



XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVI ENANCIB)  
ISSN 2177-3688

**GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação**

Comunicação Oral

**PRÁTICAS INFORMACIONAIS DO HUMANIZA REDES NO  
FACEBOOK: COMBATENDO O DISCURSO DE ÓDIO EM REDES  
SOCIAIS<sup>1</sup>**

***INFORMATIONAL PRACTICES OF HUMANIZA REDES ON  
FACEBOOK: COMBATING HATE SPEECH IN SOCIAL NETWORKS***

**Valdir Jose Morigi, UFRGS**  
valdir.morigi@gmail.com

**Luis Fernando Herbert Massoni, UFRGS**  
luisfernandomassoni@gmail.com

**Ketlen Stueber, UFRGS**  
ketistueber@hotmail.com

**Andréa Carla de Melo Marinho, UFRGS**  
andreammarinho@gmail.com

**Resumo:** Discute a importância da mediação das informações para a construção da cidadania e conscientização da população a respeito dos Direitos Humanos no combate aos discursos de ódio em meio digital. Estudo qualitativo que analisa as práticas informacionais do *Humaniza Redes* no *Facebook* no período de 14 de abril a 15 de julho de 2015. O *Humaniza Redes* é um projeto do Governo Federal que visa garantir mais segurança na rede e enfrentar as violações aos Direitos Humanos que acontecem online por meio de três eixos de atuação: denúncia, prevenção e segurança. O objetivo deste estudo é analisar as práticas informacionais disseminadas pela página *Humaniza Redes* para o enfrentamento às práticas discriminatórias de homofobia, racismo, machismo, xenofobia, intolerância religiosa, violência contra idosos, crianças e adolescentes. Conclui que o *Humaniza Redes*, ao disseminar informações sobre Direitos Humanos, combate a naturalização dos discursos de

---

<sup>1</sup> O conteúdo textual deste artigo, os nomes e e-mails foram extraídos dos metadados informados e são de total responsabilidade dos autores do trabalho.

ódio contra distintos grupos sociais e auxilia no fortalecimento da democracia e cidadania, no respeito às diferenças e seu reconhecimento em ambiente virtual e não virtual.

**Palavras-chave:** Mediação da Informação. Práticas Informacionais. Cidadania e Direitos Humanos. Humaniza Redes.

**Abstract:** Discusses the importance of informations' mediation for the construction of citizenship and awareness of the population about Human Rights in the combat against the hate speeches at digital media. Qualitative study that analyzes the informational practices of Humaniza Redes on Facebook in the period from April 14 to the July 15, 2015. The Humaniza Redes is a federal government project that seeks to guarantee more security in the network and facing the violations to the Human Rights that happen online through three axis of acting: denunciation, prevention and safety. The objective of this study is analyzing the informational practices disseminated by the page Humaniza Redes to facing the discriminatory practices of homophobia, racism, chauvinism, xenophobia, and religious intolerance, violence against the elderly, children and adolescents. Concludes that the Humaniza Redes, by disseminating information about Human Rights, combats the naturalization of hate speeches against distinct social groups and assists in the fortification of democracy and citizenship, in the respect for differences and its recognition in a virtual environment and not virtual.

**Keywords:** Informations' mediation. Informational Practices. Citizenship and Human Rights. Humaniza

## 1 INTRODUÇÃO

A cidadania é exercida através do conhecimento de nossos direitos e deveres, mas também por meio da consciência de nosso papel na sociedade, enquanto agentes que precisam contribuir na luta pela igualdade social, pelo respeito à diversidade e na busca da dignidade humana. A cidadania só é plenamente exercida quando compreendemos o quanto nossas palavras e ações são mediadas e influenciam na vida do outro e na sociedade como um todo. Nesse sentido, faz-se necessário conhecermos os Direitos Humanos (DH), pois são princípios que norteiam a construção de um mundo mais igualitário e justo.

Entretanto, para compreendermos a cidadania e os DH, é preciso levarmos em conta o processo de produção, comunicação e apropriação da informação, uma vez que isto nos possibilita acesso a variados pontos de vista a respeito de um mesmo tema. Quando nos apropriamos de informações, temos mais subsídios para a reflexão, nos tornamos sujeitos mais críticos, reforçamos nossos argumentos para concordar ou discordar de um posicionamento. Nesse sentido, evidencia-se a importância da mediação da informação, enquanto prática social que nos empodera e enriquece o processo democrático.

Se mediar a informação fortalece a cidadania, essa é uma prática que também compete ao Estado, comprometido com os direitos e o bem-estar da população a partir de princípios democráticos. Assim, torna-se evidente a importância de haver políticas públicas voltadas

para a produção e disseminação de informações sobre temas relevantes para a construção e ampliação dos valores de DH e da cidadania. Ou seja, são necessárias políticas públicas de informação que utilizem as práticas informacionais existentes para divulgar conteúdos em prol desses valores.

A *internet* pode ser uma aliada nesse processo, em especial as redes sociais, pois criam vínculos comunicacionais que fortalecem as trocas de informações, de opiniões e o debate, auxiliando na reflexão e no exercício da cidadania. Contudo, na contemporaneidade, observamos que esses espaços também podem ser utilizados para fomentar a violência, a reprodução de preconceitos e a discriminação de múltiplas ordens, práticas chamadas de “discurso de ódio”. Entende-se como discurso de ódio a “[...] promoção do ódio e incitação à discriminação, hostilidade e violência contra uma pessoa ou grupo em virtude de raça, religião, nacionalidade, orientação sexual, gênero, condição física ou outra característica de um determinado grupo.” (ARTIGO 19, [2014], p.1).

Na *internet*, o discurso de ódio pode estar presente de forma explícita ou implícita em alguns *sites* ou páginas nas redes sociais. Desse modo, as redes sociais configuram-se como espaços de tensão social. O Governo Federal, responsável pela manutenção do Estado democrático e de direito, lançou o projeto *Humaniza Redes*, que visa garantir mais segurança na rede e enfrentar as violações aos Direitos Humanos que acontecem *online* por meio de três eixos de atuação: denúncia, prevenção e segurança. Assim, combate a violência e as práticas discriminatórias, baseado nos fundamentos da cidadania e dos DH. Esta estratégia governamental disponibiliza as informações aos cidadãos, ao mesmo tempo em que as aproxima da população ao conscientizá-la. Por esse motivo, o projeto *Humaniza Redes* do Governo Federal é o foco de análise deste estudo.

A partir dos aspectos acima mencionados, surge a questão: Como as práticas informacionais do *Humaniza Redes* no *Facebook* possibilitam combater os “discursos de ódio” e auxiliam na construção de valores de cidadania e Direitos Humanos?

O objetivo deste artigo é compreender como as práticas informacionais da página *Humaniza Redes*<sup>2</sup> no *Facebook* podem ser um instrumento de combate aos “discursos de ódio”, auxiliando na construção de valores democráticos. Para isso, identificamos as práticas informacionais da referida página, descrevemos e analisamos os conteúdos veiculados por ela.

---

<sup>2</sup> O *Humaniza Redes* é um Pacto Nacional de Enfrentamento às Violações de Direitos Humanos na *internet*. Trata-se de uma iniciativa do Governo Federal, por meio da Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial, da Secretaria de Políticas para as Mulheres e da Secretaria de Direitos Humanos, de ocupar esse espaço para garantir mais segurança na rede, principalmente para crianças e adolescentes, e fazer o enfrentamento às violações de Direitos Humanos que acontecem *online* (BRASIL, 2015).

A pesquisa possui caráter qualitativo e analisou as postagens da página do projeto no período de 14 de abril a 15 de julho de 2015.

A partir do estudo, foi possível caracterizar as práticas informacionais do Humaniza Redes ao disseminar informações sobre DH e Cidadania. A página fortalece valores sociais e de participação política através da mediação de diversas informações, referentes à legislação brasileira, políticas públicas, formas de interação, sociabilidade com foco no emprego de termos adequados para a comunicação cidadã, além de outros argumentos que promovem o respeito para com os grupos sociais.

## **2 A MEDIAÇÃO DAS PRÁTICAS INFORMACIONAIS, CIDADANIA E DIREITOS HUMANOS**

O acesso e disseminação das informações são processos estudados no âmbito da Ciência da informação (CI) que, segundo Le Coadic (2004), está preocupada em esclarecer um problema social concreto – o da informação – e voltada para o ser social que procura informação, situando-se no campo das Ciências Sociais enquanto meio principal de acesso para a compreensão do social e do cultural.

Nesse processo, a cultura exerce um papel fundamental na mediação das informações e das práticas informacionais. Conforme Laraia (2006), a cultura é definida por Edward Tylor como um conjunto de conhecimentos, arte, crenças, moral, costumes, leis ou quaisquer outras capacidades ou hábitos que o homem adquire como membro de uma sociedade. Sendo formada por esse conjunto de especificidades que nos caracterizam, ela molda e é moldada pelas interações entre os indivíduos e entre os indivíduos e a informação que acessam, estando em constante transformação.

Na concepção de Geertz (1989), a cultura é um contexto, no qual se desenvolvem os acontecimentos, comportamentos, as instituições e os processos, são as teias de significado que o próprio homem teceu e às quais está amarrado. Corroborando com essa perspectiva, Eagleton (2005) salienta que a cultura surge instintivamente, não sendo concebida na mente. Dessa forma, podemos entender a influência dela em nossas práticas socioculturais, bem como o seu papel na apreensão da informação pelos indivíduos, lhe atribuindo significados distintos.

Correia (2004) apresenta uma dimensão cultural que visa à explicitação reflexiva da consciência que os indivíduos possuem de si e da sua situação social no mundo. Conforme o autor, “[...] a cultura surge como o universo onde se concretizam as definições subjetivas de situações que transformam as condutas em ações socialmente significantes.” (CORREIA,

2004, p.20). Nessa perspectiva, a mediação é processo que traz significações às experiências humanas a partir das relações destes com as diferentes dimensões do mundo, auxiliando na seleção e na organização das experiências. A cultura, portanto, é um elo condutor entre as práticas informacionais e o processo de mediação das informações.

Conforme Gomes (2008, p.1) “O processo de construção do conhecimento se dá por meio de um movimento complexo, no qual os sujeitos interagem entre si, mas também com as informações, processando-as para, a partir de seus enquadramentos, de suas possibilidades cognitivas, se apropriarem dos conteúdos acessados.” Além disso, o processo de construção do conhecimento depende da interação com o acervo cultural e simbólico transmitido por meio de suportes e ambientes responsáveis pela preservação e o acesso aos conteúdos informacionais que ajudam no desenvolvimento das práticas do conhecer.

As práticas informacionais podem ser compreendidas como ações de recepção, geração e transferência (mediação) de informação que se desenvolvem através dos circuitos informacionais que acontecem no interior dos contextos culturais (ARAÚJO, 2005). Elas se configuram como um modo de responder a um problema social concreto, conforme apontam Morigi e Krebs (2012), ao discutir o conceito de prática informacional como:

[...] um conjunto de ações e dispositivos que abarcam os processos de produção, comunicação e apropriação dos saberes, dos conhecimentos e das informações. As práticas informacionais são as ações como os indivíduos e grupos sociais elaboram, articulam e comunicam as suas experiências, emoções, afetos ou constroem os sentidos a partir de um determinado contexto. (MORIGI; KREBS, 2012, p.135-136).

Conforme aborda Almeida (2008), o campo do discurso público é aquele no qual a palavra dos movimentos pode ser ouvida. Não é um dado, mas a resultante de múltiplas interações que, nas sociedades complexas, envolve o sistema da “mídia” – de “produtores” a “consumidores”.

Sobre esse aspecto, evidencia-se o trabalho de Almeida (2008), que discute sobre a mediação da cultura e da informação e suas perspectivas, bem como alguns desafios decorrentes das dinâmicas da “sociedade da informação” ocasionadas pelo advento da *internet*:

A utopia/distopia contemporânea da internet como um tipo de curto-circuito cultural também deve ser ponderada: se, de um lado, temos a multiplicidade de informações e de acessos a novos *sites* e domínios, por outro lado, é importante lembrar que uma das características dessa cibercultura – a velocidade, o constante fazer e desfazer – choca-se com um dos aspectos da cultura, o da sua permanência e duração, caros a uma tradição de

compreensão do conhecimento e da cultura no campo de estudos da ciência da informação. Torna-se necessário repensar não só a dialética tradição/ inovação, como também repensar o papel que podem desempenhar os meios de comunicação e as novas tecnologias na configuração de um possível espaço público democrático em nossas sociedades. (ALMEIDA, 2008, p.16).

O autor atenta para o papel do mediador frente às possibilidades abertas (e também fechadas) pelas novas tecnologias da sociedade da informação, que estão relacionados a dois aspectos interligados: mudanças na forma de representação e atuação política e os impactos da globalização. Para Marteleto (2010), o conceito de redes sociais proporciona compreender a sociedade de uma forma inovadora, a partir dos vínculos relacionais entre os indivíduos, que reforçam suas capacidades de atuação, aprendizagem, compartilhamento, captação de recursos e mobilização. Nesse sentido, percebe-se que as redes sociais, quando apropriadas pela *internet*, se configuram como um instrumento de comunicação e informação que auxilia a sociedade em diversas situações do cotidiano e transforma a dinâmica das relações sociais e acesso à informação. Os meios digitais, enquanto práticas informacionais, por meio das redes sociais, ampliam a gama de canais de interação entre os indivíduos através do compartilhamento informações produzidas em diferentes ambientes espaços geográficos.

Nesse contexto, os meios digitais se estabelecem como fonte de informação, que além de registrada, se perpetua por meio de processos de comunicação e atinge uma quantidade relevante de receptores, que interagem com as informações a partir da identificação com os elementos constituintes desse domínio. Araújo (2001) discute a construção social da informação, apresentando-a como uma prática social que envolve atribuição e comunicação de sentidos que podem provocar transformações nas estruturas, através da geração de novos estados de conhecimento. Portanto, esses novos espaços sociais em meio digital contribuem no fortalecimento do exercício da cidadania, estimulado pela facilidade de acesso às informações sobre aspectos sociais e culturais.

A respeito do acesso, cabe salientar que o receptor é um sujeito ativo, uma vez que recebe a informação e desenvolve uma ação propositiva, evidenciando sua postura/intenção a respeito da informação acessada. A inter-relação entre a informação recebida pelo sujeito e a sua realidade ocasiona um processo de convergência, ou seja, o receptor considera a validade do conteúdo, conforme aponta Araújo (2001, p.3): “Tal reconhecimento se dá a partir de uma mediação entre o acervo social do conhecimento desse sujeito, a realidade/situação vivenciada, onde ele pretende utilizar tal informação e a informação recebida”.

Esses espaços de sociabilidade são muito utilizados por grupos e/ou movimentos sociais como uma prática informacional que estabelece relações e favorece a troca de informações sobre uma determinada temática. Contudo, essas relações nem sempre ocorrem de maneira amistosa, uma vez que, em se tratando de questões socioculturais, ocorre o surgimento de conflitos no espaço de discussão, onde o posicionamento de alguns indivíduos provoca uma produção de significados contrários à proposta da maioria do grupo idealizador do movimento social e, de acordo com Reis e Martins (2009)<sup>3</sup>:

[...] são travados duelos sempre renováveis nas quais o controle e a veiculação da informação se apresentam como aportes nucleares. Para tanto, a efetivação destes duelos dá-se por meio dos procedimentos de mediação, responsáveis por promoverem o encontro/confronto entre diferentes códigos simbólicos e sentidos sociais, sob a forma de discursos.

Os autores apontam ainda sobre a posição dos indivíduos e a construção de sentidos por meio do discurso e a relação da concepção de informação como processo cultural, ao afirmar que:

Assim, através das construções discursivas, os sujeitos produzem sentidos e se posicionam nas relações cotidianas em que o confronto simbólico das posições sociais em disputa toma corpo. A relação intrínseca operada pela noção de informação e produção de sentidos fundamenta-se a partir do entendimento da informação como um procedimento cultural e simbólico que, articulado sob a forma de discurso, carrega em sua essência o papel de intermediação da relação do homem com o mundo, de representação e significação do real. (REIS; MARTINS, 2009).

O meio digital configura-se enquanto ambiente propício, dada a sua natureza dialética, onde o discurso ocupa uma posição privilegiada, devido ao seu alcance. No contexto dos movimentos sociais, a mediação proporciona o trânsito dos sentidos que circulam socialmente, promovendo a negociação da realidade, significação e nomeação do real, entendida como mediação informacional, além da reapropriação de códigos que remetem à realidade através da produção e publicização de informação e/ou contra-informação, potencializando sua ação política, o que percebemos em inúmeros *websites* que abordam questões ambientais, humanistas, pacifistas ou econômicas (PRUDENCIO, 2006<sup>4</sup> apud REIS; MARTINS, 2009). Em movimentos sociais, Reis e Martins (2009) afirmam que:

No âmbito das práticas conflituosas de significação do real, a informação é o principal recurso simbólico visto que seu potencial é conferir as

---

<sup>3</sup> Documento eletrônico não paginado.

<sup>4</sup> PRUDENCIO, Kelly Cristina de Souza. **Mídia ativista: a comunicação dos movimentos por justiça global na internet**. 2006. 193 f. Tese (Doutorado em Sociologia Política) – Centro de Filosofia e Ciências Humanas. Universidade Federal de Santa Catarina, 2006.

possibilidades articulatórias e discursivas de nomeação do real. Isto porque a informação se apresenta como uma produção discursiva estabelecida a partir de sistemas de relações específicas, que, inscrita em dada contigüidade histórico-cultural, está atrelada à instituição de sentidos sociais e de representações acerca do mundo.

Representações estas que sofrem contínuo e permanente fluxo de construção/reconstrução por meio dos embates discursivos. Tais afirmações podem ser percebidas por meio das postagens (disseminação da informação) e dos comentários (ambiente discursivo), onde se pode vislumbrar toda uma interação dialética e dialógica entre os sujeitos que dividem tal espaço. Assim, os conteúdos produzidos no ambiente digital, enquanto elemento informacional se configuram como discursos compartilhados que são produzidos pelos sujeitos e para os sujeitos, que buscam informação ao mesmo tempo em que a produzem, compartilham e lhe agregam sentidos em um espaço que é considerado público e acessível.

Desta forma, o processo de mediação de informações se situa em um ponto intermediário das práticas informacionais, pois a sua natureza está relacionada ao paradigma social da CI e tem como um dos fatores principais a disseminação de informações, que no contexto sociocultural dos DH, têm ocasionado grandes manifestações por parte da população por meio das redes sociais, manifestando suas opiniões e mobilizando outros indivíduos ao exercício da cidadania.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos foi criada e proclamada pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e a Cultura (UNESCO) em dezembro de 1948 e pode ser considerada como um marco em prol dos valores de dignidade e paz, tanto em nível micro como em nível macrossocial. Os DH são um conjunto de valores universais dispostos em 30 artigos na Declaração e se constituem numa forma de garantir dignidade à pessoa humana independente das diferenças existentes entre as culturas e as leis que regem cada nação.

Para os DH, os princípios da dignidade humana são infringidos quando um comportamento ou atitude são marcados por atos de preconceito: “[...] se algo humilha uma pessoa, a humilhação não atinge a propriedade, e pode não atingir a integridade física, mas atinge a sua dignidade enquanto pessoa humana”. (SOARES, [2013], p.8). Os DH são universais, naturais e históricos, sendo que a universalidade e a naturalidade presente no reconhecimento dos DH são atribuídos a todos os seres humanos, independente da legislação vigente no país em que vivem:



[...] eles se referem à pessoa humana na sua universalidade. Por isso são chamados de direitos naturais, porque dizem respeito à dignidade da natureza humana. São naturais, também, porque existem antes de qualquer lei, e não precisam estar especificados numa lei, para serem exigidos, reconhecidos, protegidos e promovidos. (SOARES, [2013], p.6).

O caráter histórico dos Direitos humanos consiste da necessidade de considerar que seus valores são dinâmicos e mutáveis de acordo com os contextos socioculturais e as demandas da sociedade. Por exemplo, o reconhecimento e a legitimação dos direitos das mulheres, das crianças, entre outros, têm perpassado por lutas e conquistas de ordem sócio-histórica que influem diretamente nos tratados e convenções humanitários.

Uma das características primordiais do ser humano, base para se pensar os valores de dignidade, são essenciais na construção dos DH e estão relacionadas, segundo Soares (2013), ao uso da palavra e da racionalidade criativa, à mentalidade axiológica e à sensibilidade para o belo, o bom e o justo, a autoconsciência e a autorreflexão, a liberdade enquanto capacidade de escolha e discernimento, a sociabilidade e as práticas de solidariedade, a unicidade existencial de cada ser, a memória e o direito de recordar o passado e de projetar o futuro.

O acesso a todos estes direitos tem como base o princípio da igualdade – não no sentido de homogeneidade ou uniformidade, mas sim por base inicial, pelo acesso aos direitos pertencentes à segunda geração (direito ao trabalho e bem-estar social) (SOARES, [2013]). Consequentemente, a igualdade enquanto respeito às diversidades culturais, tanto de livre escolha, como por contingência de nascimento. O respeito a esses valores promove uma sociedade mais igualitária e justa, cenário propício para a prática da cidadania.

Embora a concepção de cidadania não seja consensual entre os teóricos, partimos da perspectiva de Barbalet (1989), que entende a cidadania como a participação em uma comunidade ou a qualidade de membro dela. Para a autora, que se baseia nas teorias de Marshall, a cidadania é formada por direitos civis (liberdade individual, associada à lei e ao sistema judicial), direitos políticos (exercício do poder político, associado às instituições parlamentares) e direitos sociais (acesso ao nível de vida predominante da sociedade, através de serviços sociais e sistema educacional).

A postura frente à sociedade determina o uso que fazemos da “cidadania” a qual temos direito. Desse modo, o cidadão pode exercer a cidadania de duas maneiras: *cidadania passiva*, que é outorgada pelo Estado; e *cidadania ativa*, em que o cidadão é possuidor de direitos e deveres, participante da vida pública e criador de novos direitos, abrindo espaços de participação (SOARES, 2004). Em outra perspectiva, Manzini-Covre (1995) cita a cidadania

plena, que é baseada na construção colaborativa da sociedade, em que o trabalhador luta pelos seus direitos enquanto cidadão ativo, inconformado e preocupado com o bem coletivo.

Cabe lembrar que não devemos apenas lutar por nossos direitos, mas também saber como conviver com eles após conquistá-los. Sob essa perspectiva, é necessário aprendermos a viver em uma sociedade na qual temos direitos: “É preciso haver uma educação para a cidadania.” (MANZINI-COVRE, 1995, p.66). Essa educação, na concepção de Cortina (2005), se dá através do fortalecimento dos valores.

Esses valores são formados através de nossa interação com os outros, com grupos e em espaços de sociabilidade, como a escola, a família, a rua e os meios de comunicação. Educar em valores consistiria em proporcionar as condições que nos preparam para apreciar certos valores, os quais integram a cidadania plena (CORTINA, 2005). Esses valores, na concepção da autora, devem ser universalizados:

- a) Liberdade: devemos ser donos de nós mesmos, participar, ter independência e autonomia;
- b) Igualdade: todos somos iguais perante a lei, com oportunidade e igualdade de acesso a serviços sociais;
- c) Respeito ativo: não apenas demonstrar tolerância para com o outro, mas respeitá-lo e ter interesse em suas atividades, auxiliando-o, quando for possível;
- d) Solidariedade: está na relação entre pessoas que têm um objetivo em comum e se ajudam mutuamente e na atitude de uma pessoa que não tem nada a ganhar ajudando a outra, mas mesmo assim o faz, pois quer ver o bem do outro;
- e) Diálogo: permite que os que o fazem deixem de ser espectadores, para tornarem-se protagonistas. O diálogo deve ser feito com a intenção de trocar ideias e chegar a um consenso que seja satisfatório para ambas as partes. No diálogo, não devemos pensar que já sabemos a verdade, pois devemos estar abertos às ideias e argumentos do outro e, se necessário, modificarmos nosso próprio ponto de vista.

O conceito de cidadania está em constante transformação, indo além da participação em uma comunidade, como inicialmente propomos, concordando com Barbalet (1989). Percebemos que se faz necessário um complemento desse conceito, parecendo adequada a concepção de Soares (2004), para a qual a cidadania, atualmente, é entendida como um conjunto de direitos e deveres (individuais, sociais, econômicos, culturais, políticos) e, essencialmente, como um modo de participação na vida pública.

A cidadania possui um caráter integrador e coletivo, suas fronteiras vão se expandindo, partindo dos direitos do indivíduo até chegar aos direitos sociais. As relações sociais são importantes na construção de uma sociedade mais digna e apropriada para viver. Precisamos transformar nosso interior para, através da sociabilidade, transformarmos o mundo – uma pessoa se transforma a partir da ação da outra.

Os DH são amplos, pois buscam a dignidade da pessoa humana acima de contextos sociais, políticos e culturais e fronteiras territoriais. A educação para a cidadania depende das ações do Estado no âmbito das leis (para criação de direitos e deveres). Para se construir e efetivarem as práticas de cidadania é necessário envolvimento, participação no qual o acesso à informação é fundamental.

Desse modo, a cidadania é construída por meio da educação, sendo os valores elementos importantes nesse processo, pois orientam nossas opiniões e práticas socioculturais. Nos tornamos cientes sobre a cidadania e os DH através da educação para valores, sendo que ela ocorre através da reflexão sobre as informações as quais temos acesso, o que ressalta a importância das práticas informacionais.

#### **4 PRÁTICAS INFORMACIONAIS DO *HUMANIZA REDES* NO *FACEBOOK***

A partir da discussão teórica, percebemos a importância de analisarmos como se caracterizam as práticas informacionais que contemplam as temáticas da Cidadania e dos Direitos Humanos, tendo em vista a importância delas na conscientização da população. Sendo assim, a seguir analisamos postagens da página no *Facebook* do projeto *Humaniza Redes*, do Governo Federal, observando quais informações sobre esses temas são mediadas pela página.

O *corpus* da pesquisa é composto por postagens da página *Humaniza Redes* no período entre 14 de abril a 15 de julho de 2015 (três meses). Em cada postagem, buscamos identificar e categorizar quais temas foram abordados, o número de curtidas, compartilhamentos e comentários. As informações foram coletadas em 22 de julho de 2015, os dados numéricos referentes às curtidas, compartilhamentos e comentários se alteram rapidamente, de acordo com o fluxo dos acontecimentos. No entanto, estes dados são importantes para a compreensão das dinâmicas e interações que a página possui com os internautas que navegam na rede social. A partir da consulta e análise da página, foram agrupadas categorias temáticas de acordo com as definições expostas sobre os conceitos de Cidadania e Direitos Humanos.

Foram coletadas 70 postagens com informações referentes à Cidadania, Direitos

Humanos e uso responsável da *internet* e das redes sociais como forma de conscientização contra a disseminação de “discursos de ódio”, preconceito e outros tipos de discriminação, conforme podemos observar na Tabela 1.

**Tabela 1 – Temáticas das postagens da página *Humaniza Redes* no Facebook entre 14 de abril a 15 de julho de 2015**

<b>Categorias</b>	<b>Postagens</b>	<b>Curtidas</b>	<b>Compartilhamentos</b>	<b>Comentários</b>
Direitos Humanos em geral	11	7.343	3.282	380
Direitos Humanos: Liberdade de Expressão	13	13.354	7.470	<b>4.024</b>
Direitos Humanos: Liberdade de Crença	3	13.266	12.672	359
Direitos da Criança e do Adolescente	<b>19</b>	10.437	16.410	1.249
Gênero: Direitos da Mulher	4	2.671	4.314	131
Gênero: Direitos LGBT	7	<b>43.363</b>	<b>41.617</b>	2.091
Diversidade Étnica	4	11.803	7.921	462
Inclusão Social	6	6.580	3.169	222
Comunicação, uso da <i>internet</i> e segurança de dados	3	734	232	86
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>109.551</b>	<b>97.087</b>	<b>9004</b>

**Fonte: Elaborados pelos autores a partir dos dados da pesquisa**

A categoria de **Direitos Humanos em Geral** apresenta informações variadas sobre o tema englobando todo o conteúdo presente na Declaração Universal dos Direitos Humanos. Assim, esta categoria formou-se através das postagens referentes à educação em Direitos Humanos e disponibilização da página *Humaniza Redes* para denunciar abusos e violações, tanto na *internet* como fora dela em situações variadas: trabalho escravo, violência policial, violência contra comunicadores, tráfico de pessoas, intolerância religiosa, violações contra comunidades tradicionais (ciganos, índios e quilombolas), conflitos agrários, entre outros. Temáticas sobre paz e tolerância, artigos da Declaração Universal dos Direitos Humanos e informações sobre datas importantes para conscientização dos DH, como o Dia Mundial de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas, em que vários países se mobilizam por meio da Campanha Coração Azul.<sup>5</sup>

Amparado pelo art. 19 (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E A CULTURA, 1998) da declaração Universal dos Direitos Humanos, o tópico **Direitos Humanos: Liberdade de expressão** foi a categoria líder em números de comentários (4.024). As postagens verificadas propunham temas sobre o uso consciente e responsável da liberdade de expressão nas redes sociais e na *internet*, atuando contra os “discursos de ódio” e discriminação, com o intuito de tornar a *internet* e as redes um

<sup>5</sup> A Campanha Coração Azul é uma iniciativa que promove a conscientização para lutar contra o tráfico de pessoas e seu impacto na sociedade.

espaço de prática de tolerância e respeito. Também há postagens sobre o que é *ciberbullying*, sobre o uso de termos corretos para evitar palavras preconceituosas (muitas vezes implícitas sutilmente na linguagem coloquial cotidiana) e ainda levanta questionamentos e reflexões sobre os limites da “zoeira” na *internet* (alguns internautas brasileiros usaram uma ferramenta feita para ajudar os resgates das vítimas de terremoto no Nepal para brincar e inserir informações falsas, atrapalhando as ações solidárias).

O tópico **Direitos Humanos: Liberdade de Crença** enfatizou, através de suas postagens, a importância do respeito e da tolerância a todas as religiões. As postagens contêm também a liberdade de não crer, pois considera que ateus e agnósticos também devem ter suas escolas respeitadas. Assim, percebe-se que a página contempla o artigo 18 da Declaração Universal dos Direitos Humanos (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E A CULTURA, 1998) que fundamenta a liberdade de pensamento, consciência e religião.

**Cidadania: Direitos da Criança e do Adolescente** recebeu o maior número de postagens (19), das quais oito tratam sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, especificamente. Em 13 de Julho o estatuto completou 25 anos, assim, alguns artigos do estatuto foram divulgados. Enfatizou-se sobre a relação do Estatuto e a proteção contra o abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes, a Lei de Aprendizagem e a Lei Menino Bernardo, contra castigos e tratamentos cruéis. Outras postagens abordaram a importância da proteção contra o abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes. Dia 18 de maio é data nacional criada para refletir e combater a pornografia infantil. Também foi compartilhado um guia prático para jornalistas e comunicadores de como abordar sem expor nem infringir os direitos da criança vítima de exploração sexual ou violência na mídia. No período das postagens analisadas, também foram lembrados o Dia Mundial Contra o Trabalho Infantil e o Dia Nacional Contra a Redução da Maioridade Penal e as manifestações ocorridas em várias partes do país.

Sobre as questões de **Gênero: Direitos da Mulher**, constituídas de quatro postagens sobre o tema, o foco central foi a violência contra a mulher. Foram divulgadas informações sobre feminicídio no Brasil e a Cartilha Lei Maria da Penha. Estas postagens permitem inferir que, mesmo com a conquista sócio-histórica de direitos civis, o machismo se mantém entre as principais barreiras para a ascensão feminina. Para Prá e Epping (2012, p.49), “[...] a perspectiva da prática feminista e os estudos sobre mulher e gênero enriquecem as análises políticas, expondo as desigualdades sociais e as assimetrias que hierarquizam as relações de poder”. Ou seja, é uma barreira imposta por questões culturais de relações assimétricas.

A temática dos Direitos de Lésbicas, *Gays*, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Transgêneros (LGBT) obteve o maior número de curtidas (43.363) e compartilhamentos (41.617). Na categoria **Gênero: Direitos LGBT** há postagens com informações sobre diversidade de gênero, respeito e repúdio contra homofobia e “discursos de ódio”. Os temas sobre violência e racismo foram abordados por meio de um ensaio fotográfico que provoca reflexões sobre o combate ao preconceito sofrido por negros do grupo LGBT. O direito de reconhecimento do nome social no Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM)<sup>6</sup> destaca a importância das políticas públicas afirmativas que vêm acontecendo no Brasil. Datas comemorativas do Dia Internacional Contra Homofobia e Dia do Orgulho LGBT também são lembradas nas postagens. Assim, a comunidade LGBT apresenta como demanda para seus avanços e conquistas sociais tanto questões de ordem jurídica, através da luta pelo reconhecimento de seus direitos civis, quanto a quebra de barreiras culturais delimitadas pelo preconceito e pela discriminação. Segundo Melo, Avelar e Maroja (2012, p.309): “[...] só se tornará mais factível e com repercussões cada vez maiores em todas as esferas da sociedade se o Poder Legislativo e/ou o Poder Judiciário definirem o lastro legal que reconheça direitos civis da população LGBT e que puna a homofobia da mesma forma que o racismo”. Em estudo sobre as políticas afirmativas para a população LGBT, os autores analisaram planos, programas e conferências produzidas pelo Governo Federal nos períodos de 2001 a 2010.

As postagens referentes à **Diversidade Étnica** apresentam algumas estratégias de como combater o racismo no Brasil para além do ambiente digital, abordando temas sobre o respeito étnico e a valorização da beleza de mulheres e homens negros. Além disso, oferece dicas para tratar e combater o racismo na infância. Na categoria de **Inclusão Social** há postagens variadas: dicas de como interagir corretamente com pessoas com deficiência e informações sobre a legislação brasileira acerca da inclusão e amparo dos mesmos. Além de promover os valores de alteridade e igualdade, as postagens apresentaram uma exposição de ilustrações com representações sobre mulheres com deficiência e um projeto que confecciona perucas para crianças vítimas de câncer. Foi lembrado o Dia Mundial de Combate à Violência Contra a Pessoa Idosa e divulgado o Estatuto do Idoso.

Temas referentes à **Comunicação, uso da *internet* e segurança de dados** foram apresentados pela página *Humaniza Redes* como elemento importante envolto direta e indiretamente a uma de suas propostas primordiais: enfrentar as violações de DH que

---

<sup>6</sup> Travestis e transsexuais podem ser identificados por seu nome social, de acordo com o seu gênero, nos dias e locais de realização do ENEM, por meio de uma avaliação do Ministério da Educação para verificar o domínio de competências e habilidades dos estudantes egressos do Ensino Médio.

acontecem em ambiente digital *online*. Assim, foram realizadas postagens sobre segurança na *internet*, uso correto da rede, proteção de informações confidenciais e dicas e procedimentos para enviar denúncias de violações dos DH que acontecem dentro e fora da *internet*. Estas denúncias podem ser enviadas através do *site* criado pelo Governo Federal e inclusive pelo *Wattsapp*.

De um modo geral, nota-se que as postagens buscam a valorização da alteridade e das possíveis formas de desenvolver as relações interpessoais focadas para o convívio com a diversidade. Para Guareschi (2013), os demais direitos do ser humano têm origem na sua dimensão comunicativa, pois a liberdade, a democracia, a política e a ética são impensáveis sem o exercício do direito à comunicação. Nesse sentido, é por meio da comunicação e reconhecimento das diferenças que a sociabilidade é construída e legitimada.

Percebemos que as práticas informacionais do *Humaniza Redes* se caracterizam pela disseminação de um discurso de inclusão social. O projeto vai ao encontro da afirmação de Moraes (2013), para o qual as últimas décadas foram marcadas pelo fortalecimento da comunicação alternativa em rede na América Latina, baseado em mudanças políticas, econômicas e socioculturais promovidas pelos governos eleitos, que defendem a justiça social e a inclusão das massas no desenvolvimento. Desse modo, evidencia-se que as informações mediadas pelo *Humaniza Redes* compõem o que se pode considerar por Moraes (2013) como comunicação alternativa e contra-hegemônica, que busca reivindicar o pluralismo e o valor das histórias e culturas, motivando-nos à reflexão sobre o mundo vivido.

Assim, a proposta do projeto *Humaniza Redes* destaca-se por suas práticas informacionais ao combater os discursos de ódio e o preconceito com grupos específicos da sociedade. Este espaço discursivo possibilita que os cidadãos expressem suas opiniões, ampliem o debate acerca de temas referentes à cidadania e DH e interajam através das postagens e dos comentários.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A partir da análise da página do *Humaniza Redes*, observou-se que foram veiculadas informações variadas e amplas sobre os conteúdos referentes à Cidadania e DH. Num sentido de atermo-nos da amplitude da página *Humaniza Redes*, pode-se afirmar que as três primeiras categorias se referem aos Direitos Humanos, pois estão diretamente ligadas aos valores amparados pela Declaração Universal dos Direitos Humanos. Já as informações sobre os direitos da criança e do adolescente podem ser vinculadas à cidadania, por basearem-se no Estatuto da Criança e do Adolescente e por trazerem reflexões surgidas das demandas e

necessidades da sociedade brasileira. Do mesmo modo como as questões de gênero sobre os Direitos da Mulher (luta contra a violência, amparadas pela Lei Maria da Penha) e da comunidade LGBT (no que tange à necessidade de reconhecimento e ampliação de seus direitos), pois encontram-se no âmbito da cidadania devido à necessidade de reconhecimento e amparo através das políticas públicas já existentes ou que necessitam ser implementadas no Brasil.

Já as questões referentes à Diversidade Étnica e Inclusão Social demandam tanto das práticas de cidadania no que tange à formulação interna das leis brasileiras como sua relação e abrangência com questões de ordem universal de Direitos Humanos. Por fim, a categoria de comunicação, uso da *internet* e segurança dos dados não pertence exclusivamente aos DH, tampouco à cidadania, mas atinge ambas. Pois, por meio do uso e apropriações das informações em ambiente digital, através da mediação e das práticas informacionais, o exercício da cidadania e a discussão dos DH se ampliam.

Assim, destaca-se a maneira diversificada que a página *Humaniza Redes* realiza suas práticas informacionais através da disseminação de seus conteúdos informativos por meio de estratégias de comunicação variadas, como vídeos, fotos, *links* para outras páginas e projetos, textos e documentos oficiais na íntegra, que possibilitam aprofundar e realizar a mediação do debate sobre Direitos Humanos e Cidadania.

Ressaltamos as fontes de informação citadas pelo projeto que fortalecem os valores de cidadania e DH tomando como referência informações provenientes da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da legislação brasileira e de políticas públicas de inclusão social. Além disso, identificamos informações do vocabulário correto e das formas adequadas de interação com grupos minoritários, tais como negros e deficientes, de modo a evitar a reprodução de preconceitos.

Portanto, o acesso aos conteúdos da página *Humaniza Redes* do *Facebook* oferece subsídios informacionais aos indivíduos sobre questões relacionadas às violações dos Direitos Humanos na *internet*, que estimulam e favorecem o exercício da cidadania por meio das postagens e comentários. Essa prática incentiva à reflexão sobre as informações disseminadas neste espaço de discussão, em que é possível atentar à importância da interação entre os indivíduos e a necessidade de uma mediação entre eles e os conteúdos disponibilizados. É por meio das reflexões e discussões decorrentes da página que os valores de Cidadania e DH são mobilizados, evidenciando e combatendo os discursos de ódio nas redes sociais.



## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marco Antônio. Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, p. 1-24, 2008. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/6/12>>. Acesso em: 13 set. 2008.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. A construção social da informação: dinâmicas e contextos. **DataGramaZero**, João Pessoa, v. 2, n. 5, out./dez. 2001.

\_\_\_\_\_. Geração, mediação e uso de informação: uma proposta de modelo teórico. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: UFSC, 2005.

ARTIGO 19. **Panorama sobre discurso de ódio no Brasil**. [2014]. Disponível em: <[http://artigo19.org/centro/files/discurso\\_odio.pdf](http://artigo19.org/centro/files/discurso_odio.pdf)>. Acesso em: 12 ago. 2015.

BARBALET, Jack M. **A cidadania**. Lisboa: Estampa, 1989.

BRASIL. **Humaniza Redes**. 2015. Disponível em: <[www.humanizaredes.gov.br](http://www.humanizaredes.gov.br)>. Acesso em: 21 jul. 2015.

CORTINA, Adela. Educar na cidadania: aprender a construir o mundo juntos. In: CORTINA, Adela. **Cidadãos do mundo: para uma teoria da cidadania**. São Paulo: Loyola, 2005. p. 171-197.

EAGLETON, Terry. **A idéia de cultura**. São Paulo: Ed. UNESP, 2005.

GEERTZ, Clifford. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 1989.

GOMES, Henriette Ferreira. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramaZero**, João Pessoa, v. 9, n. 1, fev. 2008. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/fev08/Art\\_01.htm](http://www.dgz.org.br/fev08/Art_01.htm)>. Acesso em: 10 set. 2015.

GUARESCHI, Pedrinho A. **O direito humano à comunicação: pela democratização da mídia**. Petrópolis: Vozes, 2013.

LARAIA, Roque de Barros. **Cultura: um conceito antropológico**. 20ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. 2ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

MANZINI-COVRE, Maria de Lourdes. **O que é cidadania**. 3ed. São Paulo: Brasiliense, 1995.

MARTELETO, Regina Maria. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. **Pesquisa**

**Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 27-46, jan./dez. 2010.

MELLO, Luiz; AVELAR, Rezende Bruno de; MAROJA, Daniela. Por onde andam as políticas públicas para LGBT no Brasil. **Revista Sociedade e Estado**, v. 27, n. 2, p. 289-312, maio/ago. 2012.

MORAES, Dênis de. Agências alternativas em rede e democratização da informação na América Latina. In: MORAES, Dênis de; RAMONET, Ignacio; SERRANO, Pascual. **Mídia, poder e contrapoder**: da concentração monopólica à democratização da informação. São Paulo: Boitempo; Rio de Janeiro: FAPERJ, 2013.

MORIGI, Valdir Jose; KREBS, Luciana Monteiro. Redes de mobilização social: as práticas informacionais do Greenpeace. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 22, n. 3, p. 133-142, set./dez. 2012.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E A CULTURA. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Brasília: Representação UNESCO no Brasil, 1998. Disponível em:  
<<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139423por.pdf>> Acesso em: 20 jul. 2015.

PRÁ, Juçara Reis; Epping, Léa. Cidadania e feminismo no reconhecimento dos direitos humanos das mulheres. **Revista Estudos Feministas**, Florianópolis, v. 20, n. 1, p. 33-51, jan./abr. 2012.

REIS, Alcenir Soares dos; MARTINS, Ana Amélia Lage. Movimentos sociais, informação e mediação: uma visão dialética das negociações de sentido e poder. **DataGramZero**, João Pessoa, v. 10, n. 5, out./dez. 2009.

SOARES, Maria Victoria Benevides. Cidadania e direitos humanos. In: CARVALHO, José Sérgio (Org.). **Educação, cidadania e direitos humanos**. Petrópolis: Vozes, 2004. p. 43-65.

\_\_\_\_\_. **Cidadania e direitos humanos**. São Paulo: Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo, [2013]. Disponível em:  
<<http://www.iea.usp.br/publicacoes/textos/benevidescidadaniaedireitoshumanos.pdf>>. Acesso em: 12 jul. 2015.