



Safer  
net

# MINIGUIA PARA CRIADORES SOBRE DISCURSO DE ÓDIO





# **SOBRE O MINIGUIA**

A proposta do miniguia é ser um recurso prático para criadores falarem sobre **discurso de ódio**, saberem lidar com experiências de discriminação na Internet e ajudarem seus seguidores a saberem o que fazer com conteúdos que **violam direitos humanos na Internet**.



# O QUE É DISCURSO DE ÓDIO

As pessoas ainda confundem opinião ou crítica com discurso de ódio. Falar o que pensa e emitir uma opinião é um direito garantido pela liberdade de expressão, ou seja, crítica e divergência de opinião são condições necessárias para garantir um debate público democrático.

Mas a liberdade de expressão não é um direito absoluto, o limite da liberdade de expressão acontece quando a mensagem emitida fere ou viola a dignidade de um grupo ou incita à violência contra este grupo.

O fundamental aqui é entender que todas as pessoas que emitem uma opinião tem responsabilidade sobre sua mensagem, o problema aqui é como você manifesta essa opinião. De forma respeitosa, privilegiando o diálogo, ou incitando as pessoas a segregar e discriminar ainda mais aqueles vistos como diferentes?



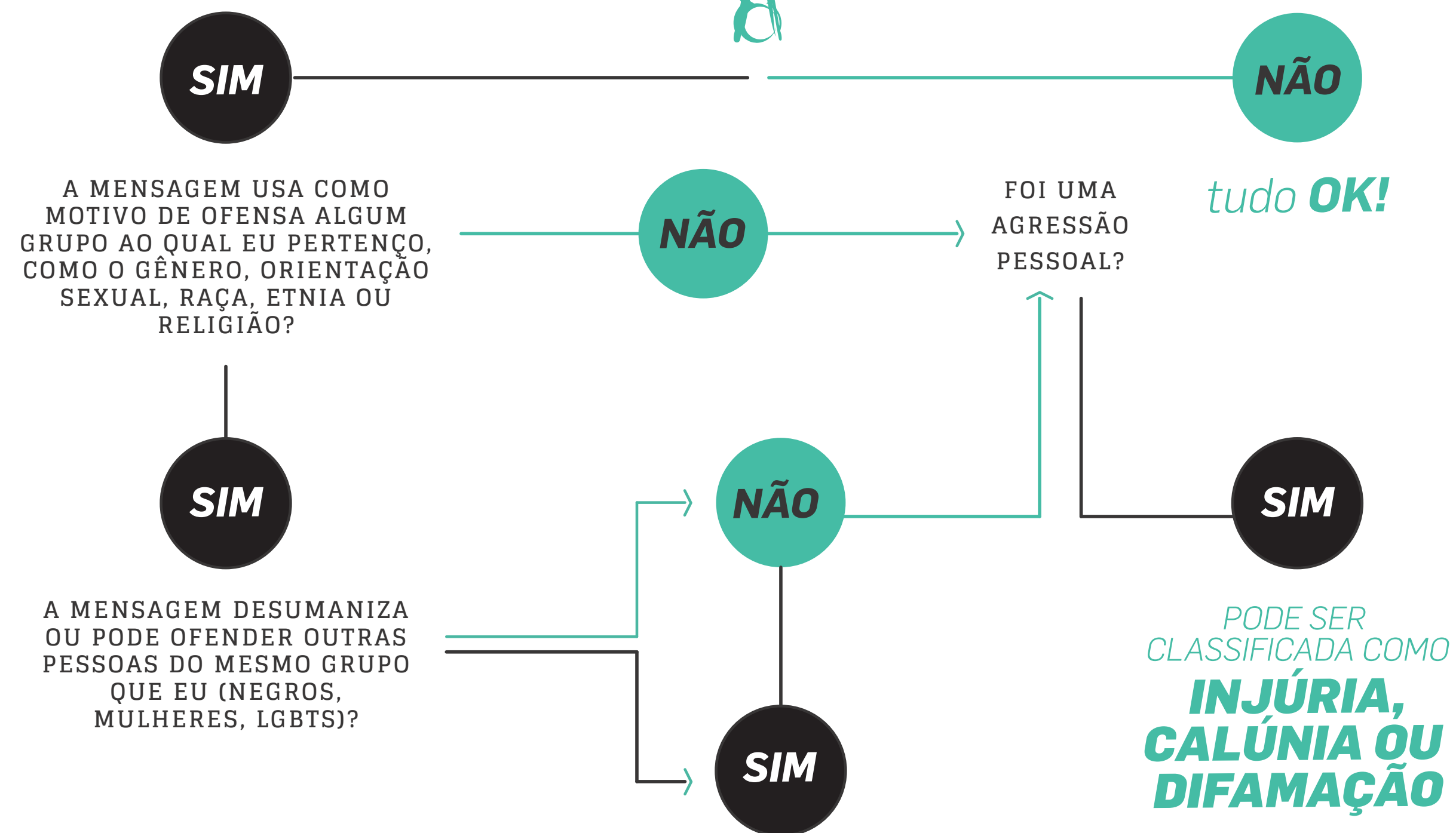
## **O que é discurso de ódio e como ele é diferente de crimes contra honra, como injúria e ofensa.**

Você já recebeu alguma mensagem ofensiva nas redes sociais?

- Essa mensagem, por acaso, usava como motivo da ofensa algum grupo que você pertence. Por exemplo, por causa do seu gênero, orientação sexual, etnia ou religião?
- Essa mensagem desumanizava ou ofendia outras pessoas do mesmo grupo que você? Como, por exemplo, pessoas LGBTQIA+, caso você pertença a esses grupos?
- Essa mensagem tentou restringir as liberdades e os direitos do seu grupo?
- Ela incitou a violência, ódio ou a discriminação?
- Ela propagava a ideia de superioridade de um grupo em relação ao outro?



## A MENSAGEM TE OFENDEU?



1. TENTA RESTRINGIR AS LIBERDADES E OS DIREITOS DESSE GRUPO?
2. INCITA A VIOLÊNCIA E A DISCRIMINAÇÃO?
3. PROPAGA A IDEIA DE SUPERIORIDADE DE UMA RAÇA?
4. TENTA FAZER PARECER QUE ESSE TIPO DE MANIFESTAÇÃO É ACEITÁVEL E QUE HÁ OUTRAS PESSOAS QUE PASSAM O MESMO?

**SIM** → **É DISCURSO DE ÓDIO!**

## Bom, é assim que nós sabemos a diferença entre discurso de ódio e ofensa

O discurso de ódio é formado a partir de três critérios: um conteúdo que incita e promove a violência contra determinado grupo, que desumaniza todas as pessoas pertencentes a esse grupo e, que tem como alvo, características e marcadores sociais que historicamente foram reduzidos a preconceito e segregação, como por exemplo cor da pele, orientação sexual e identidade de gênero.

### E POR QUE ESSA DIFERENÇA É IMPORTANTE?

Por que conteúdos de discurso de ódio **são crime e qualquer pessoa pode denunciar, sem precisar que a vítima esteja presente.** Já ofensa, só a própria vítima pode denunciar.

# ENTENDA O PROBLEMA EM NÚMEROS

2.532.146

É O NÚMERO DE DENÚNCIAS RELACIONADAS A DISCURSO DE ÓDIO RECEBIDAS PELA SAFERNET BRASIL DESDE 2006

149.525

DENÚNCIAS ANÔNIMAS DE LGBTFOBIA QUE RECEBEMOS NESSE PERÍODO

92%

É O CRESCIMENTO SÓ EM 2020, NAS DENÚNCIAS DE LGBTFOBIA

23%

DAS DENÚNCIAS DE DISCURSO DE ÓDIO CORRESPONDEM A RACISMO



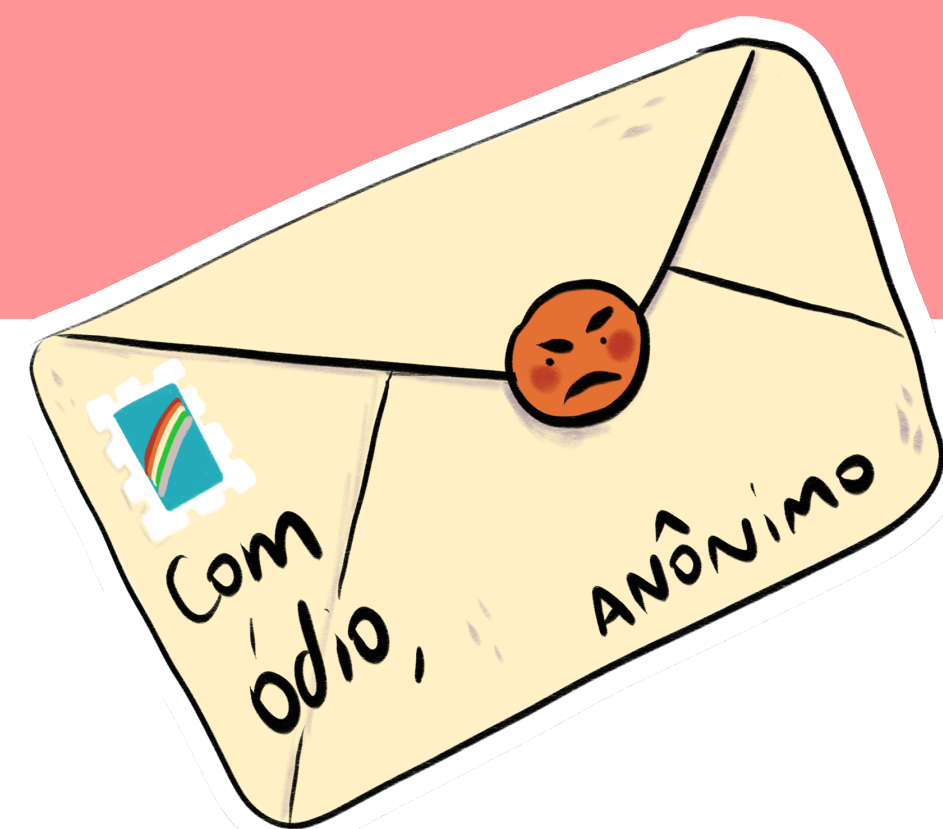
# DINÂMICA DO DISCURSO DE ÓDIO NA INTER- NET



O debate polarizado nas redes sociais é um terreno fértil para o discurso de ódio. Esse tipo de conteúdo pode gerar diferentes tipos de engajamentos nas redes sociais.

Baseado nas denúncias recebidas pela SaferNet, é possível afirmar que os **picos das denúncias** de discurso de ódio estão relacionados a diferentes **gatilhos**, e um dos principais é o **período eleitoral**. Ou seja, o discurso de ódio tem sido uma plataforma política poderosa para atrair visibilidade e notoriedade. Outro gatilho pode ser o debate com temas que costumam ser polarizadores, como, por exemplo, cotas raciais ou aborto. Por isso, é importante notar que, nestes casos, o discurso de ódio é uma **ferramenta usada para dividir opiniões** e causar um barulho tão grande que perturbe um debate sobre assuntos necessários que fortalecem a **democracia**.





# DENÚNCIAS DE ÓDIO

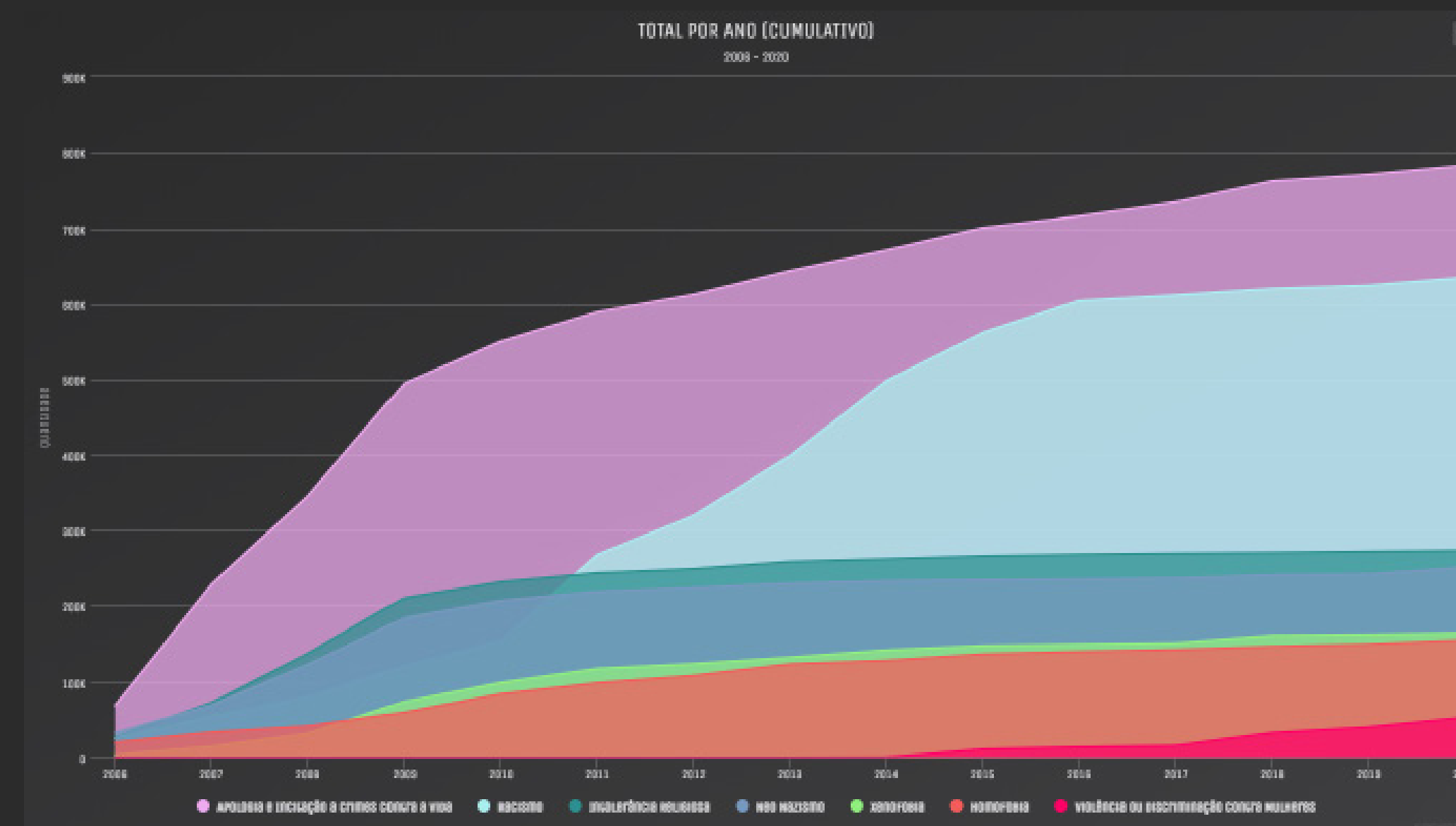
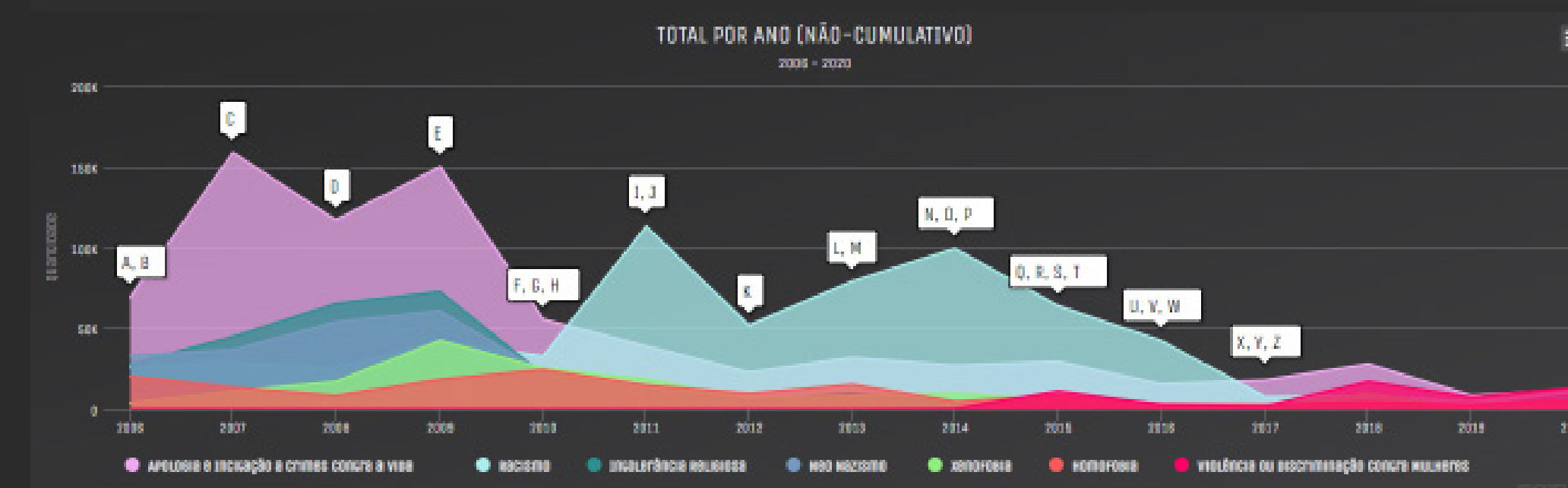
## RECEBIDAS PELA SAFERNET BRASIL

**COMO LER O GRÁFICO:** Aqui você consegue visualizar o total de denúncias, o número de páginas denunciadas e o número de páginas com conteúdo criminoso que foram removidas da internet.

### PARA SABER MAIS.

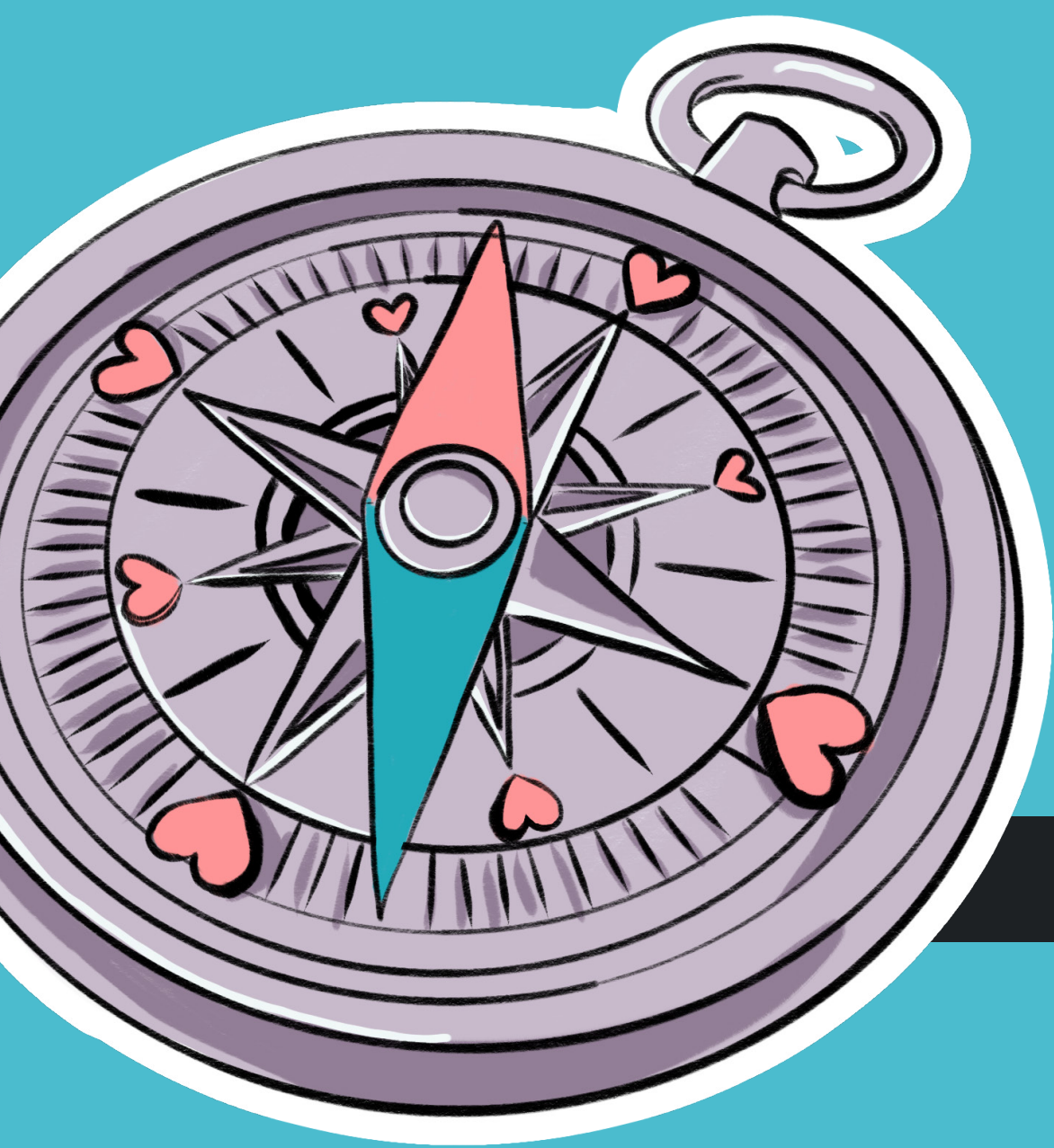
Gráfico dinâmico com os picos das denúncias e os gatilhos associados:

<http://saferlab.org.br/o-que-e-discurso-de-odio/index.html>





# COMO ENFRENTAR?



POR SER UM REFLEXO, A INTERNET REPRODUZ E AMPLIFICA PRECONCEITOS, ESTIGMAS E REFORÇA ESTEREÓTIPOS. MAS TAMBÉM CRIA OPORTUNIDADES, TENDÊNCIAS E DEMOCRATIZA O DIREITO À COMUNICAÇÃO.

“A internet é um reflexo da nossa sociedade e esse espelho vai refletir o que vemos. Se não gostamos do que vemos nesse espelho, o problema não é consertar o espelho, temos de consertar a sociedade.”

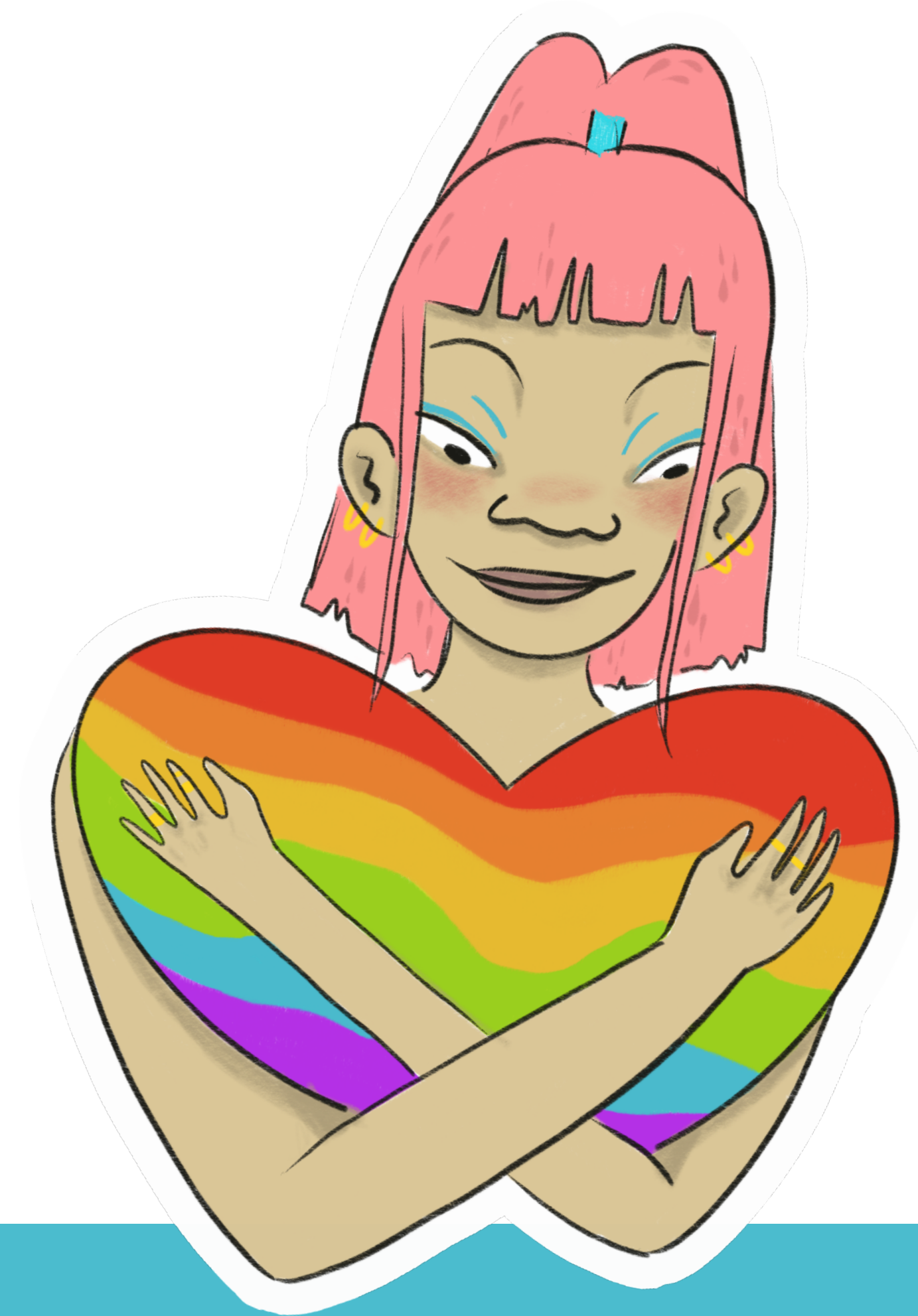
(Vint Cerf)

# ENTÃO, QUAL A MELHOR ABORDAGEM?

## MODELO 5RS

Vamos lá, o enfrentamento precisa ser multissetorial, por todos os setores da sociedade (poder público, empresas, sociedade civil e academia).

E a abordagem precisa ser em diferentes camadas (multinível).



### REPORTAR

Denunciar o conteúdo na plataforma e em demais canais apropriados para denúncia

### REDUZIR

Desmonetizar esse tipo de conteúdo e reduzir seu alcance

### REMOVER

Tirar de circulação conteúdos que violam as políticas da plataforma para discurso de ódio

### RECOMPENSAR

Incentivar vozes que promovem diversidade e que são alvo de discurso de ódio

### RESPONSABILIZAR

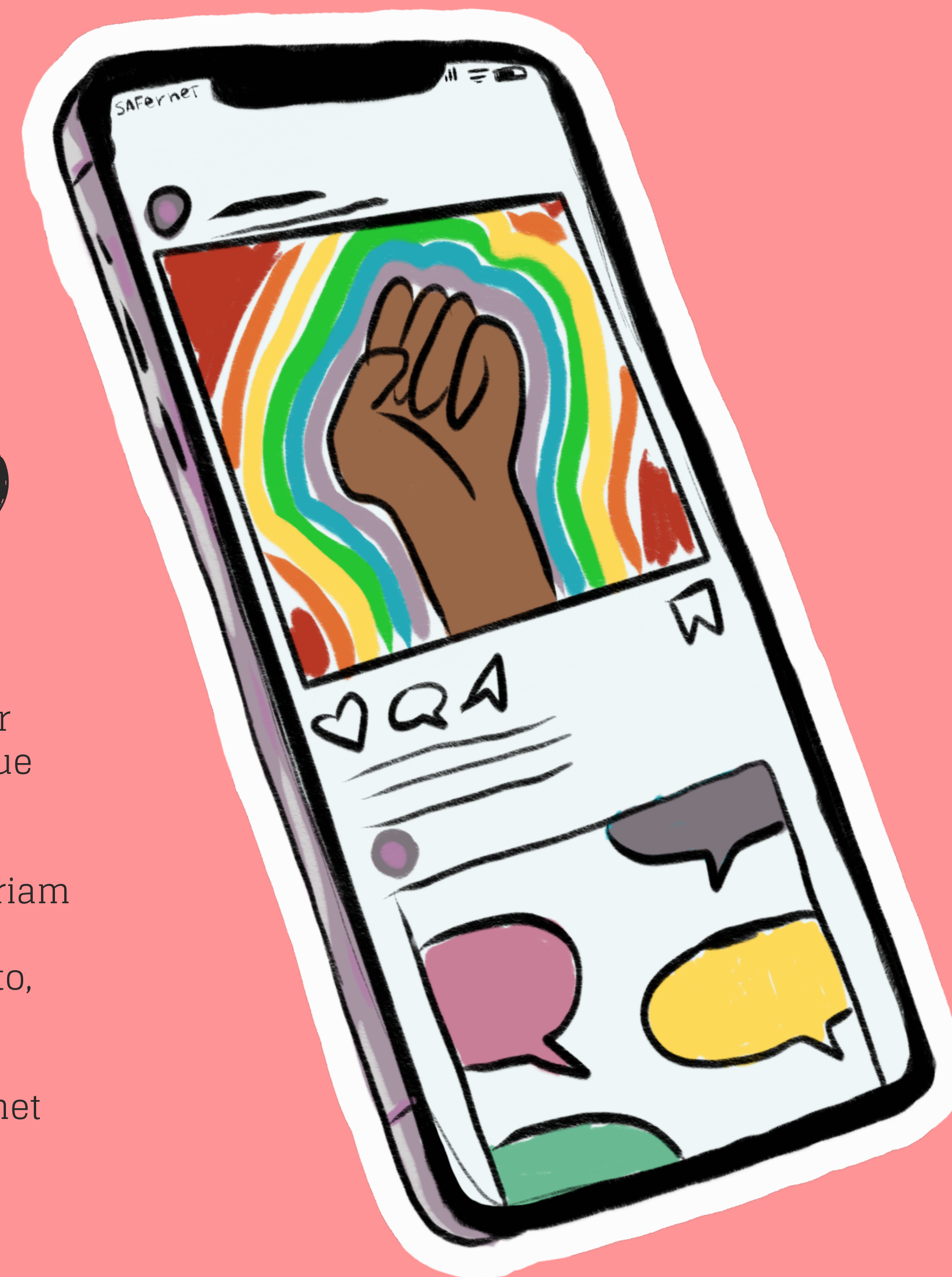
Aplicar a lei e punir autores que promovem esse tipo de discurso



# COMO ——— RESPONDER?

A forma como abordamos conteúdos de discurso de ódio pode alimentar ainda mais a polarização do debate. Por isso, é tão importante saber o que fazer ou não fazer para não dar mais visibilidade aos agressores.

Criadores de conteúdo têm um papel fundamental na medida em que criam conteúdos que contribuem ou não para tornar a internet um ambiente mais saudável e diverso. Ainda que seu conteúdo seja de entretenimento, se furtar de temas mais espinhosos nem sempre significa se isentar de responsabilidade por aquilo que vocês fazem. Por isso é tão importante reconhecer qual o seu papel e o que você pode fazer para tornar a Internet um ambiente melhor.



# DO'S & DONT'S:



**1 NÃO RESPONDA**

Isso alimenta os trolls.

**2 NÃO COMPARTILHE**

Para não dar visibilidade, nem notoriedade ao agressor.

**3 CORRIJA INFORMAÇÕES FALSAS**

Você, provavelmente, não vai convencer o hater, mas pode convencer outros seguidores.

**4 NÃO SE PERCA EM DISCUSSÕES INTERMINÁVEIS**

Seja curto, mas poderoso.

**5 NÃO PERCA A ESPERANÇA!**

“Haters gonna hate”, mas junt@s somos mais fortes.

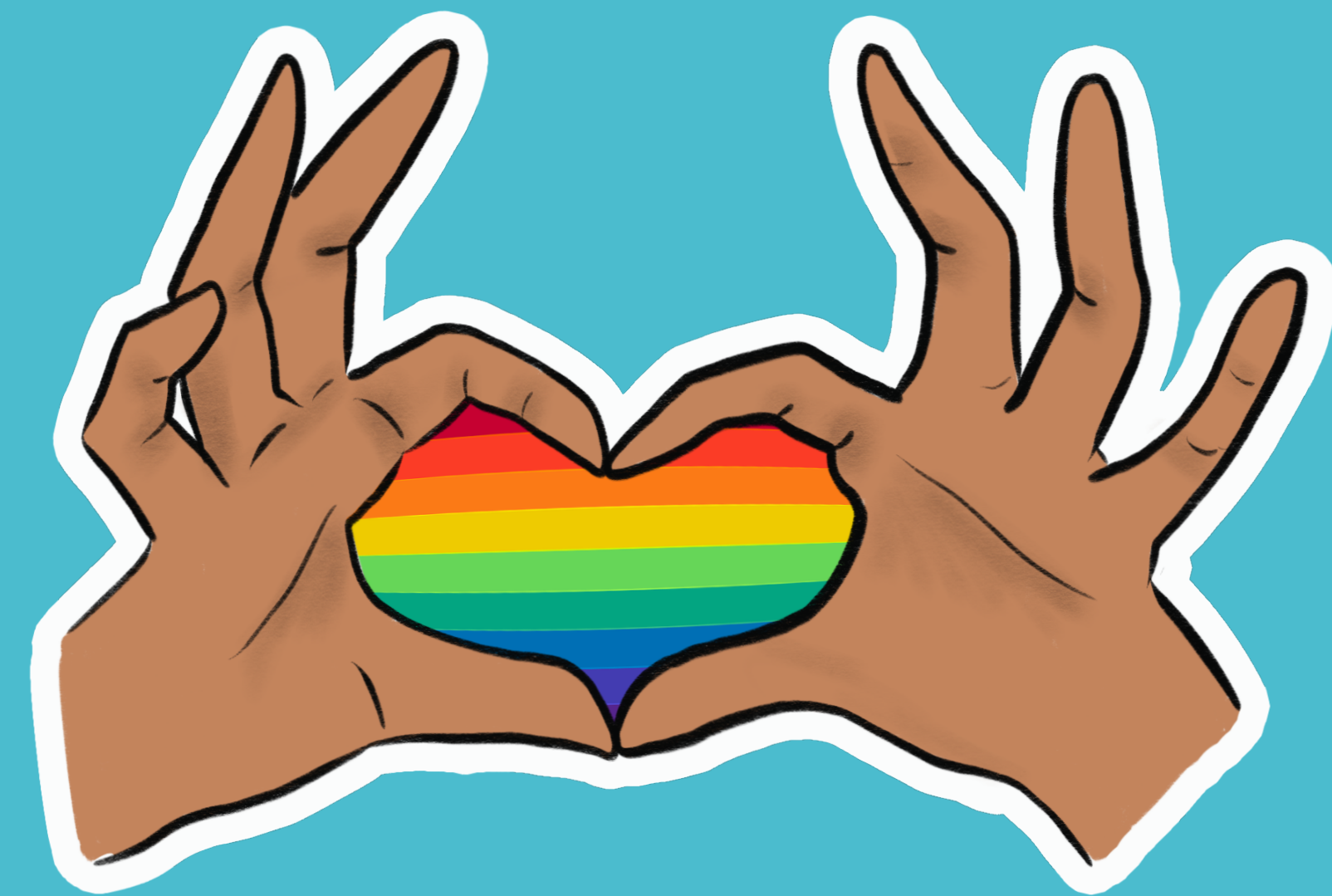
**6 REPORTE AOS CANAIS APROPRIADOS**

Dar sempre o serviço para quais canais denunciar. Indique [denuncie.org.br](https://denuncie.org.br).



# COMO INTERAGIR COM COMENTÁRIOS?

CRIADORES DE CONTEÚDO SÃO RESPONSÁVEIS POR EDUCAR A AUDIÊNCIA QUANDO FALAM DE ASSUNTOS SENSÍVEIS, POR ISSO É IMPORTANTE PREVER DIFERENTES CENÁRIOS DE RECEPÇÃO DAQUELE CONTEÚDO E QUAL A MELHOR RESPOSTA





## **FILTROS:**

As redes sociais oferecem ferramentas para moderação de conteúdo. Você pode usar filtros para evitar palavras ofensivas nos comentários.

## **REPORTAR E BLOQUEAR:**

Para os comentários que violem as regras da plataforma. É importante, tanto reportar, quanto bloquear haters.

## **MODERADORES:**

Uma alternativa é, se os comentários forem muito pesados, contar com alguém que possa ajudar a moderar.

## **#CHAMAPRACONVERSA**

Para comentários que dão margem para diálogo, criamos algumas **cartas táticas** com do's e dont's de como evitar debates polarizados.

## **DESABAFOS:**

É provável que você tenha seguidores que também sofrem na pele discriminações. Se você receber desabafo nos comentários, a melhor resposta é mostrar caminhos especializados para buscar ajuda. Como serviços e redes de apoio.

## **QUALIFIQUE A CONVERSA:**

Para temas muito sensíveis o melhor é procurar especialistas e se preciso assinar em conjunto o conteúdo.





# CUIDADOS COM SAÚDE MENTAL & BEM ESTAR

Criadores de conteúdo podem desenvolver quadros de sofrimento emocional em razão do trabalho. Por isso, é tão importante incluir na rotina estratégias de cuidado e bem estar para manter corpo e mente sãos:

## **OBSERVE OS SINAIS**

SE TIVER SINAIS DE ESTRESSE E ANSIEDADE, SE AUTO-OBSERVE E PRATIQUE O AUTOCUIDADO.

## **ESTRATÉGIAS COM CUIDADO**

O CUIDADO COM A SAÚDE ENVOLVE DIFERENTES ESTRATÉGIAS. DÊ UMA OLHADA NOS CONTEÚDOS QUE CRIADORES COMO VOCÊ FIZERAM: [COMOCRESCER.COM](https://comocrescer.com)



# USE SUA VOZ PARA TRANS- FORMAR A REALIDADE

Seu trabalho pode ter um impacto positivo na Internet e ajudar a transformar a realidade. Esteja atento se seu conteúdo gera algum gatilho ou pode ter algum efeito colateral, como por exemplo, uma reação polarizada. Se isso acontecer é importante que:

**PARA REAÇÕES POLARIZADAS E POSSÍVEIS ATAQUES**, o caminho é indicar canais apropriados para denúncia. Para crimes contra Direitos Humanos na Internet, indique o [denuncie.org.br](http://denuncie.org.br). Para crimes contra Direitos Humanos fora da Internet, indique o **Disque 100** (disque denúncia). Dependendo da denúncia também é possível indicar a sala de atendimento ao cidadão do MPF (Ministério Público Federal) - <http://www.mpf.mp.br/servicos/sac> - ou delegacias especializadas em crimes cibernéticos, veja a lista: <https://new.safernet.org.br/content/delegacias-ciber Crimes>

**PARA SEGUIDORES QUE PEDEM AJUDA** ou buscam vocês para compartilhar experiências de sofrimento e crise psíquica, é importante também apontar caminhos para obter ajuda. Se a situação envolve violência na Internet, pode indicar o serviço de orientação da SaferNet ([canaldeaajuda.org.br](http://canaldeaajuda.org.br)). Para adolescentes em sofrimento emocional, existe um serviço de escuta especializada mantido pelo UNICEF e parceiros ([podefalar.org.br](http://podefalar.org.br)). Também há serviço destinado a mulheres em situação de violência mantido pelo Nossas (<https://www.mapadoacolhimento.org/>) e um mapa com serviços de saúde mental criado pelo Vita Alere (<https://mapasaudemmental.com.br/>)



# USE SUA VOZ PARA CAUSAS E INICIATIVAS



Você, criador, pode nos ajudar a ter uma internet mais saudável e diversa. Use a sua voz, apoie causas e seja uma pessoa aliada em diferentes iniciativas. A sua visibilidade e trabalho como criador podem gerar grande impacto positivo e transformar a nossa realidade. Vamos juntos?

1

## **DIVULGUE NOSSOS SERVIÇOS.**

Eles são gratuitos e anônimos para quem quer denunciar conteúdos que violam Direitos Humanos ([denuncie.org.br](https://denuncie.org.br))



2

Para vítimas que precisam de ajuda para situações de violência online, como sextorsão, cyberbullying, suspeita de aliciamento sexual infantil online, entre outras violação, pode **DIVULGAR NOSSO SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO** ([canaldeaajuda.org.br](https://canaldeaajuda.org.br))



3

Você também pode ser um **MULTIPLICADOR DOS NOSSOS CONTEÚDOS** e compartilhar materiais sobre segurança na Internet com seus seguidores, nos acompanhe nas redes (@safernetbr)



4

Anualmente, organizamos um grande evento que reúne mais de 100 países no mundo, que é o Dia Mundial da Internet Segura. Essa é uma data importante para chamar atenção para os desafios de **CONSTRUIR UMA INTERNET MAIS POSITIVA E DIVERSA**. Descubra mais [aqui](#).



5

Além disso, você também pode **CRIAR CONTEÚDO EM FORMATO COLAB** com especialistas da equipe da SaferNet.  
  
Converse com a gente! (<https://new.safernet.org.br/contato>)





# SOBRE A SAFERNET

A SaferNet é a primeira ONG do Brasil a estabelecer uma abordagem multissetorial para proteger os Direitos Humanos no ambiente digital. Ela criou e coordena desde 2005 a Central Nacional de Denúncias de Violações contra Direitos Humanos (Hotline), o Canal Nacional de Apoio e Orientação sobre Segurança na Internet (HelpLine) e ações de conscientização sobre uso cidadão da Internet.

São 15 anos de experiência na entrega de projetos inovadores com enorme impacto social, incluindo programas de capacitação para educadores, adolescentes, jovens e formuladores de políticas públicas no Brasil.

Desde 2009, coordenam o Dia Mundial da Internet Segura no Brasil e, em 2013, a SaferNet foi homenageada com o Prêmio Nacional de Direitos Humanos, concedido pela Presidência da República do Brasil.

2021



MINIGUIA  
PARA CRIADORES  
SOBRE  
**DISCURSO  
DE ÓDIO**