da informação e passarem à posição de criadoras de conteúdos, os quais podem ser divulgados de maneira instantânea, sobretudo nas redes sociais online (Rothenburg & Stroppa, 2015: 2). É importante explicar a distinção entre liberdade e liberdade digital, porque o conceito de liberdade ligado à democracia implica que exista uma entidade competente que regula a mesma, mas quando se fala de liberdade digital, a regulação é mais limitada não sendo tão eficaz na gestão das manifestações de opinião quanto na primeira (Cabral, 2015: 28).

O artigo 4º da Carta Portuguesa de Direitos Humanos na Era Digital também se revela importante por se focar na liberdade de expressão e criação em ambiente digital, ao dizer:

1 — Todos têm o direito de exprimir e divulgar o seu pensamento, bem como de criar, procurar, obter e partilhar ou difundir informações e opiniões em ambiente digital, de forma livre, *sem qualquer tipo ou forma de censura, sem prejuízo do disposto na lei relativamente a condutas ilícitas.*

2 — A República Portuguesa participa nos esforços internacionais para que o ciberespaço permaneça aberto à livre circulação das ideias e da informação e assegure a mais ampla liberdade de expressão, assim como a liberdade de imprensa.

3 — Todos têm o direito de beneficiar de medidas públicas de promoção da utilização responsável do ciberespaço e de proteção contra todas as formas de discriminação e crime, nomeadamente contra a apologia do terrorismo, o incitamento ao ódio e à violência contra pessoa ou grupo de pessoas por causa da sua raça, cor, origem étnica ou nacional, ascendência, religião, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física ou psíquica, o assédio ou exploração sexual de crianças, a mutilação genital feminina e a perseguição.

Em suma, nesta lei é possível retirar que todos podem usufruir do seu poder de liberdade de expressão, no entanto, a discriminação, propagação de ódio seja a nível racial, de género, religioso, sexo entre outros, não são toleráveis.

A Carta Portuguesa de Direitos Humanos na Era Digital, no artigo 2º, Direitos em ambiente digital também afirma:

1 — A República Portuguesa participa no processo mundial de transformação da Internet num instrumento de conquista de liberdade, igualdade e justiça social e num espaço de promoção, proteção e livre exercício dos direitos humanos, com vista a uma inclusão social em ambiente digital.

E no artigo 3º, direito de acesso ao ambiente digital refere que todos, independentemente da ascendência, género, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económicas, condição social ou orientação sexual, têm o direito de livre acesso à Internet.

O Decreto de Aprovação da Constituição nº CRP 1976 de 10-04-1976, Parte I - Direitos e deveres fundamentais, Título II - Direitos, liberdades e garantias nomeadamente o artigo 26.º, direito à identidade, ao bom nome e à intimidade diz:

1 - A todos é reconhecido o direito à identidade pessoal, ao bom nome e reputação e à reserva da intimidade da vida privada e familiar.

2 - A lei estabelecerá garantias efetivas contra a utilização abusiva, ou contrária à dignidade humana, de informações relativas às pessoas e famílias.

Ao se ter direito ao bom nome, em situações de mau uso do nome e quando é colocada em causa a reputação de um utilizador na vida offline, é possível agir a nível legal. No entanto, quando a questão é a vida online torna-se mais difícil uma vez que não existem barreiras fixas para que se possa afirmar que existe abuso ou não.

Em 2019, houve uma grande mudança na regulação da Internet a nível europeu, sendo que, após um longo processo legislativo, foi aprovada em sessão parlamentar a Nova Diretiva, em 26 de março de 2019 (Ferreira, 2020: 15). Na prática, a diretiva visa garantir que os direitos e obrigações dos direitos autorais também se apliquem à Internet sem deixar de garantir que a Internet continue a ser um espaço de liberdade de expressão, ou seja, pretende aumentar as hipóteses dos titulares de direitos, nomeadamente músicos, intérpretes e autores de guiões negociarem melhores acordos de remuneração e licenciamento pela utilização das suas obras quando estas aparecem em plataformas da Internet. A Diretiva responsabiliza diretamente as plataformas da Internet pelo conteúdo carregado dando automaticamente aos editores de notícias o direito de negociar acordos (Schranz,2019).

Esta foi uma medida bastante debatida nas plataformas digitais, pelo menos em Portugal, principalmente pelos criadores de conteúdo, uma vez que para o seu trabalho muitas vezes recorrem a músicas de artistas e, com esta diretiva, torna-se mais difícil porque é preciso pedir os direitos de autores. No entanto, esta foi a mais recente diretiva a nível europeu direcionada para as plataformas digitais. Continuam a não existir diretivas nem propostas para a regulação das redes sociais, pois neste momento as ações estão dependentes da própria gestão de cada plataforma.

Por outro lado, Lessig acredita que a Internet é o ambiente mais regulável que já existiu e o único em que existe a capacidade de impedir que qualquer regra seja quebrada. Por exemplo, na plataforma Instagram já é possível o uso de um filtro de texto que impede que outros utilizadores usem palavras definidas pelo próprio como indesejadas. No entanto, o autor realça que o código não é absoluto, mas atinge um patamar elevado de efetividade regulatória muito acima da lei e das normas sociais do espaço real (Lessig, 2006, citado por Freitas, 2019: 34). Cada rede social digital tem a sua própria regulação, definindo termos e condições de uso (Pinho Filho, 2021: 72). A liberdade de expressão e comunicação numa determinada rede social digital pode ser restringida, alterada ou mesmo removida (Pinho Filho, 2021: 70). O reconhecimento constitucional da liberdade de expressão compreende a possibilidade de exteriorização de crenças, convicções, ideias, opiniões, sentimentos e emoções, pelas mais diversificadas plataformas (Rothenburg & Stroppa, 2015: 4). Por exemplo, no caso do Instagram, é possível bloquear palavras-chave que o utilizador defina para que quando um outro utilizador as escreva num comentário, seja imediatamente eliminado.

Como Danah Boyd refere, os modelos de privacidade que tenham por base o controlo de informações irão falhar porque este tipo de controlos não se tornam, a longo prazo, sustentáveis. Este controlo tem como pressuposto uma agência para o controlo das situações particulares, no sentido em que os indivíduos tenham consciência, conhecimento e habilidades para conseguirem controlar este tipo de informação. Acrescentando dificuldade a estes pressupostos, é preciso lembrar que se vive numa sociedade em rede, que torna mais complexo o exercício de controlo, pelo menos de forma eficaz e que atue em todas as situações uma vez que os dados nesta era são mais persistentes, replicáveis, pesquisáveis e escaláveis (Boyd, 2012: 349).

Acrescentando ao que foi referido acima, os utilizadores sentem-se seguros ao partilhar a sua vida nas redes sociais, pois fazem-no por vontade própria e não por incentivo de uma

instituição vigente, ou seja, os utilizadores sentem estas plataformas como um ambiente de confiança propício à partilha (Silva, 2013: 13).

3. REDES SOCIAIS

Como tem vindo a ser analisado neste trabalho, as redes sociais fazem parte do quotidiano de muitos indivíduos no século XXI. Mais concretamente, a plataforma digital Instagram é uma aplicação para dispositivos móveis, lançada a 6 de outubro de 2010 e que em Abril de 2017 contava com 700 milhões de utilizadores. Para além da aplicação, tem também um *site* (instagram.com) apesar de limitado quando comparado com a sua versão em aplicação para *smartphones* ou *tablets*. Segundo os resultados de 2022 do estudo Digital News Report Portugal 2022 da Obercom, o mercado das redes sociais é concentrado e controlado pelas plataformas Meta, ou seja, o Facebook, o WhatsApp, o Instagram e Facebook Messenger) mas também pela Google, nomeadamente, pelo Youtube. O Facebook é utilizado, em geral, por três quartos dos portugueses que utilizam a Internet, com cerca de 75,9%. Segue-se a plataforma de vídeo Youtube, com 67,7% e o WhatsApp com 67%. De forma agregada, 91,2% dos portugueses usam alguma plataforma Meta em geral. Na evolução entre 2021 e 2022, a rede Instagram foi a que mais aumentou em termos de utilização, com 4,7 pontos percentuais dos 48,3% em 2021 para 53,0% em 2022, no uso geral (Obercom, 2022: 36).

Contextualizando, inicialmente o Instagram seria uma aplicação de partilha de fotografias onde os utilizadores podiam comentar e colocar um “gosto”. No entanto, neste momento permite já uma série de outras funcionalidades como a partilha de vídeos curtos; *Instagram Stories*, imagens e vídeos curtos e desaparecem após 24 horas; *Instagram Direct*, nos quais os utilizadores partilham imagens ou vídeos com outros utilizadores, individualmente ou em grupo, em privado, desaparecendo após terem sido vistos; *Live Videos*, vídeos que o utilizador pode partilhar em direto e quem vê pode interagir através do envio de comentários e/ou envio de outros recursos simbólicos, e se o utilizador quiser. Outra das características que importa referir é a de que existem dois tipos de perfis possíveis no Instagram: o perfil comum e o perfil profissional. A diferença é que este último é dirigido a empresas e traz consigo uma série de novas funções, nomeadamente acesso a múltiplas estatísticas e dados, como as horas em que os respetivos seguidores estão mais ativos no Instagram, assim como perceber quantos utilizadores viram a sua publicação. Mas qualquer utilizador pode fazer a mudança (gratuita) de um perfil comum para um perfil

profissional, sem custos. Inclusive, é comum entre utilizadores com um número de seguidores elevados optar por um perfil profissional (Silva, 2017: 5).

Existem diversas formas de definir indivíduos com muitos seguidores nas redes sociais, mas dentro dessa categoria podemos definir como microcelebridades, celebridades digitais, social media influencers ou *instafamous*, no caso de ser na plataforma Instagram (Couto, 2019: 6). Ora uma das características destes influencers nas redes sociais é o facto de conseguirem, através das suas partilhas diárias, fomentar um relacionamento e proximidade entre a sua pessoa e ou marca e os seus seguidores (Couto, 2019: 8). Rubin e Step (2000) explicam um conceito pertinente para esta investigação, em que definem as relações parassociais como associações psicológicas que os utilizadores das redes sociais constroem, unilateralmente, com as personagens da média ou celebridades (Couto, 2019: 8). E é exatamente assim que funcionam as redes sociais nesse âmbito. Os utilizadores criam uma ligação e relação com estes utilizadores maiores, ou seja, os influencers devido às suas partilhas constantes.

A confiança pode ser definida como a crença de que uma parte confiável cumprirá os compromissos apesar da dependência e vulnerabilidade da parte confiante (Wang, Y., Min, Q., & Han, S., 2016: 36). Assim, podemos afirmar que significa que a construção de confiança pode ser definida como a confiança de um indivíduo nas personagens dignas de confiança, de membros ou plataformas, como dimensões de confiança e mecanismos de confiança. De acordo com alguns estudos anteriores, podemos interpretar a confiança como tendo três subdimensões: integridade, habilidade e benevolência. Crenças de integridade e habilidade são consideradas como confiança baseada na cognição, enquanto a benevolência é a confiança baseada no afeto (Wang, Y., Min, Q., & Han, S., 2016: 36). Integridade é a crença de que as partes confiáveis são honestas e cumprem com as suas promessas e que podem contar com elas para fazer o que está certo. A habilidade é a crença de que as partes confiáveis têm as habilidades e conhecimentos necessários para cumprir os seus compromissos e desempenhar bem as suas funções online (Wang, Y., Min, Q., & Han, S., 2016: 36). Quando os indivíduos sentem que os outros utilizadores são honestos e podem atender às suas expectativas, os indivíduos vão confiar nessas plataformas e nos utilizadores (Wang, Y., Min, Q., & Han, S., 2016: 36). Por fim, a benevolência é a crença de que as partes confiáveis são preocupadas com os interesses dos indivíduos, não apenas com seus próprios benefícios, e que eles fariam o seu melhor para ajudar os indivíduos. A confiança baseada na benevolência pode motivar os indivíduos a realizar atos de reciprocidade (Wang, Y., Min, Q., & Han, S., 2016: 36).

Existe outro conceito pertinente para este estudo que passa pela identidade social. A teoria da identidade social sugere que as pessoas se definem com base em aspetos pessoais e sociais (Wang, 2017: 46). A identidade pessoal descreve as características distintas de uma pessoa, incluindo os seus traços e habilidades pessoais. Já a identificação social refere-se à perceção de pertencer a um grupo (Wang, 2017: 46). Tajfel (1981) definiu ainda a identidade social como a parte do autoconhecimento do indivíduo, que deriva das suas descobertas e da sua participação e experiência num grupo (ou grupos) social, juntamente com o valor e o significado emocional associados a essa mesma participação (Wang, 2017:46).

São necessários três componentes para que um indivíduo desenvolva identificação com um grupo: a dimensão cognitiva, a dimensão avaliativa e a dimensão afetiva. A dimensão cognitiva da identidade social refere-se à consciência de pertença do indivíduo e envolve um processo de autocategorização. O processo de autocategorização que uma pessoa aplica para identificar grupos pode resultar em múltiplas associações a grupos e identidades sociais. Por exemplo, as pessoas podem categorizar-se com base na sua afiliação profissional, nacionalidade ou género. A literatura mais antiga sugere que a natureza da pertença a um grupo influencia o comportamento de um membro no grupo (Wang, 2017: 46).

A conotação de valor relacionada a essa mesma consciência de associação representa o aspeto avaliativo da identidade social. Esta componente avaliativa representa a auto-estima do grupo. (Wang, 2017: 46).

Por fim, a componente afetiva envolve o investimento emocional nessa identificação. Embora estudos anteriores tenham indicado que as componentes cognitivas e avaliativas são consideradas mais necessários do que a componente afetiva e que o elemento afetivo muitas vezes varia com a componente avaliativa no caso de grupos naturais, as três dimensões não são intercambiáveis e podem exercer diferentes consequências comportamentais (Wang, 2017: 46). Ora, estas componentes são exercidas por indivíduos nas suas vidas offline, mas também transportadas para a vida online. Este sentimento de pertença e de grupo, é visível nas redes sociais online. Por vezes, nas redes sociais online existem fenómenos de muitas partilhas ao mesmo tempo sobre um determinado assunto, ou a política de cancelamento que se tem assistido nas redes sociais, particularmente no Twitter. Estes fenómenos podem estar ligados a este sentimento de pertença, ou seja, para se sentirem integrados, partilham o que se está a tornar viral, mesmo, por vezes, sem perceberem do assunto, ajudando à criação desta política de cancelamento.

Como em todas as redes sociais online, existem termos e condições que os utilizadores têm de aceitar para poderem utilizar a plataforma. Existem regras e normas que todos os utilizadores têm de cumprir, no sentido de promoverem um ambiente positivo, inclusivo e seguro, desenvolvendo ferramentas para tornar as respetivas experiências inclusivas e positivas, incluindo quando pensamos que os mesmos podem precisar de ajuda. Existem equipas e sistemas que trabalham para combater abusos e infrações definidas nestes termos. Informam também que podem partilhar as informações, caso a utilização seja indevida, com a autoridade e outras empresas da Meta, para manter um ambiente seguro (Instagram, 2022). A plataforma exemplifica algumas questões de abusos e infrações, como questões de bullying em que, se se considerar que uma conta foi criada com o intuito de exercer bullying, de assediar outra pessoa ou se uma foto ou comentário tiver a intenção de exercer bullying ou de assediar alguém, a plataforma pede que se envie uma denúncia (Instagram, 2022). É possível perceber que o Instagram tem bastantes políticas para ajudar na denúncia e na exclusão de conteúdo impróprio. Sem estar explícito nas regras destes termos de uso, qualquer utilizador pode apagar comentários na sua conta; denunciar contas; bloquear palavras para que não possam ser escritas nos comentários e bloquear pessoas (Datareportal, 2022).

Em fevereiro de 2021, o Instagram fez um comunicado acerca das regras contra o discurso de ódio, afirmando a não tolerância de ataques a pessoas com base nas suas características. No ano anterior tinham sido reforçadas as regras, banindo formas mais implícitas de discurso de ódio, como o conteúdo que retrata Blackface e grupos antissemitas. Assim, entre julho e setembro de 2020, foram tomadas medidas contra 6,5 milhões de discursos de ódio no Instagram, inclusive em mensagens diretas, 95% das quais encontradas antes que alguém denunciasse.

Ainda em 2021, definiram que quando alguém envia uma mensagem direta que viole as regras estipuladas, proíbem esse utilizador de enviar mais mensagens por um determinado período de tempo. Se insistir, a conta será desativada. Assim como contas que sejam criadas apenas com o intuito de enviar mensagens ofensivas. No Reino Unido, o Instagram coopera com a Polícia de Investigação Criminal para responder com solicitações legais válidas para este tipo de discurso. O Instagram procurou oferecer ferramentas aos utilizadores para se conseguirem proteger. É possível usar filtros nos comentários para impedir que outras pessoas deixem comentários ofensivos ou que usem palavras, frases ou emojis que não desejam ver. Em 2020 anunciaram um novo recurso para gerir vários comentários indesejados de uma só vez, ou seja, excluindo-os em massa ou bloqueando em massa as contas. Nas mensagens diretas, tal é difícil porque são conversas privadas. No entanto, nas contas profissionais, que costumam ter um grande volume de

seguidores e recebem as mensagens mais abusivas de pessoas que não conhecem, têm a opção de desativá-las. Outro recurso que o Instagram disponibilizou para tentar reduzir as ofensas e discursos de ódio, é a possibilidade de escolher a opção em que apenas os seguidores de uma conta possam comentar as fotos. Assim, as pessoas têm de seguir a pessoa para escrever comentários, o que segundo alguns testemunhos reduz as ofensas, pois muitos deste tipo de comentários provêm de pessoas que não seguem a página.

Segundo Khosravnik e Esposito, a partilha de ódio é uma construção social que depende do contexto sociocultural, político e económico da sociedade, embora alguns autores assumam o argumento de que existe um fator tecnológico para a ascensão da misoginia digital e, conseqüentemente, os discursos de ódio (citado em Ghaffari, 2022: 162). Será útil compreender como funcionam as ideologias de género neste contexto tecnológico através das redes sociais como Instagram, Twitter e Facebook e os comentários dos utilizadores (Ghaffari, 2022: 162).

Dentro deste tipo de discursos e ofensas, segundo Eva Alemão, apesar das mulheres serem mais frequentemente alvo de discurso de ódio do que os homens (Saha *et al.*, 2018, citado por Alemão, 2021: 15). As redes sociais *online* criaram condições favoráveis para estas exporem temas sensíveis tais como o assédio sexual, a violação, a sexualização do corpo feminino, questões de género; bem como temas considerados tabus como a menstruação e a sexualidade feminina (Guiora & Park, 2017, citado por Alemão, 2021: 15). Um dos temas mais comuns que gera desacordo entre os utilizadores no Instagram são as questões de género (Elias & Gurbanova, 2018, citado por Alemão, 2021: 15), por vezes suscitando um discurso de ódio sexista que perpetua e acentua as desigualdades (Lei, 2006 citado por Alemão, 2021: 15). Nas últimas décadas, as discussões nas redes sociais acerca das desigualdades de género têm assumido um lugar de destaque (de Oliveira, Lima & Gomes, 2018: 68). Kowalski, Limber e Agatson (Zysman, 2014, citado por Bagni, 2015: 46) explicam que, no caso do cyberbullying, os insultos eletrónicos, perseguição, difamação, desvelamento e elicitación, exclusão e ostracismo, cyberperseguição e as gravações de imagens, fora da internet, de agressões e nudez são formas de violência no digital (Bagni, 2015: 46).

A violência é, portanto, potencializada pelas redes sociais, já que pares continuam a compartilhar o conteúdo, gerando assim um efeito cascata e perdendo o controlo sobre a mensagem inicial. Isso faz com que o utilizador fique mais vulnerável e assim torna-se mais fácil violentá-lo (Bagni, 2015: 44).

O ódio está presente desde o início da história da humanidade, é descrito na história de Caim e Abel e é um sentimento que funciona como matéria-prima, alimentando as mudanças das estruturas sociais (Carcará, 2017, citado por Nandi, 2018: 20). Para Jean-Pierre Lebrun o ódio é intrínseco ao ser humano, faz parte da essência dos sentimentos, estejamos conscientes de sua presença ou não (Lebron, 2008, citado por Nandi, 2018: 20). Segundo Nockleby (2000), discurso de ódio é qualquer forma de comunicação que tem o intuito de ofender uma pessoa ou grupo baseando-se em alguma característica, como raça, cor, etnia, gênero, nacionalidade, orientação sexual (Nockleby, 2000, citado por Paiva, da Silva & Moura, 2019: 1). Por fim, de acordo com Brugger (2007), na grande parte das definições, o discurso do ódio refere-se a palavras que tendem a insultar, intimidar ou assediar pessoas em virtude de sua raça, cor, etnicidade, nacionalidade, sexo ou religião, ou que têm a capacidade de instigar violência, ódio ou discriminação contra tais pessoas (Brugger, 2007 citado por Nandi, 2018: 22). Assim, o discurso pode ser apresentado de duas formas: através do ataque direto como insultar, intimidar ou ameaçar ou através da incitação dessas ações que acaba por criar estímulos de perpetuação dos discursos de ódio (Nandi, 2018: 22).

CAPÍTULO II

1. METODOLOGIA

Em 1910, surge nos Estados Unidos, mais precisamente na Universidade de Chicago, o departamento de Sociologia e Antropologia que acabou por se tornar o principal local de pesquisas sociológicas. A escola de Chicago, como é conhecida desde 1930, distinguiu-se pela produção de conhecimentos para a solução de problemas sociais concretos, que a cidade de Chicago enfrentava, uma vez que o rápido desenvolvimento da cidade a partir da industrialização à custa de baixos salários, trabalho infantil e que se alimentava de pessoas em situação de pobreza, levava a casos de delinquência, criminalidade ou conflitos étnicos. Assim, a Escola de Chicago foi a que mais contribuiu para abrir caminho para outras correntes teóricas como a fenomenologia e a etnometodologia. As pesquisas qualitativas na Sociologia trabalham com significados, motivações, valores e crenças (Boni & Quaresma, 2005: 70).

A pesquisa qualitativa descreve a complexidade de determinado problema, sendo necessário compreender e classificar os processos dinâmicos vividos nos grupos (Dalfovo, 2008: 7). Podemos partir do princípio de que a pesquisa qualitativa é aquela que trabalha a informação recolhida pelo pesquisador que não está expressa em números (Dalfovo, 2008: 9). Diversos autores definem a pesquisa qualitativa como uma técnica de recolha de dados empíricos (Lima, et al., 1999, citado por Pereira, 2021: 24). Não existindo um processo linear, o que se pretende é investigar um fenómeno, contextualizá-lo e entender o seu significado. Este método permite a obtenção de dados através da comunicação direta entre pessoas (Pereira, 2021: 24), sendo uma das vantagens a proximidade com o objeto de estudo (Lima, et al., 1999 citado por Pereira, 2021: 24). No entanto, segundo Pereira, podem ser apontadas desvantagens na utilização de métodos qualitativos devido a possíveis alterações do comportamento humano, o que pode colocar em causa a fiabilidade dos resultados (Pereira, 2021: 24).

Conforme Silva (2008, citado por Oliveira, Strassburg e Piffer, 2017:90):

[...] pode-se dizer que as investigações qualitativas têm-se preocupado com o significado dos fenómenos e processos sociais, levando em consideração as movimentações, crenças, valores, representações sociais e económicas, que permeiam a rede de relações sociais.

Considerando a pertinência da abordagem qualitativa para o objeto de estudo definido neste trabalho, irá ser realizada a entrevista semi-estruturada, pois é a junção de perguntas abertas com perguntas fechadas, sendo assim possível criar um fio condutor com algumas perguntas definidas mas com abertura para que outras questões possam surgir, informalmente, para elucidar as anteriores.

A principal vantagem da técnica de entrevista semi-estruturada é que na maioria dos casos produz uma melhor amostra da população de interesse (Selltiz et al, 1987, citado por Boni & Quaresma, 2005:75). Este tipo de entrevista possibilita a correção de possíveis erros dos entrevistadores, enganos que muitas vezes não poderão ser corrigidos no caso da utilização do questionário escrito, por exemplo. Esta técnica também tem como vantagem a sua elasticidade quanto à duração, permitindo uma cobertura mais profunda sobre determinados assuntos. Além disso, a interação entre o entrevistador e o entrevistado favorece as respostas espontâneas, possibilitando abertura e proximidade com o entrevistado. As respostas espontâneas dos entrevistados e a maior liberdade que estes têm podem fazer surgir questões inesperadas ao entrevistador, que poderão ser de grande utilidade na sua pesquisa (Selltiz et al, 1987, citado por Boni & Quaresma, 2005:75).

Neste trabalho, e em paralelo, também será utilizada a técnica de análise de conteúdo, que segundo Bardin, visa o conhecimento de variáveis de ordem psicológica, sociológica, histórica, entre outras, por meio de um mecanismo de dedução com base em indicadores reconstruídos a partir de uma amostra de mensagens particulares (Bardin, 2014: 46). Ou seja, neste trabalho iremos definir indicadores de análise para o conteúdo de uma conta de Instagram, analisando comentários e mensagens privadas adjacentes.

Também será necessário recorrer à análise documental que Bardin define como uma ação ou um conjunto de ações que pretendem representar o conteúdo de um determinado documento através de uma forma diferente da original, para facilitar a sua consulta e referência (Bardin, 2014: 46).

O propósito a atingir é o armazenamento sob uma forma variável e a facilitação do acesso ao observador, de tal forma que este obtenha o máximo de informação da vertente mais quantitativa, com o máximo de pertinência, de vertente mais qualitativa. A análise documental é, portanto, uma fase preliminar da constituição de um serviço de documentação ou de um banco de dados. A análise documental permite passar de um documento primário, em bruto, para um

documento secundário em representação do primeiro (Bardin, 2014: 47). Neste trabalho, será necessário recorrer a uma extração dos comentários por publicação criada na conta de Instagram. Neste estudo, optou-se pelo estudo-caso que, na sua essência, parece ter as características da investigação qualitativa. Neste sentido, o estudo de caso guia-se, segundo Latorre *et al.*, dentro da lógica que leva as sucessivas etapas de recolha, análise e interpretação da informação dos métodos qualitativos, com a singularidade de que o propósito da investigação é o estudo intensivo de um ou poucos casos (Latorre et al., 2003, citado por da Gama, 2009: 52).

Portanto, a pesquisa qualitativa foi o método escolhido para a elaboração deste trabalho, de forma a analisar a perspetiva da personalidade pública identificada - Carolina Deslandes - através da entrevista semi-estruturada e a análise de conteúdo e documental da sua rede social Instagram.

2. ESTUDO-CASO

2.1 Justificação para escolha da artista Carolina Deslandes

A artista Carolina Deslandes insere-se na categoria de criadores de conteúdo, pois tem, até à data, cerca de 962 mil subscritores no Instagram sendo que começou inicialmente nas redes sociais como forma de publicitar o seu trabalho enquanto artista musical. No entanto, começou a partilhar outras dimensões da sua vida pessoal, como a família e os amigos, criando na plataforma a tal proximidade referida acima.

Esta plataforma possibilita a abordagem dos mais diversos temas e Carolina D. não utiliza apenas o seu espaço para o seu projeto na música, mas também para ser uma voz ativa em vários temas como a igualdade de género, ideais de beleza e corpo da mulher, direitos humanos, ofensas ou discursos de ódio. Tal como foi referido anteriormente, na Agenda para 2030, é importante que estas pessoas, com seguidores, sejam ativistas e sejam produtores de ação, para que se atinja mais facilmente o objetivo proposto pela ONU. Também demonstra, no seu espaço digital, conhecimentos sobre a regulação do digital, do ambiente nas redes sociais e tem consciência do impacto que tem nos outros através das suas partilhas, tal como foi referido neste estudo por Azevedo (2004).

Carolina D. vive na periferia, trabalha em zonas urbanas como Lisboa e o Porto, ingressou no ensino superior, afirmou-se no digital e criou uma marca à sua volta. Embora possa não representar a generalidade dos casos nas plataformas digitais, é um dos vários exemplos conhecidos acerca das questões referidas neste estudo, tornando-se essencial para esta

investigação entrevistar a artista Carolina Deslandes para melhor compreendermos estes comportamentos. Esta entrevista realizou-se presencialmente no Cineteatro Capitólio, no Parque Mayer, com a duração de cerca de 51 minutos, no dia 28 de julho de 2022.²

2.2. Entrevista

2.2.1 Apresentação de Carolina Deslandes

Na entrevista realizada a Carolina Deslandes exploraram-se duas dimensões de análise. A primeira, é sobre o tipo de conteúdo partilhado no Instagram de Carolina Deslandes uma vez que se torna relevante para perceber o ambiente digital da sua rede social e também para perceber se existe algum tipo de conteúdo que seja mais suscetível a comentários de ódio e ofensas. A segunda dimensão passa pela análise dos discursos de ódio que a artista visa receber, sendo esta análise imprescindível para categorizar o tipo de discurso de ódio de que é alvo, em que circunstâncias e como gere esta questão.

Para a melhor análise desta entrevista, é necessário explicar o contexto em que se insere a cantora Carolina D.. Carolina é uma pessoa por si descontraída adotando essa postura nas redes sociais e nas suas partilhas diárias. Assim aconteceu na entrevista, em que se mostrou descontraída na forma como se apresentou, como estava vestida e na escolha da sua linguagem. Não mostrou preocupação acerca do pedido de gravação da voz, sobre o consentimento informado, não se importou que a entrevistadora trouxesse uma acompanhante para ajuda técnica na gravação e foi a própria que sugeriu ao agente que esta entrevista se realizasse presencialmente e não por zoom, como o mesmo tinha sugerido anteriormente, mostrando que assume riscos no seu dia-a-dia.

Dentro da sua discografia os *singles* com mais visualizações no *Youtube* são o “Mountains” com perto de 15 milhões, “A Vida Toda” com 12 milhões e “Avião de Papel” com 8 milhões.

Começou a cantar ao público em restaurantes e bares, aos 14 anos. Em 2010, participou no programa de música de televisão chamado “Ídolos”, em que acabou por ficar em terceiro lugar na competição. Após a participação no programa, ingressou no Ensino Superior, no curso de Línguas e Literatura na Universidade de Lisboa e, mais tarde, estudou *Vocals* na *London Music School*.

² Todas as transcrições que estão presentes do ponto 2.2.2 ao ponto 2.3, que não estão identificadas com citação, são referentes à entrevista elaborada a Carolina Deslandes.

Uns anos mais tarde criou um blogue chamado “A Vida Toda” que foi premiado como “Blog Revelação” na 2ª edição dos Blogs do Ano.

2.2.2 Começo nas redes sociais

Carolina D. recorda-se de que, quando começou a utilizar redes sociais, só havia a rede social Hi5, Youtube e pouco mais. Mais tarde, quando participou no programa de televisão “Ídolos”, com 18 anos, criou a primeira página, enquanto artista, na rede social Facebook, por isso, o principal motivo para a criação das redes sociais foi por motivos profissionais. Na entrevista explicou que sempre gostou muito de falar com pessoas, de comunicar com elas, por isso, mesmo que não tivesse sido por questões profissionais, iria sempre aderir porque sempre gostou de partilhar o seu quotidiano com os outros e de falar com as pessoas.

Explicou também que, mais tarde, criou uma conta na rede social Instagram para publicar os vídeos de música que produzia na sua cozinha com o seu namorado a tocar guitarra, a que chamou “kitchen sessions”, uma vez que tinha estado parada enquanto artista. Tornou-se uma motivação para não desistir do mundo da música. Assim, conseguia partilhar com o público as suas canções em formato vídeo e comunicar com elas de forma mais rápida.

Tal como foi referido anteriormente, a globalização permitiu que os indivíduos se aproximassem de forma mais rápida e eficaz. Carolina explica, na entrevista:

Um sítio que podes falar com toda a gente do mundo, onde tu podes partilhar o teu trabalho, onde um dia podes não ser conhecido e no dia a seguir não sei quantas pessoas do mundo viram o teu vídeo a pintar um quadro ou a cantar uma canção. (...) Agora qualquer pessoa pode falar com qualquer pessoa e não é a rede social que é má, as pessoas é que não sabem gerir isso, essa proximidade.

O Instagram cativou a artista por essas razões, pela rapidez: o “Instagram era uma coisa mais imediata (...) eu acho muito interessante esta coisa de entras numa página e entras no mundo dessas pessoas”, refere a artista.

2.2.3 Vantagens das redes sociais

A primeira vantagem apontada pela entrevistada, já foi referida e passa pela facilidade de comunicação de forma instantânea. A segunda passa pela possibilidade de criar carreiras e empregos. É importante referir que Carolina D. começou a ter sucesso enquanto artista, não tanto

pela participação no programa “Ídolos”, uma vez que depois da sua participação não teve mais oportunidades no mundo da música, mas porque começou a partilhar os vídeos da Kitchen Sessions referidos anteriormente. Um dia perguntou ao público do Instagram se gostavam que ela e o Diogo Clemente, o namorado, fizessem o primeiro concerto do Kitchen Sessions e teve, em breves minutos, cinco mil comentários. Foi o ponto de partida para os dez concertos que fez logo de seguida por ter esgotado os primeiros dois concertos. A criação do blogue “A Vida Toda” também fez com que aumentasse a sua visibilidade e contacto com o público, conseguindo ainda ganhar um prémio, como referido anteriormente. Mais tarde, através das redes sociais, Carolina D. foi partilhando a criação do disco que estava a produzir, e isso fez com que, quando o disco foi lançado, tivesse um grande sucesso por ter partilhado vídeos da produção:

(...) O meu disco foi disco de ouro em 15 dias, foi disco de ouro em 15 dias porquê? Porque eu fui partilhando bocado das canções, na altura o Instagram ainda não dava para fazer vídeos bons, tinhas aquele tempo e acabava, então eu fui pondo bocados das canções e a malta foi vendo o disco a ser feito, literalmente, tipo eu escrevia a canção, então quando saiu o disco a malta fez parte da construção do disco, literalmente, e passou a ser uma coisa que não era minha, era de bué gente. E foi muito fixe ver isso.

Com esta questão do poder que os indivíduos têm no uso das redes sociais, outra vantagem das redes sociais que foi abordada na entrevista foi a possibilidade de se ser ativista e abordar temas estruturantes para a sociedade. Ou seja, não se foca apenas na questão da globalização, mas também nas próprias práticas de utilização por parte dos utilizadores que têm a possibilidade de comunicarem de forma imediata e em rede de muitos para muitos, ao contrário dos *mass media* que são orientados de um para muitos. A Carolina consegue ser emissora de informação no seu espaço e ao mesmo tempo ser espectadora participativa nos espaços online dos outros entrando em contacto com pessoas a nível internacional, por exemplo.

Como foi referido anteriormente as redes sociais online tornaram-se num espaço seguro que permite aos indivíduos partilharem as suas histórias e o seu dia-a-dia nestes espaços virtuais, seja por motivos pessoais como as amizades, seja por questões profissionais. A Carolina exemplificou:

Já troquei mensagens com a Rosalía, *DM's*, recebi uma mensagem a receber *propz* de uma Sia a dizer que curtiu bué do meu *Colors*, cenas do nada e tu ficas a pensar o quê? Como é que esta pessoa do outro lado do mundo, tipo quando eu recebi uma mensagem de uma pessoa que estava nos *grammys* latinos a dizer “ah estou aqui nos *grammys* latinos queria só dar-te os parabéns pela tua curta” (...) Para mim é *nonsense* eu fico

chocada, perturbada mesmo e essa cena eu acho que tipo já me trouxe cenas dessas incríveis, trouxe-me a minha carreira.

Esta facilidade de comunicação e de se conseguir chegar a outros continentes e outros públicos, terá que ver com a questão da globalização que foi referida anteriormente neste estudo. É assim possível ter contacto com outros artistas e com os públicos desses artistas, o que permite futuras colaborações para novos projetos.

2.2.4 Problemas das redes sociais

Como foi referido neste estudo, as redes sociais online têm sido alvo de críticas, devido aos estereótipos e discriminações sentidas nas plataformas por parte dos seus utilizadores.

Carolina D., na entrevista, conseguiu exemplificar alguns problemas, e um deles são as ofensas que recebe pela forma que se veste ou pelo peso que tem e explicou que, devido a estar presente nas redes sociais, se começou a sentir insegura consigo mesma. Até então nunca tinha sentido inseguranças devido ao seu aspeto físico:

(...) Foram a principal causa para eu hoje ser insegura, sem dúvida, eu nunca fui insegura na vida, porque eu como nunca, eu nunca namorei com uma pessoa por ser bonita, tás a perceber? (...) eu não me julguei nesse sentido, se estava mais magra ou se estava mais gorda, se estava bem vestida ou mal vestida, que é tipo, malta, eu não sou designer de moda, pode acontecer eu achar que este vestido é fixe e tu odiares este vestido, mas tem calma, eu achei que era fixe, epa pronto se calhar não é, o que é que queres que eu te faça? (...) Esta gaja está horrível, que roupas são estas, vai para todos o lado de pijama, ou não sei o quê, não sei que mais, isso tornou-me uma pessoa insegura. Eu sinto que hoje em dia tenho complexos comigo que não teria se não tivesse lido as coisas que li.

Esta afirmação demonstra consciência do impacto que estes tipos de comentários podem ter nas pessoas. Também foi alvo de críticas quando se separou do namorado e pai dos seus três filhos e recebeu muitos comentários em que a acusavam de ser a razão para o término da relação, por ter aumentado de peso depois das gravidezes e não o ter perdido:

Houve uma altura em que foi muito agressivo, a altura do meu divórcio, foi muito agressivo, porque tu separas-te, estás na merda, não há forma de lutares... Toda a gente em cima e toda a gente a atribuir a minha separação ao meu aspeto físico, a culpa era

minha porque eu me tinha desleixado e não sei quê, não sei que mais, e isso deixou-me super insegura, não te vou mentir, sim deixou-me super insegura.

Carolina D. explica que o problema para ela não são as redes sociais ou o que é permitido fazer nas redes sociais, mas sim a forma como as pessoas reagem e estão presentes nelas:

Eu penso que os problemas não são as coisas, o problema somos nós. O problema é que nós somos erráticos e falíveis como já se viu. Conseguimos ter um planeta com biodiversidade e onde podemos fazer coisas incríveis e onde já rebentámos com isto tudo. O problema não é a rede social, não é a Internet, o problema é a gestão do que nós fazemos das coisas.

Aqui conseguimos perceber o impacto que as redes sociais e, neste caso, as pessoas que usam as redes sociais podem ter e as consequências negativas nos outros. Carolina D. referiu que, antes do uso regular das redes sociais por parte dos indivíduos, as pessoas não passavam pelos outros na rua e gritavam nomes ofensivos. Se não os encontrassem na rua, por exemplo, pessoas famosas, como artistas, atores ou apresentadores, não os conseguiam alcançar nem os ofender. Por isso, as redes sociais permitem que isso seja possível, por ser instantâneo e por ser de fácil acesso, mas são as pessoas que dão uso e poder às ferramentas dispostas. As pessoas têm o poder de escrever um comentário, mas são as pessoas que decidem se querem usar esse poder para ofender ou não.

Em relação ao sentimento de pertença e da teoria da identificação social abordada anteriormente, Carolina faz essa ligação e explica que a política de cancelamento afeta os utilizadores quando estes escrevem algum comentário, não pela questão de se tornarem mais conscientes ou pelas ferramentas disponíveis atualmente, mas porque têm receio de deixar de pertencer ao seu grupo de pares ou social:

Acho que as pessoas estão com medo de que as pessoas as vejam a ter certo tipo de comentários, acho que não é uma questão de consciência. Acho que toda a gente tem medo de ser cancelada, então as pessoas estão a ser mais precavidas, não necessariamente mais conscientes.

No entanto, mesmo com este receio que Carolina aborda, existe o outro lado do indivíduo já ter a vontade de escrever um comentário, mas não tem a coragem de o fazer sem que outros o

tenham feito primeiro, assim, basta verem um comentário parecido ao seu pensamento, avançam e escrevem, sentindo-se novamente, com o sentimento de pertença:

Claro que é tudo, se tu estás num sítio em que vês um primeiro a fazer e tu já tinhas vontade, acredito que o pessoal também se entusiasme com a cena da *peer pressure*, “ah está toda a gente a fazer bora vou fazer também” mas acho que isso vem da pessoa, acho que essa pessoa se não tivesse rede social ia ser *bully* na escola, ou é *bully* no trabalho ou *bully* para os irmãos, tipo acho que é uma questão de educação do que a rede social.

Assim, conseguimos perceber que o sentimento de pertença é crucial para se entender e analisar as atividades e comportamentos nas redes sociais, tal como acontece no quotidiano offline. esta realidade é transportada para as redes sociais online. Já foi estudado por vários autores, que o ser humano é um ser influenciado, que através da observação evolui. E nas redes sociais é o mesmo, o ser humano tem tendência a repetir comportamentos que observa constantemente.

2.2.5 Soluções para diminuir os comentários e mensagens diretas de ódio

Carolina D. deu exemplos de alguns dos comentários e mensagens diretas que recebe diariamente e que gere, através das ferramentas disponibilizadas pelo Instagram, como a possibilidade de usar filtros nos comentários para impedir que outras pessoas deixem comentários ofensivos ou que usem palavras, frases ou emojis que não desejam ver:

Pus, pus. Tipo gorda, feia, estúpida, pus buéda coisas, bué palavras que nem me chegaram.

Assim, o utilizador consegue bloquear as palavras que não deseja ver e acaba por reduzir essas ofensas, pelo menos através dos comentários em fotografias. No entanto, ainda não é possível fazê-lo nas mensagens diretas. É possível bloquear as palavras e estas são enviadas para a secção de “Pedido de Mensagem”, ou seja, neste caso Carolina D. não as veria automaticamente, a menos que carregasse no botão dos pedidos. Porém, acaba sempre por receber e conseguir ler, pois junto aos pedidos de mensagem também estão mensagens de pessoas que Carolina D. não segue e, caso esta precise de abrir essa secção, estarão lá mensagens com este conteúdo ofensivo. Por isso, uma solução para garantir o não acesso a essas mensagens seria, tal como não é possível visualizar as tentativas de ofensas nos comentários, passar o mesmo para as mensagens diretas.

A solução que Carolina D. encontrou disponível na plataforma foi a de bloquear as pessoas que enviam mensagens que a mesma não gosta:

Hoje em dia quando tu bloqueias uma pessoa já dizes “bloquear esta conta e todas as contas que possa criar”, por isso eu acredito que o Instagram...

Como foi explicado, esta solução não será suficiente para inibir o acesso às mensagens, pois o detentor da conta acaba por conseguir ler e podem chegar-lhe estes comentários, uma vez que é o próprio que gere a sua conta. Mas esta questão abre outro pensamento que vale a pena ser refletido. Ao querermos que certos comportamentos sejam banidos das nossas redes, estamos a pedir que uma pessoa ou algoritmo entre na nossa conversa, neste caso se for através das mensagens diretas, e que veja na conversa se existe algum incumprimento das regras impostas pelo próprio utilizador. Estaremos a abrir mão da nossa privacidade? Existe um compromisso entre a rede social e o utilizador, tal como é referido quando se cria uma conta na redes nos Termos de Utilização e Política de Privacidade, pois estamos a aceitar um contrato.

Um exemplo sobre esta reflexão aconteceu em 2015, quando Syed Farook matou 14 pessoas num ataque terrorista nos Estados Unidos da América. Segundo o Observador (2016), o FBI ordenou à Apple que ajudasse a desbloquear o iPhone do falecido terrorista pois poderia conter pistas ou provas sobre o crime com a sua mulher, Tashfeen Malik, que era suspeita de ser cúmplice. Contudo, Tim Cook, presidente do conselho de administração da Apple, recusou o pedido argumentando recear abrir um precedente perigoso que passa pelo pedido dos Serviços de Inteligência Norte-Americanos de aceder e abrir o sistema operativo iOS:

(...) aceder a uma nova versão do iPhone implica abrir “uma porta das traseiras” no sistema operativo iOS e deixar todos os outros clientes vulneráveis a *hackers*, explica a CNET. A Apple admitiu cooperar com a investigação sobre o terrorista, mas essa cooperação não poderia colocar em causa a proteção de dados dos telemóveis que fabrica, uma vez que isso poria em causa a privacidade e a segurança dos seus aparelhos. (Observador, 1 de março de 2016)

Em meados de fevereiro, segunda o TheGuardian (2016), quando o Governo norte-americano pediu o acesso ao telemóvel, afirmou que se tratava de um pedido isolado. Os Estados Unidos argumentaram também que a informação que a Apple se recusa a ceder é crucial para a segurança interna do país, uma vez que pode ajudar as autoridades a evitar ataques terroristas como o que aconteceu em São Bernardino:

A Apple chamou a medida de “inconstitucional”, enquanto o Departamento de Justiça descartou as preocupações da empresa como um golpe de marketing e argumentou que

coloca em risco vidas ao deixar as autoridades cegas. (TheGuardian, 26 de fevereiro de 2016)

Carolina explicou também que através das redes sociais já foi vítima de violência como tínhamos referido anteriormente:

Eu já tive de ir à polícia, já tive de ter proteção, já tive de tudo, já fui ameaçada de morte. Já fui ameaçada que me davam uma tarefa do piorio, constantemente, porque defendo aquilo em que acredito e falo das coisas

A nível legal, ninguém foi acusado. No Reino Unido, o Instagram coopera com a Polícia Judiciária para responder às solicitações legais válidas para discursos deste tipo em que surgem ofensas e denúncias.

Uma das soluções que Carolina D. sugeriu no fim da entrevista para resolução deste problema, que foi sentido pela mesma e é visível noutras contas de Instagram, passa pela responsabilização do sistema legislativo. Para a artista, assim que nascemos em Portugal estamos ligados a um contrato que se chama Constituição Portuguesa em que não é permitido discriminar os indivíduos, voltando a enumerar o artigo 13º, com o princípio da igualdade:

1 - Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei.

2 - Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.

Assim, Carolina explica o poder deste artigo e como pode ser usado para legislar e regular as redes sociais, em Portugal:

Nós temos leis que nos regram de certa maneira, todo o sistema legislativo e na Constituição Portuguesa que não é uma questão de opinião, a Constituição é a mesma para mim, para ti, para a senhora Gina do restaurante, para o João Pacheco que saiu daqui, para a minha agência, é o mesmo para todos e tens um princípio da igualdade, que é o artigo treze, se não me engano, que diz que tu não podes discriminar ou beneficiar alguém com base na sua etnia, com base na sua situação económica, com base na sua... isto é constitucional. Se tu vais fazer um comentário sobre a raça de

alguém é crime, se tu estás a falar depreciativamente com base na sua raça é crime, com base na sua orientação sexual é crime. E se uma pessoa que rouba é penalizada (...) é crime. Isto não tem a ver com a opinião é tipo, aquilo está ali é crime.

A artista defende então que seja prestada atenção às redes sociais e que sejam, como está escrito na Constituição Portuguesa, definidas consequências para os atos online. Na bibliografia, já se abordou muito as questões da ciberviolência.

Ora é importante reforçar que existe legislação para resolver estes casos no Capítulo VI do Código Penal - dos crimes contra a honra - no artigo 180.º acerca da difamação:

1 - Quem, dirigindo-se a terceiro, imputar a outra pessoa, mesmo sob a forma de suspeita, um facto, ou formular sobre ela um juízo, ofensivos da sua honra ou consideração, ou reproduzir uma tal imputação ou juízo, é punido com pena de prisão até 6 meses ou com pena de multa até 240 dias. (DRE, 2021)

E, ainda no artigo 182º - equiparação - e 183 º - publicidade e calúnia - a difamação e as injúria verbais são equiparadas quando feitas por escrito, gestos, imagens ou qualquer outro meio de expressão e se o crime for cometido através de meio de comunicação social, o agente é punido com pena de prisão até 2 anos ou com pena de multa não inferior a 120 dias, respetivamente.

Temos visto, ao longo dos anos, algumas celebridades, como por exemplo, Cristina Ferreira, colocar processos em tribunal por difamação, seja em notícias de revista, seja com marcas ou até com pessoas no particular. No entanto, estes processos em Portugal são demorados e burocráticos, envolvendo um gasto de dinheiro e de tempo que, muitas vezes, fazem os indivíduos desistirem ou nem sequer tentarem, como aconteceu a Carolina D.:

Quando saiu uma notícia a dizer que o pai dos meus filhos já tinha uma nova relação. A fotografia que puseram era eu com os meus três filhos, ao colo, a comer um gelado e eu pensei, eu quero processar estes gajos *man*. Porque estão a usar, com que direito é que tu fazes isto, tipo isto é um abuso, eu não quero. Vou processar e depois disseram-me não vais conseguir ganhar porque isto é uma imagem que está pública e porque eles podem usar e tem direito a... isto devia estar mais regulado. Isto é uma coisa que tu partilhares uma imagem tu, eu partilhei uma imagem minha, tá aqui. Porque é que a tua revista pode partilhar só porque eu partilhei? A imagem é minha *bro*, a fotografia é minha. Eu posso dizer isto, é uma *selfie*, mas se tu quiseres publicar a minha *selfie* na tua revista tens de pedir autorização, mas o que é isto? Eu sinto que isto é tudo muito no ar ainda, do que é que se pode e o que é que não se pode e acho que devia haver mais

consciência e mais... não sei se é regrar, porque depois também sinto que se começassem a regrar muito também...

Em junho de 2017, a Rádio Renascença escreveu um artigo acerca das redes sociais serem um espaço público, pelo que quem injúria ou difama alguém de forma gratuita, arrisca ser condenado em tribunal. Esta questão foi alertada pelo advogado e professor de Direito Penal Tiago Geraldo:

O direito penal, a meu ver, não está a desempenhar eficazmente o seu papel. Para já não tem qualquer efeito dissuasor. (...) Tem uma malha que vem a ser interpretada pelos nossos tribunais, é demasiado ampla, ou seja, permite que se atribua relevância penal a comportamentos que manifestamente não são ofensivos à honra de ninguém. (...) A legislação portuguesa em matéria de difamação deve ser reformulada de forma a prever normas claras de defesa, incluindo a verdade, a publicação razoável e a opinião, e qualquer indemnização atribuída deve ser razoável e proporcional ao dano causado. (RR, 17 de junho de 2017)

No Reino Unido, os processos por difamação, injúria ou ofensa são levados até ao fim com mais facilidade, tal como acontece em Portugal nos casos envolvendo Cristina Ferreira. Com efeito, já foi possível assistir a vários casos, como o de Elton John contra o jornal The Times ou o The Sun. Como foi referido anteriormente, no Reino Unido, o Instagram tem ligações com a polícia judiciária para ajudar a combater crimes na plataforma. Em Portugal não existe essa informação.

2.3. Análise de conteúdo - Conta de Instagram de Carolina Deslandes

Analisando o conteúdo de publicações no Instagram da artista Carolina Deslandes, é possível categorizar a informação em três temas: família e amigos; a música como profissão e o ativismo, como ideais de corpo e beleza, feminismo e direitos humanos.

Esta categorização revela-se essencial para melhor perceber se existe algum tipo de conteúdo que seja mais suscetível a ser objeto de ofensas e discursos de ódio.

Se, neste momento, for pesquisar comentários ofensivos nas fotografias do perfil da Carolina, não encontra. Os comentários não deixaram de existir porque o público e os utilizadores o deixaram de fazer, mas sim pelas ferramentas anteriormente referidas neste estudo. Carolina D. utiliza uma dessas novas funcionalidades da rede social Instagram, que bloqueia as palavras que o utilizador escolhe. Logo, se antes era possível assistir a comportamentos de ódio e ofensas à

integridade da cantora, hoje já não é tão fácil testemunhar estes comportamentos. No entanto, é necessário escrever várias palavras porque a palavra, por exemplo, “feio” tem um campo lexical que abrange outras palavras, como feiosa. A palavra feiosa não fica impedida de ser escrita só porque se bloqueou a palavra feio.

Carolina D., na entrevista, referiu que usa o bloqueio das palavras em comentários, que bloqueia e denuncia caso seja necessário para utilizadores que lhe enviem mensagens com discursos de ódio, ofensas ou que sejam agressivos. É possível bloquear a conta e todas as outras contas que esse utilizador possa criar.

Esta ferramenta permite ao utilizador fazer a sua própria gestão e definir os seus limites nas redes sociais e o poder que os outros têm na sua conta. No caso, Carolina D. faz a gestão da própria rede, não tem nenhum gestor que faça este trabalho por ela, portanto, é ela quem define os seus limites e as ações diárias no seu perfil:

Sou eu que decido tudo, sou eu que decido tudo é uma *blessing* e uma *curse* né Pacheco (risos), eu é que decido, eu é que escrevo, eu é que publico, não tenho a pessoa que gere, tenho a Catarina que faz parte do marketing, toda a parte de marcas e não sei quê ela vai ver as estatísticas, eu não percebo nada disso, portanto é ela que faz isso tudo. De resto, sou eu que publico.

Mesmo sendo Carolina D. a fazer esta seleção de mensagens, consegue receber este tipo de ofensas através de outras redes sociais, como, por exemplo, o Twitter.

2.4. Análise documental - comentários da conta de Instagram de Carolina Deslandes

Neste momento, como foi referido, não é possível visualizar comentários com ofensas nas publicações de fotografias na rede social Instagram de Carolina Deslandes. Seria útil conseguir analisar os comentários às fotografias colocadas e as respetivas descrições antes de Carolina D. implementar as ferramentas referidas neste estudo.

Foi elaborada uma extração por parte da MediaLab Iscte - Laboratório de media e comunicação - das publicações da conta de Instagram de Carolina D., no intervalo de tempo de 1 de dezembro de 2020 a 30 de novembro de 2021. Foi neste período que as ferramentas foram partilhadas e Carolina D. partilhou que as tinha implementado. No entanto, para esta investigação não foi possível fazer essa análise mais pormenorizada, pois o Instagram não coloca os comentários bloqueados numa pasta ou repositório, o que significa que a partir do momento em que o utilizador

bloqueia as palavras, estas desaparecem, não podendo ser encontradas. Pelo menos para o utilizador comum. Ainda assim, foi possível encontrar alguns exemplos dos discursos de ódio que recebe.

Nas imagens abaixo, será possível identificar discursos de ódio com natureza racista e machista que ainda estão disponíveis pelo facto da Carolina não ter bloqueado as palavras que se encontram abaixo.

Na Figura 1, é possível ver uma imagem de um vídeo extraído de um programa de televisão da TVI nos meados de abril de 2022. A artista Carolina Deslandes partilhou essa extração do vídeo adicionando uma descrição em que o teor do texto condena o programa, a estação e os concorrentes expostos na imagem, devido a acusações de violência doméstica. Foi um caso mediático nas redes sociais, várias figuras públicas partilharam as suas opiniões acerca destas mesmas imagens. Nesta imagem, é possível visualizar um comentário que faz referência a uma música de Carolina. Nessa música a cantora escreveu sobre o amor para a vida toda. Depois de lançar essa música, uns meses mais tarde, divorciou-se. Recebeu imensas mensagens a criticá-la e a colocá-la na posição de ter mentido, uma vez que tinha escrito a canção para o marido e para os filhos e depois terminou a relação. Comentários como o seguinte repetiram-se até aos dias de hoje: “já tu arranjaste outro, amor para a vida toda só que n, deixa a vida dos outros má-língua”. Ora, é interessante analisar este comentário pois, pelo facto de Carolina D. partilhar uma imagem a condenar o tipo de relação amorosa a que se estava a assistir em canal nacional, relativamente ao qual, inclusive, foi feita uma queixa por parte da Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, acaba por receber comentários pelo fim da sua última relação. Importante ressaltar, também, que o término da relação nada teve que ver, ao público, por ter sido uma relação abusiva ou com algum tipo de violência. Podia ser comparada por esse motivo, mas também não teve essa relação.



Figura 1 do capítulo 2

Na Figura 2, o comentário é alusivo também à questão referida anteriormente sobre Bruno de Carvalho, em que recebe este tipo de comentário agressivo. Desta vez, Carolina ainda respondeu ao comentário, não para ofender de volta ou referir a violência a que foi sujeita na sua rede social, mas optando por corrigir o português do utilizador do seu perfil.

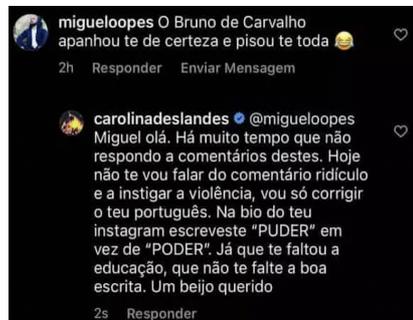


Figura 2 do capítulo 2

Na Figura 3 é possível analisar um dos comentários da partilha mencionada na Figura 1 em que diz: “(...) O burra vai mas é tomar banho tens aspeto de porca e deixa de dizer calúnias feiosa”. Ora, através deste comentário podemos perceber que Carolina D., ao partilhar a sua opinião acerca de uma tema, é vítima de ofensas. Neste caso, Carolina D. não tem as palavras “feiosa”, “porca” e “burra”, bloqueadas, sendo possível os utilizadores escreverem-nas. Mas através deste tipo de comentários conseguimos perceber o que a partilha de opinião de um utilizador pode causar. Existe liberdade de expressão e democracia, mas os utilizadores, mesmo com as novas ferramentas são expostos a estes riscos e perigos. Neste caso, o utilizador não ofendeu Carolina D. com base na sua raça, género ou orientação sexual como é referido na Constituição, mas não deixa de ser alvo de ofensas. É nestes exemplos que Carolina D., na entrevista, refere que devia ser dada mais atenção ao que acontece nas redes sociais e aos crimes e ofensas que são alvo diariamente.

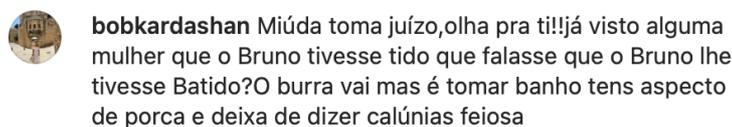


Figura 3 do capítulo 2

Na Figura 4 conseguimos ver não só uma ofensa à sua vida pessoal como também um comentário relativo ao seu trabalho no programa TheVoice da RTP1. Começando pelo início do comentário: “Inadmissível é teres homem atrás de homem e dar a conhecer aos filhos... vai pensando já no próximo e vai preparando os miúdos que irão ter muitos padrastos... já pensaste nisso mulher sem noção??!! (...)”. Depois da separação anteriormente referida, Carolina D. expôs duas relações amorosas que teve. Publicamente não se soube de mais nenhuma relação. Neste caso, foi alvo de ofensas por parte de uma pessoa que não priva com Carolina D. nem com a sua família, falando dos seus filhos. No entanto, aqui foi feito um comentário não tão positivo e falou-se de algo que não se sabe, mas na segunda parte do comentário já coloca em causa o profissionalismo da Carolina e acusa-a de um crime, neste caso uso de substâncias ilícitas, que pode colocar em causa o seu emprego e reputação: “(...) Olha para ti e para os teus comportamentos. Ir pedrada para o the voice etc não gostas que te ofendam? Então não ofendas os outros sem razão...”. Poderia colocá-la numa posição negativa perante a imagem que passa da própria estação da RTP1 que por um lado permite que alguém tenha um comportamento desviante e, por outro lado, para a própria imagem de Carolina D. para com o público. Para além de que pode afetar a sua vida pessoal e os seus três filhos menores. Neste caso, se Carolina D. não tiver estes comportamentos foi alvo de difamação e calúnias, que estão escritas na Constituição. Neste caso, Carolina D. poderia processar a pessoa em questão como acontece através de outros meios seja de comunicação seja de outra forma.

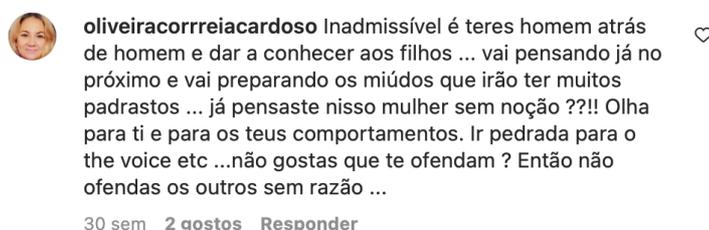


Figura 4 do capítulo 2

O próximo comentário tem um conteúdo mais agressivo e de teor racista também acerca do último namorado público de Carolina D.. É importante referir que o último namorado de Carolina D. também é uma figura pública por ser ator. O mesmo foi acusado pela ex-namorada por violência doméstica e foi apresentado à autoridade judiciária com medida de afastamento com pulseira eletrónica. Após Carolina tornar pública a relação com o ator, começou a receber este tipo de mensagens como é demonstrado na Figura 5: "És uma vergonha pra Portugal só espero que esse

preto te de nos cornos vaca feia”. Este comentário não é admissível pela Constituição Portuguesa por ter um teor racista.

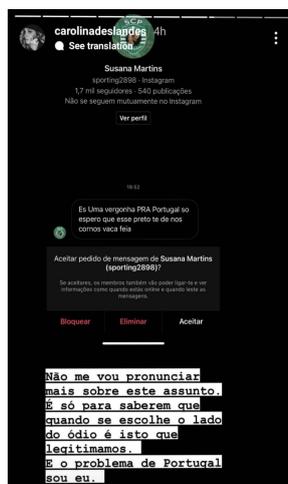


Figura 5 do capítulo 2

Acrescentando a este comentário, surge o comentário da Figura 6, pela Carolina ser uma voz ativa na luta contra a desigualdade de género e na luta contra a violência contra a Mulher. Este comentário surge após a denúncia por parte da ex-namorada do companheiro. Assim, para estes utilizadores, se Carolina D. defende através da sua voz estas causas, não devia permitir que um indivíduo entre na sua casa, conheça os seus filhos e seja seu namorado, mesmo este não ter sido condenado.

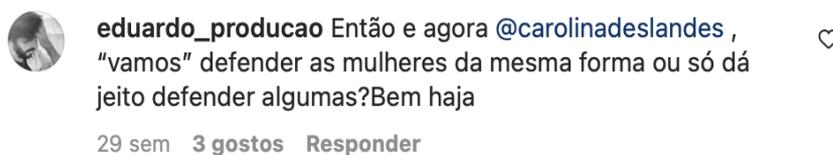


Figura 6 do capítulo 2

Para finalizar, na Figura 7, os comentários e as mensagens diretas que Carolina recebe no seu Instagram, mesmo após o uso de algumas ferramentas, foi possível retirar um story que Carolina D. partilhou nas suas redes acerca deste tema. Faz um apelo para que se deixe de enviar estes comentários.

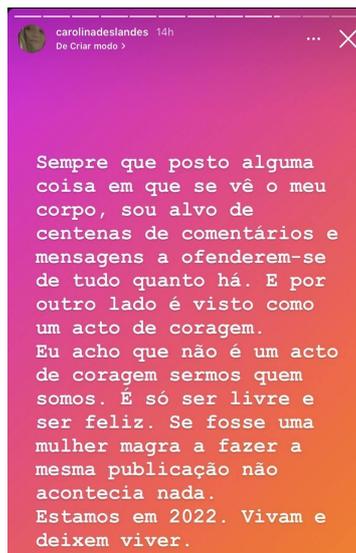


Figura 7 do capítulo 2

Foi oportuno procurar na rede social Twitter por alguns comentários em que o nome de Carolina fosse referido pois a mesma na entrevista diz que mesmo não falando de um assunto na rede social Instagram, acaba por saber através de outras redes sociais havendo assim uma interconectividade entre redes como foi referido anteriormente. Aqui, podemos analisar que não existem filtros que a Carolina possa colocar para bloquear certos comentários, e mesmo não tendo conta no Twitter, tem acesso aos mesmos. Basta procurar o seu nome ou até se estiver a ser um tema abordado, estando nas tendências e no top de assuntos que a página dispõe.

A linguagem e as permissões no Twitter são diferentes, precisamente pela questão de não existirem tantos entraves nas questões dos comentários elaborados pelos utilizadores. Novamente, os comentários na Figura 8 e na Figura 9 referem-se ao assunto do Bruno de Carvalho e do ex-namorado de Carolina D., respetivamente. Inclusive partilharam na rede social Twitter o link da publicação feita por Carolina no Instagram. Assim, conseguimos ver a interconectividade que existe no meio digital, não esquecendo que a comunicação social também se junta a estas partilhas.



Figura 9 do capítulo 2



Figura 8 do capítulo 2

CONCLUSÃO

A presente dissertação de mestrado visava responder à pergunta definida inicialmente: “Estarão as medidas implementadas pelo Instagram, para diminuir os discursos de ódio e ofensas, a funcionar?”. Os objetivos definidos para esta pesquisa passavam por primeiro perceber as práticas de utilização de uma rede social e a relação entre utilizadores, no âmbito das quais se gera desconforto para, pelo menos, um deles; o segundo objetivo, passava pela comparação das práticas de utilização antes e depois da implementação de políticas de auto-regulação visando o combate ao discurso de ódio no Instagram e, por fim, o objetivo três seria perceber se há espaço para serem implementadas mais regras para reduzir a produção desses discursos nas redes sociais digitais.

Começando pela pergunta de partida, e atendendo ao estudo-caso escolhido, é possível afirmar que sim, os discursos de ódio diminuem através das ferramentas disponibilizadas pela rede social Instagram, por existir a possibilidade de serem bloqueados. Esta diminuição não terá acontecido pela mudança nos comportamentos dos indivíduos nem por estarem mais alertas para essa questão. Em relação ao primeiro objetivo foi possível perceber que as práticas de utilização, passavam pelos comentários nas fotografias que Carolina D. postava e através de mensagens diretas à mesma. Foi possível entender, através do testemunho de Carolina D., que, antes das novas medidas implementadas pelo Instagram, algumas mensagens que recebia tinham um impacto na artista, era permitido escrever o que se queria sem qualquer tipo de consequência prática. Era possível a destilação de ódio e de ofensas, deixando um dos utilizadores, neste caso a Carolina, desconfortável. Esta questão levanta outras tantas, como por exemplo, o poder que supostos simples comentários feitos através de um telemóvel possam impactar o outro. Por vezes, de formas graves e sem solução aparente. Carolina D. explicou que passou a ter inseguranças mais profundas com o seu corpo, devido a este tipo de comentários. Por ter uma boa base familiar e um grupo de pares que a ajuda, consegue dar a volta a este sentimento que foi trazido através das redes sociais, mas nem sempre será assim e é um problema a que se deve dar mais atenção e importância.

Relativamente ao segundo objetivo deste estudo, não foi possível analisar profundamente devido à questão de os comentários que a artista considerou ofensivos terem sido apagados pela ferramenta. Teria de ter havido uma análise antes de se apagar os mesmos. Ainda assim, foi possível encontrar alguns comentários por terem sido guardados com antecedência, mas teria sido mais útil conseguir analisar a cru o antes e o depois como se tinha proposto fazer. No entanto, foi possível perceber que o utilizador que estava a receber ofensas e discursos de ódio, conseguiu diminuir a receção deste tipo de comentários. Pelo menos, através do Instagram conseguiu proteger-se e

reduzir esta questão, mesmo que através de outras redes sociais o possa receber. Ainda assim, é perceptível a gravidade de alguns dos comentários que recebia.

Em relação ao terceiro objetivo, e em sugestão na entrevista por parte de Carolina D., devia ser dada mais atenção a nível legislativo às redes sociais e aos crimes potenciais praticados nas plataformas digitais. Neste caso existe, a nível legislativo, no Código Penal, regras e sanções que se podem adequar às redes sociais. A questão da ofensa e da discriminação não são permitidas em Portugal e, por isso, se alguém quiser fazer uma queixa e apresentar uma ação em tribunal pode, pois as com provas é possível averiguar as ofensas que são feitas, mesmo sendo online. Mas o que se percebeu é que algumas pessoas não avançam, como foi o caso de Carolina D., por afirmarem que existem muitos entraves como, o tempo demorado até se conseguir provar ou o dinheiro que se gasta a iniciar um processo em tribunal. Por isso, esta dissertação levantou a questão, “o que falta ao sistema judicial português para resolver estes problemas de forma mais acessível?”.

Como limitações deste estudo identifiquei a pouca bibliografia nacional acerca do tema de discursos de ódio nas redes sociais, tornando difícil a procura de informação de qualidade. Existe muita bibliografia focada no marketing, vendas e o impacto das marcas no digital. Direccionado para a violência e o digital, existe bibliografia focada nos países árabes. Este estudo abre portas a uma nova pesquisa com o foco nos discursos, crimes e legislação digital.

Outra limitação que foi sentida na produção deste estudo foi o facto de, pela duração da produção do mesmo, não ter sido possível realizar a análise documental como pretendida inicialmente, ou seja, o objetivo inicial seria extrair os comentários às publicações de Carolina antes da mesma ter implementado as novas ferramentas para diminuir os discursos. Não foi possível pois não existe um repositório para se analisar este impacto. Foi possível analisar nove imagens pois não estavam as palavras em causa bloqueadas, sendo um número muito reduzido de comentários, pelo que se entendeu pela entrevista a Carolina Deslandes.

BIBLIOGRAFIA

1. Ackerman, S., Thielman, S., & Yadron, D.. Apple case: judge rejects FBI request for access to drug dealer's iPhone. TheGuardian. 29 de fevereiro de 2016. Disponível em: <https://www.theguardian.com/technology/2016/feb/29/apple-fbi-case-drug-dealer-iphone-jun-feng-san-bernardino>. Acesso em: 3 de setembro de 2022
2. Alemão, E. C. M. (2021). *Apresentação do «eu» e empoderamento feminino no Instagram: os casos de@ taniigraca,@ omeuutero e@ catarinacorujo* (Doctoral dissertation).
3. Bagni, G. (2015). Cyberhooligans: a manifestação da violência das redes sociais.
4. Bardin, L. (2014), *Análise de Conteúdo*, Lisboa: Edições 70.
5. Boni, V., & Quaresma, S. J. (2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. *Em tese*, 2(1), 68-80.
6. Bourdieu, P. O poder simbólico. Rio de Janeiro: Editora Bertrand Brasil S.A., 1989, citado por Amaral, A., & Coimbra, M. (2015). Expressões de ódio nos sites de redes sociais: o universo dos haters no caso# eunãomereçoserestuprada//Expressions of hatred on social networking sites: the universe of haters in the case# eunãomereçoserestuprada. *Contemporânea Revista de Comunicação e Cultura*, 13(2), 294-310.
7. Boyd, D. (2012). Networked privacy. *Surveillance & society*, 10(3/4), 348.
8. Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of computer-mediated Communication*, 13(1), 210-230.
9. Cabral, C. (2015). *Espaço público digital e realidade virtual: abordagens teóricas. 2015. 54f* (Doctoral dissertation, Dissertação (Mestrado em Ciências Documentais)–Faculdade de Artes e Letras, Universidade da Beira Interior, Covilhã).
10. Couto, A. F. R. (2019). O processo de decisão de divulgação de publicidade remunerada-um estudo dos influenciadores digitais no Instagram, em Portugal.
11. da Gama, A. P. (2009). O Estudo de Caso Como Metodologia de Investigação em Marketing e Gestão. *Portuguese Journal of Marketing/Revista Portuguesa de Marketing*, (25).
12. Dalfovo, M. S., Lana, R. A., & Silveira, A. (2008). Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. *Revista interdisciplinar científica aplicada*, 2(3), 1-13.
13. Datareportal. Instagram statistics and trends. 15 de Agosto de 2022. Disponível em: https://datareportal.com/essential-instagram-stats?utm_source=DataReportal&utm_medium=Country Article Hyperlink&utm_campaign=Digital_2022&utm_term=Portugal&utm_content=Facebook Stats Lin. Acesso em: 29 de Agosto de 2022
14. Ferreira, A. R. (2020). A Nova Diretiva dos direitos de autor no Mercado Único Digital do Parlamento Europeu: críticas, elogios e possíveis impactos: A polémica do “fim da internet” nos países da União Europeia. *Revista do CEPEJ*, (22), 14-33. Disponível em: <<https://revista.cepej.com.br/index.php/rcepej/article/view/3/4>>. Acesso em: 29 de julho de 2022

15. Ghaffari, S. (2022). Discourses of celebrities on Instagram: digital femininity, self-representation and hate speech. *Critical Discourse Studies*, 19(2), 161-178.
16. Hanewald, R. (2008). Confronting the pedagogical challenge of cyber safety. *Australian Journal of Teacher Education (Online)*, 33(3), 1-16, citado por Nagle, J. (2018). Twitter, cyber-violence, and the need for a critical social media literacy in teacher education: A review of the literature. *Teaching and Teacher Education*, 76, 86-94.
17. Instagram. “An update on our work to tackle abuse on Instagram”. 11 de Fevereiro de 2021 Disponível em: <<https://about.instagram.com/blog/announcements/an-update-on-our-work-to-tackle-abuse-on-instagram>>. Acesso em: 8 de Julho de 2022
18. ITU-D. (2009). Understanding cybercrime: A guide for developing countries (pp. 1–225). Geneva: International Telecommunication Union (ITU), citado por Al-Nasrawi, S. (2021). Combating cyber violence against women and girls: an overview of the legislative and policy reforms in the Arab region. *The Emerald International Handbook of Technology-Facilitated Violence and Abuse*, 493-512.
19. Lessig, L. (2006). Re-crafting a public domain. *Yale JL & Human.*, 18, 56, citado por Freitas, A. O. P. D. (2019). Regulação de algoritmos das redes sociais: considerações acerca dos efeitos da segregação de usuários.
20. Lévy, Pierre. As tecnologias da inteligência – o futuro do pensamento da era da informática. – Tradução: Carlos Ireneu da Costa. São Paulo. Editoria 34. 1993
21. Lourenço, N., & Carvalho, M. J. L. (2001). Violência doméstica: Conceito e âmbito. Tipos e espaços de violência.
22. Mendes, José Manuel. (2015). Ulrich Beck: a imanência do social e a sociedade do risco. *Análise Social*, (214), 211-215. Disponível em: <<http://www.scielo.mec.pt/pdf/aso/n214/n214a12.pdf>>. Acesso em: 09 de fevereiro de 2022
23. Nandi, J. A. B. (2018). O combate ao discurso de ódio nas redes sociais.
24. Negreiros, E. G. M. (2020). Regulação e internet das coisas: ecossistema dos objetos inteligentes e arquitetura normativa do direito digital.
25. Obercom. “Digital News Report Portugal 2022”. 14 de junho de 2022. Disponível em: <https://obercom.pt/wp-content/uploads/2022/06/DNRPT_2022_FINAL_14Jun.pdf>. Acesso em: 19 de julho de 2022
26. Oliveira, N. M. D., Strassburg, U., & Piffer, M. (2017). Técnicas de pesquisa qualitativa: uma abordagem conceitual. *Ciências sociais aplicadas em revista*.
27. Paiva, P. D., da Silva, V. M., & Moura, R. S. (2019, December). Detecção automática de discurso de ódio em comentários online. In *Anais da VII Escola Regional de Computação Aplicada à Saúde* (pp. 157-162). SBC. Disponível em: <<https://sol.sbc.org.br/index.php/ercas/article/view/9052/8954>>. Acesso em: 15 de maio de 2022
28. Pereira, R. R. C. (2021). *Influencers femininas e o ideal de beleza* (Doctoral dissertation).
29. Pinho Filho, J. C. B. D. (2021). Desinformação e regulação de redes sociais digitais.

30. Puga, Pereira & Lopes, 2015, ERC. “Digital media Portugal 2015”. Disponível em: <[digital-media-portugal-2015](#)>. Acesso em: 19 de julho de 2022
31. Rádio Renascença. Portugal está longe da Europa ao criminalizar a injúria e a difamação. 17 de Junho de 2017. Disponível em: <<https://rr.sapo.pt/noticia/pais/2017/06/17/portugal-esta-longe-da-europa-ao-criminalizar-a-injuria-e-a-difamacao/86470/>>. Acesso em: 28 de julho de 2022.
32. Richards, D., Caldwell, P. H., & Go, H. (2015). Impact of social media on the health of children and young people. *Journal of paediatrics and child health*, 51(12), 1152-1157.
33. Rodrigues, E. “Privacidade. Apple ganha caso contra o FBI que pode abrir precedente.” 1 de março de 2016. Observador. Disponível em: <https://observador.pt/2016/03/01/privacidade-apple-ganha-caso-fbi-pode-abrir-precedente/>. Acesso em: 4 de setembro de 2022
34. Rothenburg, W. C., & Stroppa, T. (2015). Liberdade de expressão e discurso de ódio: o conflito discursivo nas redes sociais. *Anais do Encontro Nacional de Direito e Contemporaneidade*.
35. Saturnino, R. R., Sousa, H., & Qiu, J. L. (2021). Plataformas digitais na economia conectada: discurso, controlo, consumo e colaboração. Nota introdutória.
36. Schranz, J. (2019). European Parliament approves new copyright rules for the internet. *European Parliament News*, 2019. Disponível em: <<http://www.europarl.europa.eu/news/en/press-room/20190321IPR32110/european-parliament-approves-new-copyright-rules-for-the-internet>> Acesso em 29 de janeiro de 2022.
37. Serra, M. D. B. *Comportamentos adictivos: Revisão de mecanismos e o seu papel na utilização de redes sociais* (Doctoral dissertation).
38. Silva, J. M. P. D. (2017). *Estratégias comunicacionais no Instagram: Um estudo de caso sobre práticas dos influencers portugueses* (Doctoral dissertation).
39. Silva, V. (2013). *Sociedade Digital-O Poder da multidão participativa* (Doctoral dissertation, Dissertação de Mestrado não publicada. Universidade da Beira Interior, Artes e Letras, Covilhã).
40. Sitkin, S. B., & Pablo, A. L. (1992). Reconceptualizing the determinants of risk behavior. *Academy of management review*, 17(1), 9-38, citado por Wang, T. (2017). Social identity dimensions and consumer behavior in social media. *Asia Pacific Management Review*, 22(1), 45-51.
41. Soares, C. C. R. (2006). O Risco na sociedade e nos media: Como a imprensa nacional tratou a co-incineração. Disponível em: <[tesemestrisconasociedade000075635.pdf](#)>. Acesso em: 3 de agosto de 2022
42. Tomaél, M. I., & Marteleto, R. M. (2006). Redes sociais: posições dos atores no fluxo da informação. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 11(1), 75-91.
43. Vulkko, V. (2021). Social Media Influencers and their Social Responsibility: Factors that Affect Micro Influencers’ Decisions to Collaborate with a Company.
44. Wang, Y., Min, Q., & Han, S. (2016). Understanding the effects of trust and risk on individual behavior toward social media platforms: A meta-analysis of the empirical evidence. *Computers in Human Behavior*, 56, 34-44.

45. Zhao, S., Grasmuck, S., & Martin, J. (2008). Identity construction on Facebook: Digital empowerment in anchored relationships. *Computers in human behavior*, 24(5), 1816-1836, citado por Amante, L. G., do Rosário Cristovão, M., Mendes, S., & Oliveira, P. (2014). Jovens e processos de construção de identidade na rede: O caso do Facebook. *EFT: Educação, Formação & Tecnologias*, 7(2), 26-38.

FONTES

1. Carta Portuguesa de Direitos Humanos na Era Digital, Lei nº27/2021 de 17 de Maio, 3ª versão. Acedido a 25 de abril de 2022. Disponível em https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=4&tabela=leis
2. Código Penal, Decreto-Lei nº48/95 de 15 de Março, 55ª versão. Acedido a 3 de maio de 2022. Disponível em https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=4&tabela=leis
3. Constituição da República Portuguesa, Lei nº1/2005 de 12 de Agosto, 8ª versão. Acedido a 30 de abril de 2022. Disponível em https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=4&tabela=leis