

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
FACULDADE DE GESTÃO E NEGÓCIOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO

LEANDRO BORGES CÂNDIDO

**INCIVILIDADES NAS REDES SOCIAIS ONLINE SOB AS LENTES DA
REGIONALIDADE: vulgaridades, depreciações, ameaças e mentiras**

UBERLÂNDIA

2019

LEANDRO BORGES CÂNDIDO

**INCIVILIDADES NAS REDES SOCIAIS ONLINE SOB AS LENTES DA
REGIONALIDADE: vulgaridades, depreciações, ameaças e mentiras**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Administração da Faculdade de Gestão e Negócios, da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito para obtenção do título de Mestre em Administração.

Linha de pesquisa: Organização e Mudança

Orientadora: Profª. Drª. Cíntia Rodrigues de Oliveira Medeiros

UBERLÂNDIA

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da UFU, MG, Brasil.

C651i
2019

Cândido, Leandro Borges, 1986-
Incivilidades nas redes sociais online sob as lentes da regionalidade
[recurso eletrônico]: vulgaridades, depreciações, ameaças e mentiras /
Leandro Borges Cândido. - 2019.

Orientadora: Cíntia Rodrigues de Oliveira Medeiros.
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Uberlândia,
Programa de Pós-Graduação em Administração.
Modo de acesso: Internet.
Disponível em: <http://doi.org/10.14393/ufu.di.2020.3006>
Inclui bibliografia.
Inclui ilustrações.

1. Administração. 2. Desenvolvimento organizacional. 3. Redes
sociais. 4. Facebook (Rede social on-line). 5. Insultos. I. Medeiros,
Cíntia Rodrigues de Oliveira, 1963-, (Orient.). II. Universidade Federal
de Uberlândia. Programa de Pós-Graduação em Administração. III.
Título.

CDU: 658

Rejâne Maria da Silva – CRB6/1925



ATA DE DEFESA - PÓS-GRADUAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em:	Administração			
Defesa de:	Dissertação de Mestrado Acadêmico PPGA - Número 222			
Data:	16 de setembro de 2019	Hora de início:	15:00	Hora de encerramento:
Matrícula do Discente:	11712ADM014			
Nome do Discente:	Leandro Borges Cândido			
Título do Trabalho:	INCIVILIDADES NAS REDES SOCIAIS ONLINE SOB AS LENTES DA REGIONALIDADE: vulgaridades, depreciações, ameaças e mentiras.			
Área de concentração:	Gestão Organizacional			
Linha de pesquisa:	Organização e Mudança			
Projeto de Pesquisa de vinculação:				

Reuniu-se no Bloco 1F, sala 1F223, Campus Santa Mônica, da Universidade Federal de Uberlândia, a Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Administração, assim composta: Professores Doutores: Mayla Cristina Costa (UFPR), Valdir Machado Valadão Júnior (FAGEN/UFU) e Cintia Rodrigues de Oliveira Medeiros orientador(a) do(a) candidato(a). Ressalta-se que o(a) Professor(a) Dr(ª). Mayla Cristina Costa participou da defesa por meio de webconferência e os demais membros da banca e o(a) aluno(a) participaram in loco.

Iniciando os trabalhos o(a) presidente da mesa, Dr(a). Cintia Rodrigues de Oliveira Medeiros, apresentou a Comissão Examinadora e o candidato(a), agradeceu a presença do público, e concedeu ao Discente a palavra para a exposição do seu trabalho. A duração da apresentação do(a) Discente e o tempo de arguição e resposta foram conforme as normas do Programa.

A seguir o senhor(a) presidente concedeu a palavra, pela ordem sucessivamente, aos(as) examinadores(as), que passaram a arguir o(a) candidato(a). Ultimada a arguição, que se desenvolveu dentro dos termos regimentais, a Banca, em sessão secreta, atribuiu o resultado final, considerando o(a) candidato(a):

Aprovado.

Esta defesa faz parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre.

O competente diploma será expedido após cumprimento dos demais requisitos, conforme as normas do Programa, a legislação pertinente e a regulamentação interna da UFU.

Nada mais havendo a tratar foram encerrados os trabalhos. Foi lavrada a presente ata que após lida e achada conforme foi assinada pela Banca Examinadora.



Magistério Superior, em 16/09/2019, às 15:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cintia Rodrigues de Oliveira Medeiros, Professor(a) do Magistério Superior**, em 16/09/2019, às 17:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Mayla Cristina Costa, Usuário Externo**, em 16/09/2019, às 17:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1548043** e o código CRC **8DC02D6B**.

LEANDRO BORGES CÂNDIDO

**INCIVILIDADES NAS REDES SOCIAIS ONLINE SOB AS LENTES DA
REGIONALIDADE: vulgaridades, depreciações, ameaças e mentiras**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Administração da Faculdade de Gestão e Negócios, da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito para obtenção do título de Mestre em Administração.

Uberlândia – MG, 16 de setembro de 2019.

Banca Examinadora

Prof. Dr^a. Cintia Rodrigues de Oliveira Medeiros
Universidade Federal de Uberlândia

Prof. Dr. Valdir Machado Valadão Júnior
Universidade Federal de Uberlândia

Prof. Dr^a. Mayla Cristina Costa
Universidade Federal do Paraná

AGRADECIMENTOS

Chegar ao fim de mais uma carrega consigo uma imensidão de significados e sentimentos. Não sendo possível nomear a todos que, de alguma forma contribuíram para este trabalho, me sinto na necessidade de fazer alguns agradecimentos especiais, mesmo que algumas palavras não sejam suficientes para tal.

Aos meus pais, Antônio e Isnalva, agradeço por todo amor, incentivo, palavras, gestos e perseverança em todos as etapas ao longo da minha vida, em especial nesta, por nunca deixarem de acreditar que seria possível.

A minha sobrinha Eduarda e ao meu irmão Lucas.

Aos meus amigos, agradeço pelo carinho na compreensão das ausências.

À minha querida orientadora e parceira nessa jornada, Prof. Dr^a. Cintia Rodrigues de Oliveira Medeiros pela compreensão, carinho, sensibilidade, sabedoria, energia e puxões de orelha, que desde o início, me inspiraram e incentivaram e que sempre terei profunda admiração e exemplo a ser seguido. Muito obrigado!

A Prof. Dr^a Mayla Costa, pela disponibilidade, prestatividade, ensinamentos e por toda a ajuda prestada durante a realização deste trabalho. Muito obrigado!

À equipe de professores e secretários da pós-graduação da Faculdade de Gestão e Negócios da Universidade Federal de Uberlândia, especialmente, ao Prof. Dr. Valdir Machado Valadão Júnior e Prof. Dr. André Francisco Alcântara Fagundes, pelos ensinamentos, conhecimentos transmitidos ao longo desses anos e por sempre acreditarem nos alunos.

Aos colegas de mestrado, pela parceria ao longo desse período.

Por fim, agradeço as forças maiores, universo, energias, deusas e deuses, entidades e todas as crenças que tenho, por esse caminho, árduo em alguns momentos, mas extremamente satisfatório, e por tantas pessoas especiais e essenciais que surgiram nele.

“Precisamos resolver nossos monstros secretos, nossas feridas clandestinas, nossa insanidade oculta. Não podemos nunca esquecer que os sonhos, a motivação, o desejo de ser livre nos ajudam a superar esses monstros, vencê-los e utilizá-los como servos da nossa inteligência. Não tenha medo da dor, tenha medo de não enfrentá-la, criticá-la, usá-la.”

Michel Foucault

RESUMO

As redes sociais online revolucionaram a forma como as pessoas se comunicam, interagem, recebem e disseminam informações. Com o aumento da sua popularidade, em particular do Facebook, a rede social online com o maior número de usuário no mundo, mais indivíduos passaram a ter acesso, participar e se engajar em discussões sobre problemas sociais e políticos. Apesar de promoverem a interação entre as pessoas, sem a necessidade de espaços físicos, as redes sociais online também são utilizadas e exploradas para espalhar conteúdo degradante, abusivo e prejudicial a indivíduos ou grupos, normalmente ligados a padrões sociais e morais dos grupos sociais dominantes. Dentro desse contexto surgem as incivilidades online, que podem ser entendidas como o desrespeito às tradições coletivas da democracia, negando as pessoas suas liberdades pessoais e estereotipando grupos sociais. Além disso, ainda compreendem o agir de forma rude, descortês, sem consideração pelo outro, violando normas de respeito, seja através de críticas rudes, xingamentos, falas desconexas, afirmações ofensivas, discursos de ódio, assédio, violência, ameaças e humilhações. Levando em consideração as eleições presidenciais de 2018, nas quais houveram uma maior polarização e agressividade na sociedade, foi estabelecido como objetivo geral deste estudo, compreender as especificidades dos atos de incivilidade enquanto fenômeno desencadeado nas redes sociais online, em páginas do Facebook que expressaram apoio à direita e extrema direita nas eleições de 2018. Realizamos uma pesquisa qualitativa em quinze páginas do Facebook do Estado de Minas Gerais, utilizando o Netvizz como suporte para extração dos dados. Para operacionalizar a pesquisa, nos orientamos por duas necessidades: 1) apreender as especificidades das incivilidades e 2) discutir a sua incidência. Foram analisadas 1.909 postagens e 102.116 comentários, que após a raspagem gerou um corpus de pesquisa de 3.019 comentários. Os dados foram submetidos a análise textual nos softwares IRAMUTEQ e ATLAS.ti e também foram analisados sob a perspectiva da análise de conteúdo temática, gerando quatro categorias de discurso incivil. Os resultados da pesquisa demonstraram que entre os participantes dessas páginas de Facebook, existe uma disseminação e validação do discurso incivil, sendo mais comuns os insultos, xingamentos, estereótipos, difamação, vulgaridades, mentiras, pejoração, discriminação por gênero e minorias raciais, ofensas e palavras de baixo calão. Além disso, a homofilia entre os usuários permite um maior engajamento, incentivo e tolerância à incivilidade.

Palavras-chave: incivilidade online; redes sociais online; insultos; vulgaridades; Facebook.

ABSTRACT

Social network sites revolutionized the way people communicate, interact, receive and disseminate information. With the raise of its popularity, particularly Facebook, the social network with the largest number of users, more individuals begin to have access, participate and engage in discussions about social and political issues. Despite fostering interaction between people, without the need of physical spaces, social network sites are often used to exploit to spread degrading, abusive and harmful content about individuals or groups, usually that content is connected to social and moral patterns from the dominant groups. Within this context emerge the online incivilities, that can be understood as the disrespect of the collective traditions of democracy, denying people their personal freedom and stereotyping social groups. Beyond that, are still understood as acting rudely, discourteous, without consideration for the other, breaking norms of respect, by means of rude critiques, cursing, offensive affirmations, hate speech, harassment, violence, threats and humiliation. Inside the context of the presidential elections of 2018, where there has been a greater polarization and aggressiveness, we established as the general purpose of this study to comprehend the specificities of uncivil behavior whereas a phenomenon unleashed in social network sites, in Facebook pages that expressed support to right and extreme right partisans. We performed a qualitative research in fifteen Facebook pages from the state of Minas Gerais, using Netvizz to collect the data. To operationalize the research, we were guided by two needs: 1) to apprehend the specificities of online incivility and 2) discusses its incidence. We analyzed 1.909 posts and 102.116 comments, that after being scraped bear a research corpus of 3.019 comments. The data were submitted for textual analysis in IRAMUTEQ and ATLAS.ti software and also analyzed under the perspective thematic content analysis, generating four categories of uncivil discourse. The results showed that between the members of these Facebook pages there are a dissemination and validation of the uncivil discourse, being the most common the outrage, curses, stereotypes, aspersion, vulgarities, lies, depreciation, gender and racial discrimination, offenses and foul language. Besides that, the homophily between members allows a major engagement, encouragement and tolerance towards incivility.

Keywords: online incivility; social network sites; outrage; vulgarities; Facebook.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Comentário extraído das postagens	62
Figura 2 – Comentário extraído das postagens	62
Figura 3 – Comentário extraído das postagens	62
Figura 4 – Comentário extraído das postagens	63
Figura 5 – Comentário extraído das postagens	63
Figura 6 – Grafo de similitude	65
Figura 7 – Nuvem de palavras	67
Figura 8 – Nuvem de palavras	68
Figura 9 – Nuvem de palavras	71
Figura 10 – Nuvem de palavras	72
Figura 11 – Nuvem de palavras	72
Figura 12 – Comentário extraído das postagens	75
Figura 13 – Comentário extraído das postagens	75
Figura 14 – Comentário extraído das postagens	77
Figura 15 – Comentário extraído das postagens	78
Figura 16 – Comentário extraído das postagens	78
Figura 17 – Comentário extraído das postagens	79

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Definições de mídias sociais	21
Quadro 2 – Tipos de mídias sociais	26
Quadro 3 – Conceitos de incivilidade	40
Quadro 4 – Definições operacionais de cinco categorias de incivilidade	44
Quadro 5 – Categorias de incivilidade.....	45
Quadro 6 – Tipos de discurso de ódio	47
Quadro 7 – Relação das páginas selecionadas para a pesquisa.....	54
Quadro 8 – Corpus da pesquisa.....	60
Quadro 9 – Engajamento dos usuários.....	61
Quadro 10 – Códigos gerados no ATLAS.ti	69
Quadro 11 – Categorias do corpus da pesquisa	73

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	11
1.1	Objetivos	16
1.1.1	Objetivo geral	16
1.1.2	Objetivos específicos	16
1.2	Justificativas	17
1.3	Estrutura da dissertação	18
2.	PERSPECTIVAS SOBRE A ESCALADA DA INCIVILIDADE NO AMBIENTE ONLINE	20
2.1	Mídias Sociais e Sites de Redes sociais (<i>Social Network Sites – SNS</i>).....	21
2.2	Redes sociais como esfera pública	27
2.4	Definindo Civilidade e Cortesia	31
2.5	Incivilidade.....	34
2.5.1	Incivilidade Online	41
2.5.2	Incivilidades, Intolerância e Discurso De Ódio nas redes sociais	46
3.	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	50
3.1	Tipo de pesquisa e abordagem.....	50
3.2	Corpus de pesquisa: composição e análise	53
4.	RESULTADOS	58
4.1	Comentários submetidos ao IRAMUTEQ	59
4.2	Comentários submetidos ao ATLAS.ti	68
4.3	Comentários categorizados.....	73
4.3.1	Discurso excessivamente vulgar ou direcionado a uma pessoa ou grupo	75
4.3.2	Discurso pejorativo e hiperbólico contra adversários políticos.....	77
4.3.3	Discurso intencionalmente ameaçador e/ou violento	78
4.3.4	Discurso falso e negativo sobre adversário político	79
5.	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	81
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	87
7.	REFERÊNCIAS	91

1. INTRODUÇÃO

Com o advento da internet e sua ampla utilização, as informações passaram a ser mais acessíveis, e a sociedade contemporânea passou a ter maior acesso a conhecimento. A qualquer momento pode-se realizar uma pesquisa e conhecer sobre tudo e todos, e, além disso, facilitou-se o alcance de audiências e a disseminação de informações de forma mais abrangente (ANDERSON *et al.*, 2013; CHAIA; BRUGNAGO, 2014).

A possibilidade de criar, publicar, distribuir e consumir conteúdo em um espaço de participação e livre expressão pessoal é uma realidade, no tempo em que as interações e trocas de opiniões entre as pessoas, instituições e organizações na internet já interferem na forma como as pessoas trabalham, vivem e pensam (SILVA, 2018).

A internet oferece inúmeras arenas discursivas nas quais os cidadãos podem interagir, tanto com pessoas que fazem parte dos seus círculos sociais bem como com pessoas desconhecidas, tornando esses espaços online extensões das esferas públicas (BRUNS; HIGHFIELD, 2016; ROSSINI, 2017).

Dentro desse contexto da internet, surgiram as redes sociais, que são “mundos sociais” construídos por diversos indivíduos com significados, propósitos, conhecimentos, entendimentos e identidades compartilhadas (CROSSLEY, 2010). Essas podem ser entendidas também como estruturas sociais nas quais atores se apropriam de um sistema e o utilizam para estabelecer conexões entre diversos sujeitos que estão inseridos nesse mundo virtual (AMARAL; COIMBRA, 2015).

As redes sociais revolucionaram a forma como as pessoas se comunicam, através da formalização das relações sociais do “mundo real” para o “mundo digital”, expandindo a capacidade das interações sociais, tanto em volume quanto em frequência, mostrando ainda serem ricas oportunidades para as interações humanas, uma vez que não há necessidade da presença física dos atores (WANG *et al.*, 2014; ALCADIPANI; MEDEIROS, 2016).

Além disso, os sites de redes sociais provocaram um impacto profundo no cotidiano das pessoas, alterando a forma como elas se relacionam, constroem e percebem valores e, também, como constroem significados e sentidos (RECUERO; SOARES, 2013).

Com o aumento e a popularidade das redes sociais, o potencial para os indivíduos engajarem em discussões online sobre problemas sociais e políticos cresceu muito em um curto período de tempo, mudando o modo como as pessoas recebem e disseminam informações, criando discursos em torno de questões públicas e políticas, abalando ou reforçando sua legitimidade (KUSHIN; KITCHENER, 2009; ALCADIPANI; MEDEIROS, 2016).

Apesar de as redes sociais proporcionarem a interação entre as pessoas no ambiente online, promovendo interações baseadas nas normas das interações pessoais e servindo como espaço para a promoção e apresentação de identidades individuais e coletivas, elas também são comumente exploradas e utilizadas para espalhar conteúdo degradante, abusivo, ou, de alguma forma, prejudicial às pessoas em geral ou a grupos específicos (PAPACHARISSI, 2011; SALEEM *et al.*, 2017).

Um dos casos exemplares do mau uso de informações de usuários das redes sociais é o escândalo da Cambridge Analytica, uma assessoria política que dirigiu a campanha digital de Donald Trump em 2016 e coletou informações privadas de cerca de 87 milhões de usuários sem o seu conhecimento (AFP, 2019). Nesse caso, os dados coletados foram utilizados para fazer campanha pró-Trump e mensagens contrária à adversária dele Hillary Clinton (BBC, 2018), isto é, houve a utilização das redes sociais para disseminar conteúdo degradante, atacar pessoas e interferir nas eleições.

O ambiente online permite, por meio da conversação entre os indivíduos e sua permanência na reprodução de estereótipos, que a legitimação da violência simbólica se dê mais facilmente e se replique na mesma rapidez em que é legitimada, possibilitando também a disseminação de discursos repletos de estereótipos e preconceitos (RECUERO; SOARES, 2013; AMARAL; COIMBRA, 2015).

Diante disso, pode-se afirmar que a internet e as redes sociais são ferramentas relativamente de custo baixo e altamente eficazes para indivíduos ou grupos produzirem, legitimarem e reproduzirem, à exaustão, discursos de ódio para grandes audiências, minimizando assim o efeito comunicativo dessas mensagens, que passam a ser vistas como atitudes e condutas, e não mais discursos (TIMOFEEVA, 2002; DIAS, 2007; HERZ; MOLNAR, 2012).

Conforme apontado por alguns estudos, as redes sociais, como Facebook, Instagram e Twitter, têm papel fundamental na propagação de discursos de ódio, ironias, sarcasmos, incivilidades, sexismo, machismo, violência simbólica, misoginia e outras forma de mau comportamento, assustando, intimidando ou silenciando os usuários, e, em algumas situações, levando à violência física (GERSTENFELD; GRANT; CHIANG, 2003; PAPACHARISSI, 2004; SOBIERAJ; BERRY, 2011; ANDERSON *et al.*, 2013; BORAH, 2013; RECUERO; SOARES, 2013; BORAH, 2014; CHAIA; BRUGNAGO, 2014; COE; KENSKI; RAINS, 2014; MEGARRY; 2014; ROWE, 2014; SANTANA, 2014; AMARAL; COIMBRA, 2015; BEN-DAVID; MATAMOROS-FERNÁNDEZ, 2015; GERVAIS, 2015; MAIA; REZENDE, 2015; ALCADIPANI; MEDEIROS; 2016; ANTOCI *et al.*, 2016; MAIA; REZENDE, 2016;

STOCKER; DALMASO, 2016; SALEEM *et al.*, 2017; SILVA; 2018; SILVA; SAMPAIO, 2018).

Dentre todas as redes sociais, o Facebook é a mais popular do mundo, com mais de 2,27 bilhões de usuários¹. Desses, 130 milhões estão no Brasil, que ocupa o terceiro lugar nos países com maior número de usuários, perdendo apenas para a Índia e os Estados Unidos,² sendo essa uma das justificativas para o foco desta pesquisa.

Essa rede oferece às pessoas um conjunto de recursos – desde ferramentas visuais até técnicas descritivas e narrativas – para a auto apresentação e a expressão de seus pertencimentos, sem a interferência de mediadores (MAIA; REZENDE, 2015). Além disso, ao abranger todas as formas de compartilhamento e leitura de conteúdo pessoal ou informativo online, torna-se um ambiente complexo no qual é possível observar uma variedade de dados referentes à formação de identidade e trocas de conteúdos com os quais os sujeitos se identifiquem. (MAZZOCATO, 2014).

Apesar de contar com políticas e diretrizes contra a intolerância, uso indevido, discursos de ódio, violência e outros tipos de mau comportamento (VENTURA, 2015; PEREIRA, 2017; BRASIL ECONÔMICO, 2018; CASEIRO, 2018; WAKKA, 2018), essas práticas ainda são recorrentes no Facebook, e, no contexto político brasileiro não seria diferente.

No cenário político brasileiro há uma percepção generalizada de uma grande polarização política, especialmente após as manifestações nas ruas e nas redes digitais em 2013. Essa polarização foi se aprofundando com uma série de acontecimentos políticos posteriores, e, com isso, ganhou força, especialmente nas redes sociais (SILVA; SAMPAIO, 2018).

Essa polarização política não é novidade, porém depois de uma onda de governos de esquerda, houve uma guinada em países da América Latina para a direita, e no Brasil, as eleições de 2018 trouxeram um novo elemento, o fortalecimento de uma direita conservadora (ODILLA, 2018). Para Odilla (2018), houve um aprofundamento da divisão entre esquerda e direita, existindo a expectativa de estimulação do aparecimento e consolidação de grupos que defendem valores mais conservadores, abrindo, assim, espaço para a violência política.

O uso de categorias esquerda e direita para indicar preferências políticas remonta à Revolução Francesa, na qual delegados identificados com igualitarismo e reforma social sentavam-se à esquerda do rei e os delegados identificados com aristocracia e conservadorismo,

¹ Ranking Statista 2019. Disponível em: <<https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>> Acesso em: 11 de fevereiro de 2019

² Ranking Statista 2019. Disponível em: <<https://www.statista.com/statistics/268136/top-15-countries-based-on-number-of-facebook-users/>> Acesso em: 11 de fevereiro de 2019.

à direita (TAROUCO; MADEIRA, 2013). São termos opostos que têm sido empregados para designar o contraste entre as ideologias e entre os movimentos em que se divide o mundo, dos conflitos do pensamento e das ações políticas (BOBBIO, 2001).

Para Tarouco e Madeira (2013), em termos gerais, a esquerda pode ser entendida como uma vinculação à defesa da igualdade social, herdeira dos princípios socialistas, e a direita vinculada com a defesa do livre mercado capitalista. Ainda, para os autores, os partidos posicionam-se em relação ao peso desejável da intervenção estatal da economia, entre a extremidade esquerda (controle governamental pleno) e a extremidade direita (mercado completamente livre).

Bresser-Pereira (2006) traz que a esquerda atribui ao Estado um papel ativo na redução da desigualdade, enquanto a direita defende um papel do Estado mínimo, limitado à garantia da ordem pública. E ainda, para o autor, embora a defesa da intervenção do Estado seja importante na distinção entre direita e esquerda, o elemento central dessa definição está na oposição entre ordem e justiça social.

Diante disso, a utilização das redes sociais online como arena para discussão política é emergente e suscita a criação de comunidades, grupos e figuras públicas que estimulam os usuários a interagirem na rede, expressando opiniões sobre determinados assuntos, fazendo parte da produção de discursos (ALCADIPANI; MEDEIROS, 2016).

A internet facilita uma expansão da esfera pública, uma vez que pode oferecer um ambiente mais receptivo para aqueles que, normalmente, não participam da vida política, instigando a exploração, criando grupos, comunidades e fazendo com que os indivíduos expressem suas opiniões, valores e pontos de vista (DAHLBERG, 2001; FERREIRA, 2016).

Tanto no Brasil como ao redor do mundo, as redes sociais online, como o Facebook, têm se tornado cada vez mais importantes na vida dos seus membros, já que, além de conectar as pessoas virtualmente, serve também como ferramenta para discussões políticas. No entanto, tais discussões têm sido criticadas por provocar o isolamento de pessoas que manifestam pontos de vista diferentes, e, também, por terem uma atmosfera de incivilidade (KUSHIN; KITCHENER, 2009; VROMEN *et al.*, 2016).

Essa incivilidade pode ser compreendida como o desrespeito das tradições coletivas da democracia, isto é, um conjunto de comportamentos, atitudes e crenças que ameaçam a democracia, negando às pessoas suas liberdades pessoais e estereotipando grupos sociais (PAPACHARISSI, 2004). Nesse mesmo sentido, pode ser compreendida também como a expressão do desacordo que nega e desrespeita a justiça dos outros, um ataque que vai além das

diferenças de opiniões e que envolve xingamentos, desprezo e deboche (BROOKS; GEER, 2007; HWANG *et al.*, 2008).

Nesta dissertação, foi adotada a perspectiva da incivilidade como o agir de forma rude ou descortês, sem consideração pelo outro, violando as normas de respeito nas interações sociais, compreendendo críticas rudes, xingamentos, falas desconexas, afirmações ofensivas, discussões incendiadas, discurso de ódio, assédio, comentários agressivos, humilhação e reivindicações ultrajantes (JAMIESON, 1997; ANDERSSON; PEARSON, 1999; KING, 2001; PAPACHARISSI, 2004; ANTOCI *et al.*, 2016).

Isso foi visível na eleição presidencial do Brasil do ano de 2018, na qual houve uma maior polarização e agressividade, manifestada não somente na retórica, mas também em agressões físicas (MELLIS, 2018). Para Costa (2018), houve um acirramento dos ânimos e as discussões extrapolaram as redes sociais, aumentando o número de relatos sobre episódios de violência, agressões verbais, agressões físicas, xingamentos e intimidações.

De acordo com Maciel *et al.* (2018), situações de violência espalharam-se pelo país inteiro, não podendo ser mais vistas como fatos isolados, mas, sim, como agressões e ameaças relacionadas ao cenário político polarizado. Além disso, relatos de agressões e demonstrações de intolerância por motivações políticas aumentaram nas redes sociais, conforme apontado pela Diretoria de Análise de Políticas Públicas da Fundação Getúlio Vargas (ANGIOLILLO; PASSO, 2018; G1, 2018).

Ainda, de acordo com Pitts (2010), as seções de comentários nos sites de redes sociais tornaram-se paraísos para que as pessoas se expressem de forma cruel, intolerante, maldosa e grosseira. Cabe aqui fazer uma diferenciação entre a conversação política incivil e à conversação política negativa. Na primeira, existe a presença de desrespeito e comportamento abjeto, causando no indivíduo uma insatisfação com os comentários e a experiência à medida que ocorrem ofensas no discurso político; e, na segunda, não há o desrespeito ou comportamento histriônico (INEZ, 2015).

O Estado de Minas Gerais, região na qual o estudo foi realizado, traz alguns elementos característicos que podem auxiliar no entendimento da identidade política mineira. Conforme apontado por Arruda (1990) o apego ao tempo anterior é uma constante no imaginário político mineiro, sendo a visão dos dias de hoje nutrida pela essência do passado e o desejo de realizar no futuro o que já aconteceu.

Para Lima (2000) a identidade mineira engloba três aspectos principais: (a) a valorização mítica do passado de riquezas, exploração e luta pela liberdade em Minas, o que gera uma forte tendência memorialista e tradicionalista; (b) a habilidade do político mineiro

visto como um líder conciliador em função de seu equilíbrio, bom senso e valorização da estabilidade; (c) a participação estratégica na construção de um Estado que tenha uma perspectiva de unificação nacional, já que o Estado é visto como o centro político e geográfico do país, aliado a um apego a terra, à paisagem e aos valores locais.

De acordo com Ramalho (2015) o Estado de Minas Gerais representa os valores de duração, permanência, resistência às mudanças, o equilíbrio e a conciliação com vistas a evitar rupturas, a Liberdade dentro da Ordem, o contrário de revolução, e a tradição que resiste ao moderno. Ainda de acordo com o autor, há uma ampla predominância de uma visão conservadora de mundo, através de um discurso essencialista-tradicional que funciona como uma barreira aos movimentos sociais de contestação à ordem tradicional.

O campo de pesquisa a ser considerado nesta dissertação são as redes sociais online, que mesmo não sendo uma dimensão espacial física, as páginas e grupos dessas redes congregam usuários, postagens e comentários de regiões específicas, como, nesse caso, o Estado de Minas Gerais. Esse campo de pesquisa, cabe ressaltar, pode sofrer influências pelas dimensões sociais da região.

Levando em consideração o contexto político das eleições presidenciais de 2018, em particular, as páginas de Facebook com viés político de direita e extrema direita e a incivilidade online, esta dissertação propõe-se a responder a seguinte questão: como as especificidades das incivilidades são expressas no ambiente online, em páginas do Facebook, com conteúdo de direita e extrema direita do Estado de Minas Gerais, no contexto das eleições presidenciais do Brasil em 2018?

1.1 Objetivos

Para responder à questão da pesquisa foram estabelecidos os seguintes objetivos:

1.1.1 Objetivo geral

O objetivo geral deste estudo é compreender as especificidades dos atos de incivilidade enquanto fenômeno desencadeado nas redes sociais online em páginas de Facebook do Estado de Minas Gerais, que expressaram apoio ao candidato de extrema direita nas eleições de 2018.

1.1.2 Objetivos específicos

Para atingir o objetivo geral foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Apreender as especificidades das incivilidades expressas em um ambiente online no contexto das eleições presidenciais no Brasil, em 2018;
- b) Discutir a incidência da incivilidade no ambiente online;

1.2 Justificativas

As raízes da incivilidade nas interações sociais mediadas por computador foram apontadas mesmo antes do surgimento de redes sociais como Facebook, Instagram e Twitter (SILVA, 2018). Estudos no final da década de 1970 e início dos anos 1980 já apontavam a diferença entre as interações face a face e aquelas mediadas pelo computador, especialmente quando são tratados pontos de vista e opiniões distintas sobre determinado assunto (DIENER, 1979; KIESLER *et al.*, 1984). A partir de então, o interesse pelo tema cresceu e ganhou espaço na agenda dos pesquisadores do direito, psicologia, comunicação, política, administração e sociedade.

Na Administração, as pesquisas mais relevantes sobre o tema surgiram no final da década de 1990 e início dos anos 2000, tendo como foco principal a relação entre o ambiente de trabalho, a incivilidade e suas consequências (ANDERSSON; PEARSON, 1999; PEARSON; ANDERSSON; PORATH, 2000; CORTINA *et al.*, 2001). Ao passo que a incivilidade no contexto online teve sua relevância no estudo realizado por Paparachissi (2004).

Ao pesquisar sobre as incivilidades expressas no ambiente online no contexto das eleições presidenciais de 2018 no Estado de Minas Gerais, este estudo possui relevância teórica, prática e social. Conforme destacado por Antoci *et al.* (2016), a incivilidade online é uma forma de interação ofensiva que se manifesta por meio de comentários agressivos, discussões enfurecidas, críticas rudes, afirmações ofensivas, discurso de ódio e assédio.

Apesar das suas consequências e custos sociais, a incivilidade online ainda é um tema pouco abordado na literatura, em especial quando consideramos a literatura nacional. Ao realizarmos uma pesquisa nas principais bases nacionais e internacionais acerca do tema, poucos trabalhados foram encontrados. Assim, do ponto de vista teórico, o presente estudo busca acrescentar ao campo acadêmico discussões relevantes com o objetivo de preencher lacunas existentes do tema na área de administração, contribuindo assim no desenvolvimento da temática.

Ainda, do ponto de vista teórico, buscamos avançar no entendimento de como as redes sociais, em específico o Facebook, podem fomentar a existência de discursos de incivilidade, que assume normalmente a forma de intolerância, discurso de ódio ou desrespeito. Trazendo, dessa forma, conhecimento empírico acerca da incivilidade online no contexto político brasileiro de direita e extrema direita.

Do ponto de vista prático, esta pesquisa se justifica, a partir da ideia de que apesar de promover uma maior interação entre as pessoas, o ambiente online pode ter uma atmosfera incivil, por meio de conteúdo degradante, abusivo e prejudicial às pessoas (PAPACHARISSI, 2011; SALEEM *et al.*, 2017).

Ainda do ponto de vista prático, o estudo visa auxiliar os administradores das páginas ou comunidades moderarem as postagens e comentários, estabelecer políticas para participação no grupo e ainda para que gestores públicos implementem campanhas para combater as incivilidades no ambiente online.

Diante disso, a análise dos comentários presentes em uma rede social online permitirá a caracterização desse espaço e dos seus usuários como fomentadores ou não de incivilidades, discurso de ódio, desrespeito e violência. Ainda, ao apresentar um panorama da rede social online estudada e seus comentários, esta pesquisa poderá oferecer maior visibilidade sobre o tema, permitindo assim a reflexão sobre as práticas incivis, suas especificidades e suas possíveis consequências no contexto organizacional e social, que também se vale do espaço virtual.

Do ponto de vista social, partimos da premissa de que as pessoas que são tratadas de maneira incivil são negativamente afetadas de várias formas (CUNNINGHAM; MINER; MCDONALD, 2013). Esses efeitos negativos estão ligados a questões de saúde, como a exaustão emocional, vergonha, depressão e baixa autoestima (YAMANDA, 2000; CORTINA *et al.*, 2001; KERN; GRANDEY; 2009). Assim, buscamos a reflexão dos sujeitos sobre a cultura digital, contribuindo para a formação crítica das pessoas sobre as práticas de incivilidade nas redes sociais online, suas possíveis implicações e efeitos.

Além dos aspectos teóricos, práticos e sociais, esta pesquisa também atende a proposta do Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal de Uberlândia, que tem como foco aspectos relacionados à linha Sociedade, Desenvolvimento e Regionalidade, visto que a pesquisa abrange comunidades e páginas online do Estado de Minas Gerais, permitindo registrar elementos de regionalidade dentro do contexto das incivilidades nas redes sociais online.

1.3 Estrutura da dissertação

Apresentamos a seguir a estrutura proposta para esta dissertação, que busca compreender, sob a perspectiva interpretativista e por meio da análise textual e de conteúdo, a dinâmica dos atos de incivilidade enquanto fenômeno desencadeado nas redes sociais online em páginas de Facebook do Estado de Minas Gerais.

A primeira seção é constituída por esta introdução, pela contextualização da temática, bem como pelos objetivos geral e específicos que orientam o estudo e suas devidas justificativas. Na segunda seção, apresentamos o referencial teórico que serve como direcionamento para as análises e discussões.

O referencial teórico é constituído de dois temas principais – as redes sociais online e a incivilidade – distribuídos ao longo de sete áreas de conhecimento que acreditamos serem essenciais para a compreensão do assunto e que nos possibilitará responder ao problema de pesquisa.

No primeiro tema, as redes sociais online, abordamos as principais conceituações sobre as mídias sociais e os sites de redes sociais, bem como a sua utilização enquanto esfera pública para debates. Além disso, ainda trazemos os principais entendimentos sobre o Facebook, a rede social online objeto deste estudo.

Já no segundo tema, a incivilidade, trouxemos o entendimento sobre o seu contraponto, a civilidade e a cortesia. Após esse esclarecimento inicial, abordamos sobre a incivilidade em diversos contextos e posteriormente explicitamos sobre a incivilidade online e seus termos relacionados, a intolerância e o discurso de ódio.

Na terceira seção descrevemos os procedimentos metodológicos, iniciando com a natureza da pesquisa, classificada como qualitativa e em mídias sociais, além de ter abordagem interpretativista. Finalizamos, com os procedimentos utilizados para a seleção e análise do material, que aqui foram os comentários de páginas do Facebook de Minas Gerais com conteúdo voltado para a direita e extrema direita. Os dados foram coletados através do Netvizz e submetidos a análise textual pelos softwares IRAMUTEQ e ATLAS.ti e também analisados sob a ótica da análise de conteúdo.

Na quarta e quinta seção, apresentamos, respectivamente os resultados da pesquisa e as discussões dos achados com o intuito de atender aos objetivos propostos na introdução. Ao final, apresentamos as considerações finais, assim como as contribuições, limitações do estudo e sugestões para trabalhos futuros.

2. PERSPECTIVAS SOBRE A ESCALADA DA INCIVILIDADE NO AMBIENTE ONLINE

Além da crescente preocupação das pesquisas acadêmicas com o potencial do discurso incivil, as pessoas também têm percebido maiores níveis de incivilidade em diversos campos da sociedade. Esse discurso incivil é agravado quando os indivíduos são atacados ao invés dos problemas serem discutidos (MUTZ, 2006; STRYKER, 2011; MUDDIMAN, 2013). Essa preocupação com a incivilidade estende-se além do ambiente físico, indo também para o ambiente online, no qual comentários perversos podem prejudicar diálogos saudáveis, centrais à democracia (COE; KENSKI; RAINS, 2014; MELTZER, 2015).

Para a compreensão desse fenômeno, faz-se necessário percorrer a literatura sobre o que consiste a incivilidade e de que modo o ambiente online potencializa sua escalada. Assim, considerando que esta dissertação é centrada na escalada dos atos de incivilidade propiciada pelo ambiente online, este capítulo apresenta as principais contribuições da literatura e conceitos-chave que possam contribuir para a proposta.

Inicialmente iremos abordar os construtos acerca dos sites de redes sociais e das mídias sociais, trazendo uma visão geral sobre o tema. Em seguida, discutiremos sobre a utilização das mídias sociais como esfera pública para o debate político, e, de forma mais específica, do Facebook, que é a mídia social utilizada no campo de pesquisa.

Após esse panorama sobre as redes sociais online, o próximo tópico irá abordar os conceitos sobre civilidade e cortesia e, logo em seguida, o seu contraponto, a incivilidade. Após o entendimento sobre esses aspectos, trataremos sobre a incivilidade online trazendo os principais estudos sobre o tema e suas contribuições.

2.1 Mídias Sociais e Sites de Redes sociais (*Social Network Sites – SNS*)

Em nosso contexto de ubiquidade da internet e de um uso massivo das redes sociais online, o novo paradigma da comunicação é orientado para a sociabilização e para a socialização, centrado no uso social da tecnologia e reconfigurado pela dinâmica de exposição e interação dos atores sociais em ambientes digitais (CASTELLS *et al.*, 2006; AMARAL, 2016; SILVA; SAMPAIO, 2018). As mídias sociais tornaram-se uma parte integral da vida cotidiana, com grandes implicações econômicas, políticas e sociais (MCCAY-PEET; QUAN-HAASE, 2017).

Na literatura sobre o tema, é encontrado, comumente, tanto o termo mídias sociais quanto sites de redes sociais, além de outros. Para McCay-Peet e Quan-Haase (2017), o termo mídia social é mais amplo, sendo associado a plataformas como o Twitter, Instagram, Pinterest e Snapchat, enquanto que o termo sites de redes sociais é especificadamente associado ao uso de sites como o Facebook, MySpace e hi5, sendo as SNSs tipos de mídias sociais.

Ainda para as autoras, o termo mídia social tem múltiplos significados. Sua definição tornou-se altamente contestada e nem sempre são claras quais ferramentas, plataformas e fenômenos sociais contam como mídias sociais, no entanto, sua integração na vida social de muitos é indiscutível.

Para um melhor entendimento, McCay-Peet e Quan-Haase (2017, p. 16) elaboraram um comparativo da literatura com as principais definições encontradas, o que está sintetizado no Quadro 1, a seguir

Quadro 1 – Definições de mídias sociais

Definição de mídia social	O que a mídia social possibilita	Como a mídia social faz	Conteúdo da mídia social
Mídia social promove um mecanismo para a audiência conectar, comunicar e interagir uns com os outros e seus amigos em comuns através de	Mecanismo para conectar, comunicar e	Sites de mensagens instantâneas;	-

mensagens instantâneas ou sites de redes sociais (CORREA; HINSLEY; ZUNIGA, 2010)	interagir com os outros	sites de redes sociais	
Qualquer website ou serviço baseado na internet que inclui características da web 2.0 e contém alguns aspectos de conteúdo gerado pelo usuário. Web 2.0 é utilizada para descrever uma forma emergente de utilizar a internet, com maior participação e colaboração da web, assim como a criação e modificação de conteúdo pelos usuários (GRUZD; STAVES; WILK, 2012)	Permite a criação e modificação de conteúdo online	Websites ou serviços baseados na web	Conteúdo gerado pelo usuário
Mídia social é um grupo de aplicações baseadas na internet que constroem sob as fundações ideológicas e tecnológicas da web 2.0 e que permite a criação e troca de conteúdo gerado pelo usuário (KAPLAN; HAENLEIN, 2010)	Permite a criação e troca de conteúdo	Grupo de aplicações baseadas na internet construídas sob as fundações ideológicas e tecnológicas da web 2.0	Conteúdo gerado pelo usuário
Mídia social é uma forma de comunicação mediada pelo computador (MCINTYRE, 2014)	Comunicação	Mediada pelo computador	-
Mídia social, derivada do movimento social de software, é uma coleção de sites da internet, serviços e práticas que suportam a colaboração, construção de comunidade, participação e compartilhamento (OTIENO; MATOKE, 2014)	Colaboração sustentada, construção de comunidade, participação e compartilhamento	Sites da internet, serviços e práticas	-
Mídia social pode ser entendida como aplicações baseadas na internet que trazem conteúdo expresso pelo consumidor que abrange impressões da mídia criada pelos consumidores, tipicamente informada por experiência relevante, arquivada e compartilhada online para fácil acesso de outros consumidores impressionáveis (BLACKSHAW, 2006; XIANG; GRETZEL, 2010)	Conteúdo expresso	Aplicações baseadas na internet que expressam conteúdo, arquivado ou compartilhado online para fácil acesso de outros consumidores	Conteúdo gerado pelo consumidor, impressões de mídia criada pelos consumidores informados pela experiência relevante

Fonte: Adaptado de McCay-Peet e Quan-Haase (2017)

De forma geral, independentemente da definição utilizada, os autores trazem que as mídias sociais são aplicações da internet que têm como propósito estabelecer a comunicação entre as pessoas através de textos, mensagens instantâneas, imagens, seja de conteúdo já existente ou criada pelos usuários. Com base nisso, McCay-Peet e Quan-Haase (2017, p. 17) definem as mídias sociais como “serviços baseados na web que permite os indivíduos, comunidades e organizações a colaborarem, conectarem, interagirem e construirão comunidades ao permitirem os usuários criarem, co-criarem, modificarem, compartilharem e engajarem com o conteúdo gerado pelo usuário que é facilmente acessível”.

Para Paparachissi (2015), o entendimento de mídia social é temporário, espacial e sensível à tecnologia, atualizado, mas não restrito, por suas definições, práticas e

materialidades, a um único período de tempo ou localidade, além disso, a forma como as mídias sociais são definidas na sociedade mudaram e continuarão mudando.

Já os sites de redes sociais (SNSs) têm ganhado cada vez mais popularidade como espaços de convívio online, tanto para adultos como para jovens, desempenhando um importante e fundamental papel de influência na sociedade e revolucionando a forma como as pessoas se comunicam (BOYD, 2011; WILCOX; STEPHEN, 2013; WANG *et al.*, 2014).

Para Elovici *et al.* (2014), os sites de redes sociais comumente referidas como mídias sociais rapidamente tornaram-se uma parte integrante da sociedade, sendo amplamente utilizadas por muitas pessoas, possuindo uma riqueza de informações, muitas das quais, sensíveis e pessoais, com significantes implicações na segurança e privacidade. Para os autores, apesar de serem benéficas em diversos aspectos, essas redes podem ser utilizadas de forma abusiva, resultando em ações inapropriadas ou prejudiciais.

Da mesma forma, Saleem *et al.* (2017) afirmam que os espaços online são normalmente explorados e mal-usados para espalhar conteúdo que pode ser degradante, abusivo e, de alguma forma, prejudicial às pessoas. Nessa direção, Amaral e Coimbra (2015, p. 299) dizem que:

As redes sociais online por serem constituídas por atores sociais e suas conexões, desse modo, os sujeitos no mundo digital estariam em constante encontro com a alteridade (o Outro), e esse encontro é sempre perturbador e violento, basta imaginar e reconhecer o lugar do Outro para sentirmos ódio. Entretanto, sentir ódio não é um problema, pois faz parte da nossa natureza. Ele se torna um problema social, a partir do momento que deixa de ser um sentimento, para ser externalizado através da linguagem, neste sentido, os sites de redes sociais possibilitam que o ódio apareça através dos espaços de interação mútua e conversação.

Redes sociais como Facebook, Twitter e MySpace encorajam os usuários a construírem suas identidades pessoais através de perfis online, que comumente possuem seus nomes e fotografias reais em conformidade com as normas tradicionais de masculino e feminino (MAGNUSON; DUNDES, 2008; MANAGO *et al.*, 2008; MEGARRY, 2014). E, para Megarry (2014), o aumento ativo nos últimos anos dos sites de redes sociais resultaram em um crescente sombreamento entre as vidas *online* e *off-line*, tornando os corpos mais centrais aos seus personagens online.

As redes sociais geraram mudanças na forma de sociabilidade entre os indivíduos e, com isso, a propagação de discursos de ódio e da violência simbólica tende a ser intensificada nesse ambiente, já que as barreiras de interação social entre os atores estão reduzidas, devido às características da rede (AMARAL; COIMBRA, 2015). Para Boyd e Ellison (2007, p. 211), as SNS podem ser definidas como:

Serviços baseados na internet que permitem aos usuários (1) 24ff-line²⁴em um perfil público ou semi-público dentro de um sistema, (2) articularem uma lista de outros usuários com os quais são compartilhados uma conexão e (3) visualizar e cobrir sua lista de conexões e aquelas feitas pelos outros dentro desse sistema, sendo a natureza e nomenclatura dessas conexões podendo ser variada de site para site. (...) O que faz os sites de redes sociais únicos não é o fato deles permitirem que os indivíduos conheçam pessoas estranhas, mas sim que eles permitem que os usuários articulem e façam visível sua rede social. (...) Na maioria dos grandes SNSs, os participantes não estão necessariamente fazendo novas conexões ou procurando conhecer pessoas novas, ao invés disso, eles estão primariamente comunicando com as pessoas que já são parte de sua extensa rede social.

Em outro estudo, Boyd (2011) estabelece outros aspectos para as SNSs, interpretando-as como redes públicas interconectadas que servem para que pessoas se reúnam com propósitos sociais, culturais e cívicos. Dentro desse entendimento, o autor ainda postula que esses espaços são utilizados para propósitos sociais, profissionais, para flertar, para negócios e para causas políticas. Complementando as ideias anteriores a autora ainda traz que (BOYD, 2011, p.45):

A maioria das redes sociais provêm diversas ferramentas para suportar as interações públicas ou semi-públicas entre os participantes. Grupos permitem que os participantes se juntem cerca de interesses compartilhados. Uma das ferramentas mais utilizadas para esses encontros públicos são as sessões de comentários que permitem conversações entre as pessoas. Os comentários são visíveis a qualquer um e as pessoas utilizam esse espaço para interagir. Comentários não são simplesmente diálogos entre dois ou mais interlocutores, mas sim, uma performance de conexão social diante de uma audiência maior.

Nessa mesma direção, Recuero (2009) também estabelece alguns conceitos sobre as redes sociais online, sendo definidas como representações dos atores sociais e de suas conexões. Para a autora, essas representações são geralmente individualizadas e personalizadas, e as conexões são os elementos que vão criar a estrutura na qual as representações formam as redes sociais.

Ainda no entendimento de Recuero (2009), uma rede social é constituída por dois elementos: atores sociais (pessoas, instituições ou grupos; os nós da rede) e suas conexões (interações ou laços sociais). Essas redes são estruturas sociais, nas quais os atores sociais se apropriam de um sistema e o utilizam para estabelecer conexões entre os diversos sujeitos que estão inseridos neste sistema.

Por meio dessas conexões, os atores podem estabelecer laços sociais (fortes e/ou fracos) que, consequentemente, serão originários das relações e das interações sociais entre os sujeitos. Essas interações podem ser mútuas (ator-ator) ou reativas (ator-máquina), e, nas trocas conversacionais, a interação é mútua (negociada), ocorrendo através do sistema simbólico

(signos e símbolos da linguagem) presente nesse ambiente (PRIMO, 2007; AMARAL; COIMBRA, 2015).

As redes sociais na internet são sistemas simbólicos, uma vez que elas possibilitam que o ator se expresse através de símbolos e signos de linguagem, e havendo linguagem pode existir violência simbólica e ódio (BOURDIEU, 1989; LEBRUN, 2008; AMARAL; COIMBRA, 2015).

Alcadipani e Medeiros (2016) consideram que as redes sociais online constituem-se em um espaço para a criação de perfis públicos (ou semi-públicos), como figuras públicas, comunidades e grupos que compartilham informações, opiniões e outras expressões. Enquanto que Kaplan e Haenlein (2009) definem as redes sociais como grupos de aplicações baseadas na internet que se constroem sob as fundações ideológicas e tecnológicas da Web 2.0, permitindo aos seus usuários a criação e troca de conteúdo gerado por eles.

No entendimento de Donath e Boyd (2004), os sites de redes sociais são ambientes nos quais as pessoas criam um perfil auto descriptivo e então fazem conexões com outras pessoas que elas conhecem, criando assim uma rede de conexões pessoais. Esses perfis online são normalmente identificados pelos seus nomes reais e incluem fotografias, sendo a rede de conexão demonstrada como uma parte integral da sua auto apresentação.

Para Parks (2010, p.106), as SNSs não são comunidades em um sentido singular, mas, sim, funcionam como locais sociais nos quais muitas comunidades diferentes podem ser formadas. O autor ainda traz que “a retórica interna dos sites de redes sociais geralmente valoriza uma linguagem comum e uma imaginação, por exemplo o Facebook em seu registro de página se descreve como “Facebook ajuda você a conectar e compartilhar com as pessoas da sua vida”.

Parks (2010, p. 111), no mesmo entendimento dos outros autores, traz uma conceituação sobre comunidades em ambientes online, afirmando que:

Baseado em temas comuns sobre a literatura de comunidade, um grupo pode ser qualificado como uma comunidade virtual se seus membros estão engajados em ações coletivas, compartilham rituais, tem uma variedade de ligações relacionais e são ligados emocionalmente a outros de uma forma que confere um sentido de pertencimento e identificação ao grupo. Os SNSs certamente provêm as funcionalidades e os atributos sociais necessários para satisfazer essas qualificações.

Com o aumento e a popularidade das redes sociais, o potencial para os indivíduos engajarem em discussões online sobre problemas sociais e políticos cresceu muito em um curto período de tempo, mudando o modo como as pessoas recebem e disseminam informações,

criando discursos em torno de questões públicas e políticas, abalando ou reforçando sua legitimidade (KUSHIN; KITCHENER, 2009; ALCADIPANI; MEDEIROS, 2016).

Tendo isso em vista, percebe-se que as pessoas buscam esses espaços para socializar com seus amigos e conhecidos, compartilhar informações com pessoas interessadas, e para ver e serem vistos. Ao formalizarem as relações sociais off-line para a forma digital, os sites de redes sociais expandiram de forma grandiosa a capacidade das interações sociais, tanto em volume quanto em frequência (BOYD, 2011; WANG, 2014).

Para um melhor entendimento das diferentes definições encontradas na literatura para mídias sociais McCay-Peet e Quan-Haase (2017, p. 18) classificaram em tipos, conforme Quadro 2:

Quadro 2 – Tipos de mídias sociais

Tipo de mídia social	Exemplo	Definição
Sites de redes sociais	Facebook, LinkedIn	Serviços baseados na internet que permite os indivíduos a (1) construírem um perfil público ou semi-público dentro de um sistema restrito, (2) articular uma lista de usuários com os quais compartilham uma conexão, e (3) visualizar e atravessar a lista de conexões e aquelas feitas pelos outros dentro do sistema (BOYD; ELLISON, 2007)
<i>Bookmarking</i>	Delicious, StumbleUpon	Proporcionam um mix de recomendação de navegação direta (intencional) e recomendação indireta (inferida) baseada no comportamento coletivo público. Por definição, esses sistemas sociais <i>bookmarking</i> fornecem um "filtro social" dos recursos da web e da intranet. O ato do <i>bookmarking</i> indica aos outros que alguém está interessado em um determinado recurso. Ao mesmo tempo, fornece informação semântica sobre a forma que o recurso pode ser visto (MILLEN <i>et al.</i> , 2007)
<i>Microblogging</i>	Twitter, Tumblr	Serviços focados em pequenas atualizações que são colocadas para fora por qualquer um inscrito para receber as atualizações (GRAHL, 2013)
Blog s e fóruns	YouTube, Flickr, Pinterest	Serviços que permitem as pessoas a carregarem e compartilhar várias mídias como fotos e vídeos. A maior dos serviços tem opções sociais adicionais, como perfis, comentários, etc (GRAHL, 2013)
Notícias sociais	Digg, Reddit	Serviços que permitem as pessoas a postarem vários itens novos ou links para artigos e permitem os usuários a votarem nesses itens. A votação é o aspecto social central assim como os itens que são mais votados são demonstrados como os mais proeminentes. A comunidade decide quais novos itens são vistos por mais pessoas (GRAHL, 2013)

Autoria colaborativa	Wikipedia, Google Docs	Serviços baseados na internet que possibilitam os usuários criarem conteúdo e permite que qualquer um com acesso possa modificar, editar ou rever o conteúdo (ARCHAMBAULT <i>et al.</i> , 2013)
Conferência via web	Skype, GoToMeeting, Zoho Meeting	Conferência via web pode ser usada como um termo guarda-chuva para os diversos tipos de serviços colaborativos online incluindo seminários online, webcasts e encontro de pares online
Sites de localização geográfica	Foursquare, Yik-Yak, Tinder	Serviços que permitem os usuários conectarem e trocarem mensagens baseados na sua localização
Planejamento e reuniões	Doodle, Google Calendar, Microsoft Outlook	Serviços baseados na internet que proporcionam decisões de eventos em grupos (Reinecke <i>et al.</i> , 2013)

Fonte: Adaptado de McCay-Peet e Quan-Haase (2017)

Por fim, independentemente da definição, essas formas de interação social tiveram um impacto profundo no cotidiano das pessoas, alterando a forma como se relacionam, constroem e percebem valores e mesmo como constroem significados e sentidos (RECUERO; SOARES, 2013). Ainda, as oportunidades e ameaças que nascem desse avanço interferem diretamente nas relações políticas, econômicas e sociais (SILVA; SAMPAIO, 2018).

2.2 Redes sociais como esfera pública

No contexto político, esses ambientes podem promover um ambiente confortável para aqueles que normalmente não estão engajados na política a explorarem essa atividade, uma vez que, ao verem seus amigos engajados em comportamento político isso acaba refletindo em seu comportamento (VITAK *et al.*, 2011). A liberdade de expressão e a homofilia natural gerada pelo ambiente das redes desenvolveram grupos ideológicos com liberdade para se expressarem e se radicalizarem, conforme se sentiam seduzidos em seu poder de massa em redes (CHAIA; BRUGNAGO, 2014).

Assim, percebe-se que a internet facilita uma expansão da esfera pública, uma vez que oferece um ambiente mais receptivo para aqueles que normalmente não participam da vida política, instigando a exploração, criando grupos, comunidades e fazendo com que os indivíduos expressem suas opiniões, valores e pontos de vista (DAHLBERG, 2001; FERREIRA, 2016), conectando os participantes, desde os mais engajados até os observadores (BENNETT; SEGERBERG; WALKER, 2014).

A internet se tornou uma das ferramentas mais comuns para o discurso político. Além das formas tradicionais de notícias, as pessoas podem pegar informações em portais como o Google, sites de redes sociais, blogs e outros, possibilitando assim uma maior flexibilidade e, consequentemente, a livre expressão de pontos de vista (BORAH, 2013; BORAH, 2014).

O vasto e interativo mundo das mídias online criou maiores oportunidades para o debate público e, assim, os momentos de incivilidade se espalham mais rapidamente, tornando a incivilidade uma preocupação central da sociedade e da academia (SOBIERAJ; BERRY, 2011; COE; KENSK; RAINS, 2014).

Para Ferreira (2016), a internet se torna, então, um importante espaço e ferramenta da luta política contemporânea, intensificando as tradicionais formas de ativismo e criando novas formas de ação. A chegada da internet alterou significativamente o curso de diversos debates sobre a participação democrática e igualdade social na esfera pública. Se a participação na esfera pública não mais precisa do acesso direto do público às instituições públicas, o ciberespaço e o discurso online poderiam usurpar a divisão entre público e privado, aumentando a participação política e trilhando o caminho para uma utopia democrática (PAPACHARISSI, 2002; MEGARRY, 2014).

A internet não permite somente comunicar mais, melhor e mais rápido, ela também alarga formidavelmente o espaço público e transforma a própria natureza da democracia (CARDON, 2010) Além disso, o lugar da internet no jogo político ainda é inclassificável, mas ela, de fato, estimula todas as experiências que ultrapassam a relação entre representantes e representados.

Nesse mesmo sentido, Williams e Gulati (2012) observam que as mídias online aceleram a transmissão de conteúdo e são acessíveis a um grande número de pessoas. Essa propriedade viral as torna atrativas e um meio barato para alcançar votos, além disso, a popularidade da comunicação online entre jovens eleitores as tornam um meio para atingir esse público.

A internet permite que os cidadãos possam se juntar livremente a outros cidadãos e compartilhar suas opiniões e interesses sobre determinado assunto. Nesse sentido, ela pode reduzir os problemas de ação coletiva associados às atividades de organizações tradicionais com a redução de custos dos mais variados tipos, confundindo os limites entre o público e privado e facilitando a divulgação da informação e o processo de comunicação (BIMBER; FLANAGIN; STOHL, 2005; EARL; KIMPORT, 2011; MARGETTS, 2013).

Nesses espaços online, os contextos normativos e as ordenações discursivas não são evidentes, assim, examinar como esta complexa rede de conectividade se relaciona entre os

cidadãos e como afeta a dinâmica de comunicação entre representados e representantes políticos é de extrema importância. Isso por que essas redes aumentam a probabilidade de interpretações erradas e hostis devido à ação discursiva limitada e à ausência de pistas não verbais nos meios de comunicação social (RECUERO, 2014; ROST, STAHEL E FREY, 2016; SILVA; SAMPAIO, 2018).

Para Rowe (2014), devido em grande parte ao desenvolvimento da internet e suas tecnologias associadas, os cidadãos têm agora maiores oportunidades para engajar em discussões políticas, entretanto, para alguns, o nível de anonimato que essas redes podem oferecer exacerba comportamentos comunicativos desinibidos, direcionando para um aumento de discussões políticas mal-educadas e incivis.

Esse engajamento e discussão política são a chave para o funcionamento da democracia devido ao papel que a discussão exerce na deliberação, no aprendizado político, na formação de atitude e comportamento, aumentando assim o envolvimento das pessoas (DE TOCQUEVILLE, 1965; MACKUEN; BROWN, 1987; CALHOUN, 1988; HUCKFELDT; SPRAGUE, 1995; MCLEOD; SCHEUFELE; MOY, 1999; BRUNDIDGE, 2010).

Diante disso, enxerga-se no cenário brasileiro, uma percepção generalizada de uma grande polarização política, especialmente após as manifestações nas ruas e nas redes digitais em 2013, que foi só aumentando com uma série de acontecimentos políticos posteriores, e com isso a polarização política ganhou força, especialmente nas redes sociais online (SILVA; SAMPAIO, 2018).

A internet entra como um facilitador de uma expansão da esfera pública, uma vez que pode oferecer um ambiente mais receptivo para aqueles que normalmente não participam da vida política, instigando a exploração, criando grupos, comunidades e fazendo com que os indivíduos expressem suas opiniões, valores e pontos de vista (DAHLBERG, 2001; FERREIRA, 2016).

Tendo em visto os aspectos acima discutidos, podemos perceber como as redes sociais online são facilitadoras e utilizadas como espaços públicos para discussão de diversos assuntos, como por exemplo aqueles voltados para política, fundamentais para o funcionamento da democracia.

Nesta dissertação, a rede social online objeto de estudo é o Facebook que, dentre todas as redes sociais, é a mais popular do mundo, com mais de 2,27 bilhões de usuários³. Desses,

³ Ranking Statista 2019. Disponível em: <<https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>> Acesso em: 11 de fevereiro de 2019

130 milhões apenas no Brasil, ocupando o terceiro lugar nos países com maior número de usuários, perdendo apenas para a Índia e os Estados Unidos⁴. Caracterizado como uma rede social para manter relacionamentos sociais previamente estabelecidos, com pessoas com quem se tem alguma conexão *offline*, o Facebook facilita também as relações com pessoas que o usuário não conhece, mas que compartilham alguma conexão numa rede de amigos mútuos (BOYD; ELLISON, 2007; GRASMUCK; MARTIN; ZHAO, 2009; HARGITTAI; HSIEH, 2010; ELLISON; STEINFELD; LAMPE, 2011).

Ao abranger todas as formas de compartilhamento e leitura de conteúdo pessoal ou informativo online, essa rede social torna-se um ambiente complexo no qual é possível observar uma grande variedade de dados referentes à formação de identidade e trocas de conteúdos com os quais os sujeitos se identificarem (MAZZOCATO, 2014).

Ainda, de acordo com Maia e Rezende (2015, p. 503) o Facebook pode ser entendido como:

O caráter de identificabilidade é destacado como um importante fator para que as pessoas sejam mais “realistas e honestas” nesta plataforma. O Facebook oferece às pessoas um conjunto de recursos – desde ferramentas visuais até técnicas descritivas e narrativas – para a auto apresentação e a expressão de seus pertencimentos, sem a interferência de mediadores. A possibilidade de bloquear o acesso de certos usuários a determinadas partes de suas contas permite que as pessoas se apresentem diferentemente para audiências distintas. Cabe ressaltar que as pessoas no Facebook tendem a se expressar em tom privado, no sentido pessoal-íntimo. Os comentários, ao serem compartilhados publicamente, sinalizam o vínculo que o indivíduo mantém com seu grupo privado; e a demonstração pública de afeto indica um conjunto de escolhas privadas feitas por cada usuário.

Apesar de contar com políticas e diretrizes contra a intolerância, uso indevido, discursos de ódio, violência e outros tipos de mau comportamento, essas práticas ainda são bastante comuns (VENTURA, 2015; PEREIRA, 2017; BRASIL ECONÔMICO, 2018; CASEIRO, 2018; WAKKA, 2018).

Chaia e Brugnago (2014) afirma que a liberdade de expressão e a homofilia natural gerada pelo ambiente das redes do Facebook desenvolveram grupos ideológicos com liberdade para se expressarem e se radicalizarem, conforme se sentiam seduzidos em seu poder de massa em redes. Sobre esse tema, Dahlberg (2001) entende que as redes sociais, em especial o Facebook, são utilizadas para discussões sobre as campanhas de candidatos às eleições, e,

⁴ Ranking Statista 2019. Disponível em: <<https://www.statista.com/statistics/268136/top-15-countries-based-on-number-of-facebook-users/>> Acesso em: 11 de fevereiro de 2019.

frequentemente, elas têm sido utilizadas por grupos, comunidades e indivíduos para colocarem em pauta suas expressões políticas, seus valores e pontos de vista.

Desde 2008, o Facebook fez modificações e os candidatos políticos passaram a ter páginas ao invés de perfis, essas páginas são similares aos perfis pessoais, mas oferecem uma maior capacidade aos usuários de postar vários tipos de materiais, agrupando os políticos perto de celebridades e outras figuras públicas, times, filmes, restaurantes, bares, clubes, produtos, organizações sem fins lucrativos e outras organizações (SILVA, 2018).

Sites de redes sociais como o Facebook vão além de simplesmente comunicar temas de campanha e promover informações sobre como participar. Um engajamento ativo e uma página com uma boa manutenção tornam o candidato mais acessível e visto como mais autêntico (WILLIAMS; GULATI, 2012).

Para Recuero e Soares (2013), a violência é naturalizada em redes sociais como o Facebook, e, apesar das estratégias e ferramentas para a redução do impacto, existe uma compreensão de que há uma "permissão do humor" para dizer o que quer e uma ação de desacreditar os comentários críticos por parte dos sujeitos que estão interagindo.

2.3 Definindo Civilidade e Cortesia

A civilidade é um princípio crucial da vida pública, em especial, quando alinhada ao conceito de democracia deliberativa discutido por alguns autores (GUTMANN; THOMPSON, 1996; HABERMAS, 1996; SAPIRO, 1999; PAPACHARISSI, 2004; COE; KENSKI; RAINS, 2014; ROWE, 2015; MAIA; REZENDE, 2016).

Essa democracia deliberativa pode ser entendida, segundo Cohen (1989, p. 21), como:

A democracia deliberativa está ligada ao ideal intuitivo de uma associação democrática, na qual a justificação dos termos e condições da associação procedem através dos argumentos públicos e do raciocínio entre cidadãos iguais. Cidadãos que compartilham um compromisso para a solução dos problemas da escolha coletiva através do raciocínio público e consideram suas instituições fundamentais como legítimas, na medida em que eles estabelecem a moldura para a deliberação pública livre.

A partir desse entendimento de democracia deliberativa, a civilidade seria um requisito importante para o convívio em sociedade, podendo ser interpretada como polidez, respeito, aderência as regras democráticas plurais e a tolerância as liberdades individuais (DEWEY, 1927). A civilidade é necessária para o discurso colaborativo, no qual os participantes se

reconhecem como iguais e estão abertos a considerar e respeitar opiniões divergentes (ROSSINI, 2017).

A civilidade sempre foi tratada na literatura como um requisito para o discurso democrático, sendo definida, frequentemente, como uma forma universal de cortesia e gentileza e que serve como indicador para o funcionamento da uma sociedade democrática (PAPARACHISSI, 2004). A autora ainda ressalta que a literatura sobre civilidade tende a trata-la como uma desinência, e não um comportamento, associando-a a uma forma de cortesia para com outras pessoas, focando, geralmente, na etiqueta. No entanto, isso causa uma má interpretação do termo, uma vez que, ao reduzi-lo a apenas uma cortesia interpessoal, ignore-se o mérito democrático de discussões mais robustas e aquecidas.

Para aprofundar na discussão da civilidade, é necessário, primeiramente, um entendimento da cortesia, a qual, para Paparachissi (2004), depende do nosso entendimento de etiqueta e formalidade, nossa dedicação em cooperar em uma conversa, o desejo de preservar ou sacrificar a nossa “face” e uma série de normas formais e informais que guiam as conversas. Além disso, a autora ainda destaca que o conceito de cortesia é relacionado a interações que fluem harmoniosamente, presumindo respeito ao outro e ao coletivo.

Para a Paparachissi (2004), a civilidade vai além dos limites da educação e da cortesia, uma vez que busca objetivos democráticos, podendo ser entendida como uma cortesia coletiva, com consideração as consequências democráticas de um comportamento mal-educado. Ainda pelo ponto de vista de Paparachissi (2004), civilidade pode ser entendida como a consideração da identidade social e democrática de um indivíduo, isto é, não é apenas escolher palavras educadas ao se dirigir ao outro, mas também fortalecer relações e os vínculos com os outros e a democracia.

No entendimento de Carter (1998), agir de uma maneira civil sinaliza uma disposição em obedecer a regras compartilhadas e comportamento regulado de uma forma que assegure o bem-estar dos outros. Já para Andersson e Pearson (1999), a civilidade é um comportamento envolvendo a cortesia e a consideração com os outros, ou seja, envolve tratar os outros com dignidade, agindo em respeito aos sentimentos e preservando as normas sociais de respeito mútuo.

Sobieraj e Berry (2011) consideram que a civilidade pode ser entendida como uma argumentação política caracterizada por locutores que se apresentam como sensatos e polidos, tratando todos, até mesmo aqueles com os quais discordam de suas ideias, como merecedores de respeito. Considerando uma abordagem de função social, Kingwell (1995) entende que a

civilidade reduz o atrito social e permite que as pessoas possam discordar sobre determinado assunto, para que, juntas, possam debater de forma construtiva e chegar a conclusões racionais.

Nesse sentido, a civilidade é normalmente considerada como uma norma social interpessoal de comunicação, e a violação dessa expectativa normativa leva a consequências prejudiciais relacionadas a atitudes e comportamentos (FRASER, 1990; BORAH, 2014). Podendo ser vista também como um facilitador da deliberação construtiva, uma vez que pontos de vistas divergentes são discutidos, respeitados e admitidos uns pelos outros (SANTANA, 2014).

Para Carter (1998), a civilidade é composta de generosidade e confiança, mesmo quando a um custo e um risco para isso. Para o autor é preciso não mascarar as discórdias, mas, sim, resolver os problemas de maneira respeitosa (se expressar de uma maneira que o outro perceba que eu o respeito) e saber ouvir, com a possibilidade de aceitar que o outro está certo e, eu, errado. O autor ainda afirma que a civilidade é a soma de muitos sacrifícios para o convívio coletivo e tem sido utilizada desde o início das civilizações como sinal de respeito.

A civilidade também está associada a códigos morais e culturais que guiam as pessoas sobre modos de se comportar, sendo sua base a demonstração de respeito. Isto é, está menos associado a regras formais de etiqueta e mais com demonstração de sensibilidade, interesse e preocupação em tratar os outros com respeito (PEARSON; ANDERSSON; PORATH, 2000; PEARSON; PORATH, 2005; CALLAHAN, 2011).

Kampf (1972) argumenta que a civilidade é a representação apropriada dos códigos morais e culturais dos comportamentos estabelecidos por aqueles no poder. Para o autor, quando aqueles que constroem as normas culturais e morais de comportamento sentem-se ameaçados pelas ações movidas pelas emoções daqueles com menos poder, esses atores dominantes recorrem a alegações relacionadas à importância da civilidade para o controle de comportamentos desviantes dos atores de menor status.

Nesse entendimento da civilidade associada a códigos morais e culturais que guiam as pessoas sobre como se comportar apropriadamente em público, os códigos de comportamento são tipicamente construídos pela elite de qualquer coletivo (ARKES, 1974; GIDDENS, 1979; BOURDIEU, 1987).

A civilidade comprehende comportamentos que são fundamentais para conectar positivamente as pessoas umas com as outras, construindo relações e empatia (PEARSON; ANDERSSON; PORATH, 2000). Ainda para Pearson, Andersson e Porath (2000), a civilidade é um comportamento que preserva o respeito mútuo no ambiente de trabalho e é vital para o desenvolvimento da confiança, da empatia e de relações interpessoais positivas.

Kimmel (2001), levando em consideração o contexto organizacional, define que a civilidade seria uma cultura organizacional que encoraja a responsabilidade individual e da liderança para estabelecer e exibir comportamentos que promovam a norma de tratar todos os funcionários com respeito (tratar os outros como gostaria de ser tratado) e melhora a capacidade de cada pessoa para perceber como o impacto do seu próprio comportamento afeta a comunidade de pessoas ao seu redor (inteligência emocional).

A civilidade no ambiente de trabalho é compreendida por sua função social de buscar o bem coletivo, estando associada ao desempenho organizacional. Mendonça, Siqueira e Santos (2018, p.83) afirmam que:

A civilidade é vista como uma ação necessária para o bem coletivo e vital para a construção da confiança nas relações interpessoais no ambiente de trabalho. Ainda é entendida, dentro do contexto de uma cultura organizacional, como estimuladora das responsabilidades individuais e das lideranças, em prol do respeito e da capacidade analítica dos funcionários em analisar como seu comportamento irá impactar os outros ao seu redor. Essa concepção deve estar alinhada à missão do negócio, para, então, refletir nas práticas organizacionais.

Paparachissi (2004) afirma que uma distinção mais apurada entre cortesia e civilidade reconhece a paixão, a imprevisibilidade, a robustez da natureza humana e da conversação, com o entendimento que a democracia pode ter mérito de discussões acaloradas. Embora discutida na literatura sob formas distintas, a civilidade, o respeito e a cortesia são considerados fundamentais para vida em sociedade, especialmente quando tratamos de discussões políticas e discursos colaborativos (PAPACHARISSI, 2004; COE; KENSKI; RAINS, 2012).

Tendo em vista esse entendimento sobre civilidade e cortesia, a próxima seção tem como objetivo apresentar o seu contraponto, a incivilidade, suas mais variadas formas e os conceitos abordados na literatura.

2.4 Incivilidade

Como discutiremos ao longo desta sessão, a incivilidade é definida de diferentes formas e explorada em diversos espaços, assim, os estudos revisitados buscam apresentar um panorama dos principais conceitos acerca desse fenômeno. Uma das diferentes formas que o termo é conceituado seria como o desrespeito pelas tradições coletivas da democracia, isto é, uma série de comportamentos que ameaçam a democracia, nega às pessoas suas liberdades pessoais e estereotipa grupos sociais (PAPARACHISSI, 2004).

A incivilidade pode ser vista também como agir de forma rude ou descortês, sem consideração pelo outro, violando as normas de respeito nas interações sociais, compreendendo críticas rudes, xingamentos, falas desconexas, afirmações ofensivas, discussões incendiadas, discurso de ódio, assédio, comentários agressivos, humilhação reivindicações ultrajantes (JAMIESON, 1997; ANDERSSON; PEARSON, 1999; KING, 2001; PAPACHARISSI, 2004; ANTOCI *et al.*, 2016).

Em essência, a incivilidade é constituída de comportamentos rudes, insensíveis, desrespeitosos e imprudentes com intenção ambígua de prejudicar outro indivíduo, envolvendo palavras imprudentes e ações que violam normas convencionais de conduta (PEARSON; ANDERSSON; PORATH, 2000; PEARSON; PORATH, 2009).

Seguindo esse mesmo sentido, a incivilidade é uma forma de mau comportamento, implicando em indelicadeza, grosseria e desrespeito para com os outros, de uma maneira que viola as normas de respeito, podendo levar a desconexão, quebra de relações e desgaste da empatia (PEARSON, ANDERSSON, PORATH 2000; PEARSON; PORATH, 2005).

Como observam Coe, Kenski e Rains (2014), a incivilidade é uma característica da discussão que transmite um tom desnecessariamente desrespeitoso. No entendimento de Hwang *et al.* (2008), o discurso incivil expressa o desacordo que nega e desrespeita a justiça de outros pontos de vista. E para Brooks e Geer (2007), incivilidade pode ser entendida como ataques que vão além de diferenças de opinião, resultando em xingamentos, desprezo e deboche.

No entendimento de Bottoms (2006), incivilidades incluem comportamentos que não têm civilidade e consideração pelos outros, não sendo, necessariamente, motivo para qualquer tipo de intervenção legal. Kane e Montgomery (1998) entendem a incivilidade como o tratamento descortês, rude, impaciente ou que de alguma forma mostra falta de respeito ou consideração com a dignidade do outro. No mesmo sentido, Cortina *et al.* (2001) definem a incivilidade como formas de insensibilidade, de desrespeito ou de comportamento rude, que exibe falta de respeito em relação à outra pessoa.

Observa Santana (2014) que a expressão incivil não apenas aumenta a indignação moral como também tem um efeito prejudicial na liberalidade quando comparada à expressão civil, sendo seu efeito prejudicial mais perceptíveis quando são atacados os pontos de vista de algumas pessoas. Além disso, de acordo com o autor, quando a incivilidade flui através do discurso, as pessoas começam a não enxergar além de sua crença, diminuindo o espaço para o debate.

Já Mendonça, Siqueira e Santos (2018), trazem que a incivilidade também pode representar uma forma de resistência aos padrões impostos, visando mudanças e, ainda, ser

capaz de influenciar o senso de poder de cada indivíduo ou grupo. Para os autores, uma particularidade da incivilidade é a volatilidade dos papéis, pois, uma mesma pessoa pode ser vítima e instigadora (agressora) ou vítima e testemunha ou testemunha e instigadora (agressora).

Para Cortina (2008), os atos de incivilidade não são sempre gerais, ou seja, executados aleatoriamente, mas, sim, são, na verdade, em muitos casos, expressões veladas de preconceito em relação a minorias. Essa incivilidade seletiva postulada pela autora representa uma disfunção em diversos contextos e é camouflada para evitar a percepção dos outros (MENDONÇA; SIQUEIRA; SANTOS; 2018).

Apesar da incivilidade não ser ilegal e poder não gerar consequências catastróficas ou outras formas de mau comportamento, ela tem potencial para causar danos e não pode ser ignorada, podendo ter impacto nocivo naqueles que sofrem e naqueles que presenciam o comportamento incivil (MONTGOMERY; KANE; VANCE, 2004).

Sliter, Sliter e Jex (2012) apontam que os comportamentos incivis são caracterizados por serem rudes, mal-educados e por ações da falta de cortesia, sendo a intenção ambígua importante na definição e distinção da incivilidade de outras formas mais severas de abusos, como, por exemplo, agressão verbal, *bullying* e violência.

Um aspecto importante no entendimento da incivilidade é a ambiguidade. Isso porque a incivilidade inclui comportamentos direcionados a outra pessoa, abarcando formas menos agressivas, como, por exemplo, evitar falar com o outro ou insultá-lo. Porém, uma característica própria da temática é a ambiguidade em relação à intenção de atingir negativamente o outro, uma vez que esse prejuízo pode ser entendido como um lapso ou um descuido (PEARSON; PORATH, 2004; MENDONÇA; SIQUEIRA; SANTOS; 2018).

Isso implica que maiores índices de incivilidade podem abrir espaço para a manifestação e proliferação de outras tipologias de agressão, ou seja, uma pessoa exposta a um ambiente de incivilidade tem maior probabilidade em migrar de vítima para agressor, manifestando comportamentos hostis mais graves (MENDONÇA; SIQUEIRA; SANTOS; 2018).

No entendimento de Andersson e Pearson (1999), a intencionalidade na incivilidade não é transparente, ou seja, vai variar de acordo com a interpretação e, por isso, envolve um caráter subjetivo ilustrado. Já para Massaro e Stryker (2012), a incivilidade, assim como a obscenidade, está nos olhos de quem vê, e esse olhar varia, dependendo de fatores diversos, como a posição social ou o papel de quem fala, o contexto do discurso, o partido político do observador, a ideologia ou a posição em assuntos específicos.

Nesse mesmo sentido, Pearson, Andersson e Porath (2005) afirmam que a marca da incivilidade é que a intenção é ambígua, isto é, pode não ser claro para todas as partes envolvidas que a ação experimentada foi intencional ou não intencional. Quando não intencional, esses atos de comportamento desviantes tendem a ser mais passivos e legitimados devido a uma falta de consciência da parte do instigador. Quando intencional, esses mesmos atos tendem a ser mais assertivos e derivam de um desejo (semi) consciente do ator que causa o dano.

Essa ambiguidade, isto é, a falta de clareza se o comportamento tem o propósito de ser degradante, insultante ou intimidante, é um elemento-chave que diferencia a incivilidade de outros tipos de agressões interpessoais que possuem uma intenção clara de prejudicar o outro (DESOUZA, 2011). A sutileza e os aspectos velados que definem a incivilidade de forma geral são similares ao sexismo e racismo modernos, uma vez que comportamentos anti-mulheres e anti-minorias não são mais tolerados, assim, os perpetradores de atos incivis podem facilmente mascarar sua intenção de prejudicar a outra pessoa, como, por exemplo, sugerir que era apenas uma brincadeira ou anedota (CORTINA, 2008; DESOUZA, 2011).

Ao associar a incivilidade com violência, há de se compreender que essa não diz respeito, diretamente, a comportamento violento, porém dela podem ocorrer categorias mais agressivas de comportamento desviantes, como a violência (PEARSON; ANDERSSON; WEGNER, 2001; REIO; GHOSH, 2009). Enquanto a violência é uma forma intensa de desvio de comportamento e inclui agressão física, a incivilidade tem menor intensidade e exclui qualquer contato físico (PEARSON; PORATH, 2004).

O comportamento incivil viola as normas sociais e prejudica os alvos, e, ao contrário de atos de violência ou agressão, a natureza da incivilidade é ambígua, deixando um ou todas as partes envolvidas (alvo, instigador e observadores) em suspense, sendo não limitada ao lado pessoal, mas, igualmente moldada pelo contexto social e organizacional (PEARSON; ANDERSSON; PORATH, 2000; PEARSON; PORATH, 2005; CORTINA, 2008; ESTES; WANG; 2008; LESKINEN; CORTINA; KABAT, 2011; FEVRE *et al.*, 2012; KABAT-FARR; CORTINA, 2012; EINARSDOTTIR; HOEL; LEWIS, 2015).

Feldman (2001), abordando o tema no ambiente das salas de aula, caracteriza a incivilidade como qualquer ação que interfere na atmosfera de trabalho harmônica e cooperativa. Da perspectiva do ambiente de trabalho, Kane e Montgomery (1998) definem a incivilidade como uma interação social mais sutil (comportamento rude, desrespeitoso), que vai afetar a motivação do funcionário e o seu senso de *empowerment*.

Para Andersson e Pearson (1999), são desvios de comportamento de baixa intensidade, que são ambíguos na intenção de prejudicar/ferir o alvo e violam as normas de respeito mútuas desenvolvidas no ambiente de trabalho. Tais comportamentos podem gerar um espiral de incivilidade, inclusive secundário, a partir do testemunho de atos incivis.

Em um trabalho posterior, Porath e Pearson (2010) apontam que a incivilidade no ambiente de trabalho não é um fenômeno objetivo, isto é, ela reflete as interpretações das pessoas sobre como se sentem em relação a determinadas ações. Ao passo que, para Taylor *et al.* (2014), a incivilidade no ambiente de trabalho é um processo dinâmico que irá se desenvolver, mudar e evoluir ao longo do tempo.

Nessa mesma perspectiva do ambiente de trabalho, Van Jaarsvel, Walker e Skarlicki (2010) dizem que o cliente também é alvo de comportamentos incivos por parte dos funcionários, ou seja, a incivilidade por parte dos funcionários é composta de comportamentos de baixa intensidade e ambíguos na intenção de ferir, sendo esses direcionados aos clientes que violam normas de tratamento interpessoal.

No entendimento de Vahie (2011), as incivilidades seriam comportamentos mais sutis de funcionários para com os clientes, como indiferença, desatenção, gestos negativos, interromper o cliente e outros. Para Paulin e Griffin (2015), clima de incivilidade no nível de equipe serve como um quadro de referência para os membros e se refere a uma cognição distintiva da equipe sobre as práticas, os procedimentos e as normas que são recompensadas ou apoiadas concernentes à incivilidade no ambiente de trabalho.

No entanto, um determinado comportamento incivil pode ser caracterizado como agressivo, rude e desrespeitoso, ou, por outro lado, representar uma forma de resistência contra a manipulação organizacional para fins de mudança do *status quo* (CALLAHAN, 2011). Alcadipani e Medeiros (2016), ao pesquisarem o mau comportamento organizacional, utilizaram o termo incivil para fazer referência ao comportamento agressivo, na forma de ataques, grosserias e utilização de termos chulos.

Em seu estudo, nos anos seguintes Cortina (2008) busca caracterizar a incivilidade de modo a distingui-la de outros atos, apontando que essa difere de outras agressões psicológicas quando falta clareza se o comportamento é intencionalmente ocasionado. Apesar de a incivilidade poder ter objetivos prejudiciais visíveis, ela pode ser atribuída a outros fatores, como a ignorância, descuido ou personalidade do instigador, intenção e ambiguidade.

Nesse mesmo estudo, a autora ainda traz à tona a questão da incivilidade seletiva, que seriam os atos de incivilidade que não são sempre gerais, ou seja, executados aleatoriamente, e que, na verdade, em muitos casos, são expressões veladas de preconceito. Assim, pessoas com

posições de menor status dentro da organização, como mulheres, minorias raciais, minorias sexuais, entre outros grupos, são comumente alvos de comportamentos incivis.

Ao abordarem a questão da incivilidade no ambiente de trabalho, Mendonça, Siqueira e Santos (2018, p. 82) trazem a luz algumas reflexões importantes acerca do tema:

A incivilidade no ambiente de trabalho ocorre de maneira presencial ou não presencial, ou seja, incivilidade cibernética, uma vez que os modos de comunicação na atualidade são diversos, contudo, haverá sempre o emissor, o receptor ou, no plural, receptores, a mensagem, e o canal transmissor. Também os atos incivos podem ser verbais e não verbais, até mesmo o silêncio, dependendo do contexto, poderá ter um significado rude, de desdém.

Assim, a incivilidade, de fato, não é um fenômeno objetivo, ocorre no espaço entre o eu e o outro, sendo este outro entendido no singular ou no plural, e passa pela interpretação baseada nas subjetividades do sujeito. Contudo, suas consequências negativas, considerando o potencial que a incivilidade tem para abrir brechas para outras formas de violências dentro de um *continuum* de violências sutis no trabalho, são de diversos fins, a saber: psicológicas, cognitivas, sociais, físicas, financeiras, etc.

Enquanto a incivilidade é mais geral, potencialmente afetando todos os empregados, ela também pode ser seletiva, tendo como alvo as minorias e mulheres, ou, então, tendo como base outras dimensões sociais, incluindo a orientação sexual (CORTINA, 2008; LESKINEN; CORTINA; KABAT, 2011).

Nesses casos, o instigador normalmente tem uma explicação lógica e tendenciosa para a sua conduta, argumentando que essa não tem nada a ver com raça, gênero ou sexualidade, além disso, o instigador apenas discrimina quando existe uma explicação para o seu comportamento (CORTINA, 2008; LESKINEN; CORTINA; KABAT, 2011; FEVRE *et al.*, 2012; KABAT-FARR; CORTINA, 2012; EINARSDOTTIR; HOEL; LEWIS, 2015).

A partir das diferentes perspectivas apontadas, pode-se perceber que, tanto a civilidade quanto a incivilidade representam regras de significados, regras de comportamento em um determinado coletivo, sendo tipicamente estabelecidas por aqueles com mais capital ou por aqueles referidos como a elite cultural (KAMPF, 1972; BOURDIEU, 1978; GIDDENS, 1979). As pessoas, quando agem de acordo com essas regras, são tidas como civis e cultas, e, ao contrário, quando agem contra, são consideradas incivas e rudes (CALLAHAN, 2011).

Tanto a civilidade quanto a incivilidade dizem respeito, fundamentalmente, sobre poder, mas que esse poder se estende além da simples relação entre aqueles com mais e os com menos recursos de poder (CALLAHAN, 2011).

Ainda em sua perspectiva, a autora traz à tona três discursos de poder relacionados com a incivilidade: o poder de quem rotula comportamentos como incivos; o poder sobre os que possuem menos poder representado por aqueles com um maior status; e o poder para os atores

de menor status em resposta a práticas opressivas, injustas ou iniquas que privilegiam os poderosos.

O Quadro 3, a seguir traz uma síntese conceitual das principais representações da incivilidade encontradas na literatura e explicitadas no decorrer da revisão bibliográfica desta seção.

Quadro 3 – Conceitos de incivilidade

Referência	Conceito
Kane e Montgomery (1998)	Interação social mais sutil (comportamento rude, desrespeitoso), que vai afetar a motivação do funcionário e o seu senso de <i>empowerment</i> .
Andersson e Pearson (1999)	Agir de forma rude ou descortês, sem consideração com o outro, com violação às normas de respeito nas interações sociais.
Pearson, Andersson e Porath (2000)	Desprezo, grosseria e abuso em relação ao outros, podendo levar a desconexão, ruptura nas relações e desgaste na empatia.
Cortina <i>et al.</i> (2001)	Formas de insensibilidade, desrespeito ou comportamento rude em relação a outra pessoa.
Feldman (2001)	Qualquer ação que interfere na atmosfera harmônica e cooperativa.
Pearson, Andersson e Wegner (2001)	Utilizar linguagem e tom aviltante, fazer ameaças, ignorar pedidos, inflamar ou demonstrar falta de consideração com o outro.
Papacharissi (2004)	Desrespeito pelas tradições coletivas da democracia e está associada a atitudes e crenças.
Mutz e Reeves (2005)	Gratuidades que não fazem parte do tema central da conversa que demonstram falta de respeito e/ou frustração com a oposição.
Pearson e Porath (2005)	Comportamento desviante de baixa intensidade que viola as normas de respeito mútuo e pode ou não ter a intenção de prejudicar o alvo.
Bottoms (2006)	Comportamentos que não têm civilidade e consideração pelo outro.
Brooks e Geer (2007)	Ataques que vão além de fatos e diferenças, indo na direção de xingamentos, desprezo e deboche.
Cortina (2008)	Os atos de incivilidade nem sempre são gerais ou executados de formas aleatória, podem ser, em muitos casos expressões veladas de preconceito contra mulheres, minorias raciais e minorias sexuais.
Lim e Teo (2009)	Comportamento comunicativo exibido nas interações mediadas por computador que viola as normas de respeito mútuo.
Callahan (2011)	A civilidade e a incivilidade são rótulos socialmente construídos para aquilo que é constituído como expressões “aceitáveis” e “não aceitáveis” de emoções e representação do poder.
Sliter, Sliter e Jex (2012)	Comportamentos rudes, mal-educados, com falta de cortesia e ambíguos.
Coe, Kenski e Rains (2014)	Características de uma discussão que transmitem um tom desnecessariamente desrespeitoso ao fórum de discussão, seus participantes ou seus tópicos.

Taylor <i>et al.</i> (2014)	Processo dinâmico que irá se desenvolver, mudar e evoluir ao longo do tempo.
Gervais (2015)	Conversação caracterizada pela presença de desrespeito, hipérbole e apresentações histrônicas.
Park, Fritz e Jex (2015)	Estressor interpessoal que inclui enviar e-mails em um tom descortês, dizer algo ofensivo, fazer pouco caso de um pedido uma afirmação ou usar o e-mail para mensagens sensíveis ao tempo.
Paulin e Griffin (2015)	Clima de incivilidade ao nível do indivíduo refere-se a percepção de uma pessoa das práticas da sua equipe, comportamentos e normas. Ao nível da equipe refere-se a cognição da equipe sobre as práticas, procedimentos e normas que são recompensadas ou suportadas.
Alcadipani e Medeiros (2016)	Comportamento agressivo, na forma de ataques, grosserias e utilização de termos chulos.
Antoci <i>et al.</i> (2016)	Maneira de interação ofensiva que pode ser desde comentários agressivos, ameaças, discussões incendiadas, críticas rudes, reclamações ultrajantes, discurso de ódio e assédio.
Silva e Sampaio (2018)	Características de uma discussão que transmite um tom desnecessariamente desrespeitoso para o fórum de discussão e seus participantes, não acrescentando nada substancial ao processo.

Fonte: Autor

A partir da diversidade de conceitos encontrados percebe-se como eles foram mudando ao longo dos anos. Porém, é possível perceber, que mesmo com essas diferenças existentes, as diferentes conceituações podem ser compreendidas sob uma perspectiva comum, que caracterizaria a incivilidade como desvios de conduta que culminam na falta de consideração e respeito pelo outro. Essa conduta pode ser manifestada na forma de xingamentos, agressões, ameaças, ofensas e desprezo. Cabe ressaltar ainda, que a incivilidade não é algo objetivo, ocorrendo no espaço entre o eu e o outro, no singular e no plural, passando pela interpretação baseada nas subjetividades do sujeito (MENDONÇA; SIQUEIRA; SANTOS; 2018).

2.4.1 Incivilidade Online

A perspectiva da incivilidade nas interações sociais online surgiu antes mesmo das redes sociais (SILVA, 2018). Desde o final da década de 1970 estudos já apontavam as diferenças entre as interações face a face de outras, principalmente quando abordavam opiniões diferentes sobre determinado tema (DIENER, 1979; KIESLER *et al.*, 1984).

As pesquisas relacionadas a incivilidade e o ambiente online tiveram como marco importante o estudo realizado por Papacharissi (2004), que faz um paralelo entre a civilidade e

a cortesia dentro de um contexto democrático online. Para a autora, a incivilidade seria uma série de comportamentos que ameaçam a democracia, nega as pessoas suas liberdades pessoais e estereotipa grupos sociais, sendo facilitada pelo ambiente online. Ainda, de acordo com Papacharissi (2004), um ato de incivilidade é tão importante quanto dez ou vinte, porque ataca da mesma forma os ideais democráticos, e ainda, um único ato de incivilidade pode ser mais severo que diversos atos juntos.

Diante desse contexto, Papacharissi (2004, p. 274) desenvolveu um índice de três itens para medir a incivilidade, sendo a opção de resposta para esses itens sim ou não, se a resposta para pelo menos uma das perguntas for afirmativa, então a mensagem é rotulada como incivil: (1) a discussão verbaliza uma ameaça à democracia (exemplo: propõe derrubar um governo democrático a força)? (2) a discussão atribui estereótipos (exemplo: associa uma pessoa a um grupo utilizando rótulos, sejam suaves ou mais ofensivos)? (3) a discussão ameaça os direitos de outros indivíduos (exemplo: liberdade pessoal e liberdade para falar)?

A autora utilizou esse índice para medir o nível de incivilidade e falta de cortesia em grupos de notícias com conteúdo político de uma plataforma online (*Usenet*). No estudo foram avaliadas 268 mensagens, desse total 97 mensagens continham conteúdo considerado incivil, mal-educado ou os dois, representando mais de 30% da amostra total. O tipo de incivilidade mais comum foi o uso de estereótipos como ofensa.

Para Massaro e Stryker (2012), a suposição que a incivilidade domina o contexto online pode ser incorreta, pois, apesar de o ambiente online facilitar conversações rudes e passionais, ela é mais marginal do que dominante. Para os autores, apesar de concordância nas pesquisas sobre aspectos chave da incivilidade online, essas ainda não são suficientes para inferências empíricas.

Pensando nisso, Massaro e Stryker (2012, p. 409) apontam oito categorias nas quais o discurso incivil normalmente recai: (1) Discurso excessivamente *ad hominem*, que demoniza adversários políticos e se apoia em ataques globais dirigidos ao caráter ao invés de ideias e condutas; (2) Discurso falso e negativo sobre um adversário político, ou que é intencionalmente mentiroso sobre a visão, caráter ou conduta do oponente; (3) Discurso excessivamente vulgar ou desrespeitoso, ou se baseia em profanação excessiva direcionada a uma pessoa (ao invés de uma ideia ou instituição) para ganhar vantagem no argumento; (4) Discurso pejorativo, hiperbólico, e que falsamente demonstra os adversários políticos como traidores, caloteiros, nazistas, lunáticos, caipiras, satânicos ou antipatriota, ao invés de cidadãos dentro de uma ordem política pluralista, com quem vigorosamente, ou passionadamente, discorda em assuntos específicos por razões específicas; (5) Discurso intencionalmente ameaçador ao bem-estar de

um adversário político, ou que encoraja outros a causarem dano físico; (6) Discurso contra um adversário político com teor racista, sexual, religioso ou outros epítetos que uma pessoa sensata consideraria extremamente humilhante; (7) Discurso intencionalmente direcionado a fechar "espaços de razão" e encerrar discursos, ao invés de manter zonas de fala para futuras considerações em questões e políticas; e (8) Discurso que intencionalmente nega o direito político dos oponentes em participar igualmente em processos políticos, debates ou processos aplicáveis, ou que nega a legitimidade do participante, mesmo que eles têm o direito legal de fazê-lo.

Parker, Fritz e Jex (2015) utilizam a denominação de cyber incivilidade, que pode ser conceituada como um estressor interpessoal, que inclui enviar mensagens online em tom descortês, dizer coisas nocivas, prestar pouca atenção a um pedido ou mensagens sensíveis ao tempo, como, por exemplo, cancelar um compromisso em cima da hora. Lim e Teo (2009) também conceituam que a incivilidade cibernética seria um estressor interpessoal que inclui o envio de e-mails em tom descortês que mostra pouca atenção a um pedido feito.

Giumetti *et al.* (2012) oferece explicações sobre como a internet potencializou o engajamento das pessoas na adoção de comportamentos incivos. Para os autores o uso da internet facilita a forma como os indivíduos engajam em comportamentos incivos, seja de forma intencional ou não, uma vez que nesses ambientes torna-se mais fácil interpretar equivocadamente o significado por trás das mensagens. Ainda para os autores, mesmo que a mensagem não seja intencionalmente nociva, ela pode ser interpretada como um ato de incivilidade, visto que as características dos diálogos presenciais como tom, entonação e linguagem corporal não estão presentes.

A predominância da incivilidade nos comentários online é observada por Anderson *et al.* (2016), uma vez que certos aspectos da comunicação nesse ambiente fazem dele suscetível à proliferação desse tipo de comentário. No ambiente online, a ausência de comunicação não verbal e a ausência física podem encorajar mais as conversas incivas quando comparadas ao ambiente face a face (DUTTO, 1996; HILL; HUGHES, 1998; PAPACHARISSI, 2002).

Páginas do Facebook e perfis do Twitter de atores e partidos políticos, veículos jornalísticos, de celebridades, entre outros, fornecem um cenário típico para a incivilidade online, uma vez que, nessas configurações, os usuários podem interagir aleatoriamente com estranhos que se inscreveram na mesma página e, mesmo que os assinantes possam ter interesses específicos em comum, eles provavelmente serão heterogêneos em termos de traços pessoais, preferências e modos de interação social (PFEFFER; ZORBACH; CARLEY, 2014; BARBERA *et al.*, 2015; BARBERA; RIVERO, 2015; SILVA; SAMPAIO, 2018).

Nessa mesma direção, DeSouza (2011) diz que as tecnologias emergentes podem aumentar a incivilidade, uma vez que o ambiente online remove a necessidade de interações presenciais, assim como os espectadores que, de alguma forma, poderiam intervir quando a incivilidade acontecesse. Antoci *et al.* (2016) caracterizam a incivilidade online como uma forma de interação ofensiva que pode variar de comentários agressivos, discussões incendiadas, críticas rudes, alegações ofensivas, discurso de ódio e assédio.

Já para Brooks e Geer (2007), a incivilidade requer ir um passo além e não apenas fazer um comentário negativo, isto é, são alegações inflamadas e supérfluas que pouco adicionam a discussão. Coe, Kenski e Rains (2014) reconhecem que a incivilidade seja um termo difícil de ser definido, uma vez que aquilo que para uma pessoa é incivil pode ser completamente apropriado para outra. Assim, os autores entendem a incivilidade as características de uma discussão online transmitem um tom desnecessariamente desrespeitoso em direção ao fórum de discussão, seus participantes e seus tópicos. Ainda afirmam que a incivilidade é algo desnecessário e que não acrescenta nada de substancial à discussão.

A partir dessa ideia e da literatura, Coe, Kenski e Rains (2014, p. 661) operacionalizaram a incivilidade em cinco formas-chave, sendo considerado incivil o discurso que contiver uma dessas cinco formas:

Quadro 4 – Definições operacionais de cinco categorias de incivilidade

Forma da incivilidade	Definição operacional
Xingamentos	Palavras mesquinhas ou depreciativas direcionadas a uma pessoa ou grupo
Difamação	Palavras mesquinhas ou depreciativas direcionadas a uma ideia, plano, política ou comportamento
Mentiras	Afirmar ou sugerir que uma ideia, plano ou política é desonesto
Vulgaridade	Usar profanação ou linguagem que pode não ser considerada apropriada em discursos profissionais
Discurso pejorativo	Comentário depreciativo sobre a forma como uma pessoa se comunica

Fonte: Adaptado de Coe, Kenski e Rains (2014)

Para os autores essas definições operacionais da incivilidade são focadas na noção de desrespeito, visto que a civilidade envolve a noção de respeito mútuo. Foca também na definição de incivilidade como algo desnecessário, isto é, comentários incivis não adicionam nada de substancial para a discussão. E por fim, foca no alvo da incivilidade, que é especificado como sendo os participantes, o fórum de discussão e os tópicos.

Os resultados dessa pesquisa de Coe, Kenski e Rains (2014) demonstraram que a incivilidade é algo comum nas discussões públicas, sendo um, em cada cinco comentários, de

natureza incivil. Das cinco variáveis operacionalizadas pelos autores os xingamentos foram as mais comuns.

Para Mutz e Reeves (2005), a incivilidade online envolve interposições desnecessárias que demonstram falta de respeito e/ou frustração com a oposição. A partir desse conceito, Sobieraj e Berry (2011) trazem um outro tipo de incivilidade, o insulto, que é caracterizado como uma conduta ilegal e imprecisa, com a intenção de diminuir uma pessoa ou grupo. Para os autores, os insultos são incivis por definição, mas nem toda incivilidade é um insulto.

Tomando como base essa ideia do insulto, ou incivilidade em larga escala, Sobieraj e Berry (2011) desenvolveram uma forma de mensurar a presença de insultos sob a perspectiva de treze formas: (1) Linguagem insultante; (2) Xingamentos; (3) Exposição emocional; (4) Linguagem emocional; (5) Discussão verbal; (6) Assassinato de caráter; (7) Má representação exagerada; (8) Escárnio/Sarcasmo; (9) Conturbação; (10) Linguagem ideológica extremista; (11) Enganação; (12) Depreciação; (13) Uso de linguagem obscena.

Para chegar a codificação desses treze tipos de insultos e incivilidades, os autores coletaram dados durante um período de dez semanas em blogs políticos, programas de rádio e programas de televisão. Após a análise desses dados levantaram os tipos de discursos e comportamentos recorrentes que resultaram nessa codificação. Após isso Sobieraj e Berry (2011) encontraram que 89,6% dos dados nessas mídias continham pelos menos um tipo de insulto, sendo sarcasmo, má representação exagerada, linguagem insultante e xingamento os mais comuns.

No entendimento de Gervais (2015), a partir de alguns dos estudos apontados anteriormente, o discurso incivil pode ser definido como alegações que são deliberadamente desrespeitosas e insultantes, ou de natureza hiperbólica. Nessa pesquisa, a partir dos trabalhos realizados por Mutz e Reeves (2005), Brooks e Geer (2007) e Sobieraj e Berry (2011), Gervais (2015, p. 6) desenvolveu um conjunto de categorias de incivilidade, sendo codificado como incivil o comentário que violasse uma ou mais dessas categorias.

Quadro 5 – Categorias de incivilidade

Critério de incivilidade
Categoria 1: xingamento, zombaria e assassinato de caráter Adjetivos e advérbios supérfluos adicionais que não adicionam informação nova, mas são propositalmente insultantes, depreciativos e condescendente.
Categoria 2: Exageros deturpados Uso de palavras ou frases inflamatórias que fazem um indivíduo ou ação aparecer ser mais radical, imoral ou corrupto.

Categoria 3: Histrionico Linguagem que sugere que um indivíduo ou grupo deve ser temido ou é responsável pela tristeza. Também inclui pensamentos que são propositalmente exagerados através de letras em caixa alta e múltiplos pontos de exclamação.

Fonte: Adaptado de Gervais (2015)

De acordo com o autor, para gerar e identificar a presença de mensagens incivis é necessário categorizar os elementos que compreendem essa incivilidade. A partir de direções teóricas de propagandas políticas, mídias e da literatura Gervais (2015) identificou temas comuns nesses estudos. Assim, o autor organizou as várias formas encontradas nesses estudos para identificar a incivilidade baseada em comunicação textual, consolidando nas três categorias apresentadas anteriormente: linguagem insultante, linguagem extremista e hiperbólica, e histrônica e emocional.

2.4.2 Incivilidades, Intolerância e Discurso De Ódio nas redes sociais

Dentro desse contexto de incivilidades, encontramos a intolerância, que pode ser entendida como a rejeição ou exclusão dos outros baseada na aparência, cultura, crenças e outras características, sendo abordada na literatura pela perspectiva biológica, sociológica, filosófica e histórica com o intuito de entender suas raízes profundas e extensões no comportamento humano e social (NOËL, 1949; AGUIAR; PARRAVANO, 2013).

Além disso, a intolerância pode ser direcionada aos grupos minoritários de forma rasteira, atrapalhando o debate público, ou então direcionada a uma pessoa, e seus argumentos ferem diretamente sua dignidade pessoal, atacando de forma mais direta o indivíduo e seu valor intrínseco de pessoa (SILVA, 2018).

A popularização das redes sociais nos últimos mostrou-se extremamente rica para as interações humanas, criando espaços para a produção de discursos online (ALCADIPANI; MEDEIROS, 2016) e também colocando em maior evidência questões relacionadas a incivilidade, intolerância, discursos de ódio, assédio, entre outros (ROSSINI, 2017).

Diante dessas questões latentes, o Comunica Que Muda⁵, blog da agência nova/sb, realizou uma pesquisa em 2016 que gerou um dossiê da intolerância nas redes sociais⁶, trazendo os tipos de intolerâncias mais comuns no cenário nacional, sendo elas: aparência, classes sociais, pessoas com deficiência, homofobia, misoginia, política, idade/geração, racismo, religião e xenofobia.

Já quanto ao discurso de ódio, não existe um consenso sobre sua definição, podendo ser entendido como o discurso ou qualquer forma de expressão que busca promover, expressar ou aumentar o ódio contra uma pessoa ou grupo de pessoas, por causa de uma característica que essas compartilham ou o grupo ao qual pertencem (MENDEL, 2012).

Para Saleem *et al.* (2017), o discurso de ódio é aquele que contém uma expressão de ódio por parte do autor ou de quem fala, contra uma pessoa ou grupo, baseado na sua identidade de grupo. Além disso, para os autores, o discurso de ódio é definido por normas sociais predominantes, contextos e interpretações individuais e coletivas.

Focalizando o ambiente online, Ianto-Petnehazi (2012) define que o discurso de ódio online é o conteúdo de texto, áudio, vídeo ou multimídia, geralmente criado por usuários não profissionais ou anônimos, com o intuito de intimidar ou prejudicar grupos sociais minoritários (étnico, sexual e racial), através dos recursos ou da hospedagem de conteúdo das plataformas.

Em seus estudos, além da definição de ódio baseada na legislação e na literatura, o autor expandiu essa definição e codificou o discurso de ódio em 23 tipos (Quadro 3), no intuito de prover um livro de códigos para a análise de conteúdo.

Quadro 6 – Tipos de discurso de ódio

Critério de incivilidade	Definição
Insultos	Comentários que contém insultos, depreciações e rótulos
Estereótipos/Generalizações/Preconceito	Comentários que contêm estereotipações, generalizações e preconceito
Conspirações/Interesses Estrangeiros/Inimigos/Ameaças	Comentários que alegam que membros de determinados grupos são contra o país ou são ameaças

⁵ Comunica Que Muda. Disponível em: <https://www.comunicaquemuda.com.br/> Acesso em: 10 de fevereiro de 2019.

⁶ Dossiê de Intolerância 2016. Disponível em: <https://www.comunicaquemuda.com.br/dossie/quando-intolerancia-chega-as-redes/> Acesso em: 13 de fevereiro de 2019.

Exclusão/Este é o nosso país	Comentários que contém alegações de que o grupo majoritário é o “dono” do país
Extermínio/Assassinato/Estupro	Comentários que contém violência extrema que pede por extermínio e assassinato
Superioridade/Inferioridade/Normalidade	Comentários que dizem que um grupo é superior ao outro de acordo com algum critério (etnia, idioma, raça, etc)
Negação de direitos (políticos/civis)	Comentários que negam direitos civis e políticos a membros de grupos minoritários
Expulsão	Comentários que pedem a expulsão de um grupo do território daquele país
História	Comentários que pedem ações contra minorias baseadas em argumentos históricos
Ameaça	Comentários que contém ameaça implícita, porém sem violência explícita
Violência	Comentários que fazem ameaças ou incitam a violência
Animais/Sub-humano	Comentários que comparam ou chamam as pessoas de animais ou pestes
Extremismo religioso	Comentários que fazem ameaças ou pedem ação baseados em argumentos religiosos
Holocausto (negação/minimização)	Comentários que buscam minimizar o papel no holocausto
Holocausto (culpar alguém)	Comentários que jogam a culpa do holocausto nas vítimas
Discriminação	Comentários que pedem ou defendem a discriminação
Holocausto/Fascismo (apologia/justificativas)	Comentários que buscam apresentar pessoas envolvidas no holocausto como heróis
Moderação	Comentários

Ódio geral/discriminação	Comentários com conteúdo discriminatório que não se enquadra em nenhuma das outras
Homossexualidade (pedofilia)	Comentários que associam a homossexualidade a pedofilia
Desgraça para o país	Comentários que dizem que certos grupos são uma desgraça para o país
Spam de ódio	Comentários que não tem conteúdo textual
Esterilização	Comentários que pedem a esterilização de um grupo

Fonte: Adaptado de Ianto-Petnehazi (2012)

A partir dessa codificação, o autor analisou o conteúdo dos comentários de cinco *websites* e encontrou que 37,99% dos comentários continham discurso de ódio em alguma das 23 categorias. Dessas, o insulto foi o mais comum, representando 47,91% dos discursos de ódio, seguido pelos estereótipos e preconceitos. Os discursos de ódio podem ser manifestações explicitamente odiosas ou veladas, escondendo-se através de declarações que parecem normais ou racionais, ou então de exclusão explícita de um grupo social ou pessoa (ROSENFELD, 2001; WEBER, 2009; MOURA, 2016).

Essas manifestações produzem efeitos nocivos ao violarem direitos fundamentais, diminuindo a autoestima das vítimas, impedindo sua participação em atividades da sociedade civil, inclusive o debate público (FISS, 2005; SILVA, 2018). Colocando em risco a vida humana, uma vez que oferece suporte para crimes de ódio e violência física (COHEN-ALMAGOR, 2015). Conforme exposto, ao longo da revisão literária foi possível perceber que a incivilidade online carrega em seu fundamento teórico as bases da incivilidade das relações face a face, mudando apenas a forma como ela é levada a sua vítima.

O ponto central dela são as características e as particularidades que o ambiente online carrega, como a facilidade em disseminar conteúdo e a interação com um maior número de pessoas. Ainda foi possível compreender, mensurar e codificar os diferentes tipos de incivilidade encontrados e suas extensões, como o discurso de ódio e a intolerância. Assim como, a utilização das redes sociais online como esfera para o debate público acerca de temas políticos.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, são apresentados os procedimentos utilizados nesta pesquisa, cuja proposta é compreender as especificidades dos atos de incivilidade enquanto fenômeno desencadeado nas redes sociais online em páginas de Facebook do Estado de Minas Gerais, que expressaram apoio ao candidato de extrema direita nas eleições de 2018. Para tanto, descrevemos a seguir os caminhos percorridos para compor o material empírico, assim como a técnica para a análise do corpus.

3.1 Tipo de pesquisa e abordagem

Esta pesquisa busca entender um fenômeno social, que são as incivilidades no ambiente online, estando assim de acordo com Flick (2008), para quem a pesquisa social visa abordar o mundo exterior e entender, descrever e explicar fenômenos sociais, seja através da análise das

experiências dos indivíduos, do exame das interações e comunicações, ou investigando documentos, como no caso desta pesquisa, que analisa textos da internet.

Além disso, Gil (2008) descreve a pesquisa social como um processo no qual, através da metodologia científica, permite a obtenção de novos conhecimentos no campo da realidade social, sendo esta realidade relacionada ao homem e seus relacionamentos com outros homens e as instituições sociais.

Esta pesquisa foi desenvolvida utilizando o método de abordagem qualitativa, pois concentra-se na análise de manifestações discursivas na internet. A pesquisa qualitativa trabalha com o universo dos significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, isto é, um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos, servindo como sustentação para o conhecimento do universo sociocultural (CAVEDON, 1999; MINAYO, 2002).

Ainda, a abordagem qualitativa busca entender diferentes ambientes sociais no espaço social, desenvolver um nível de detalhes sobre as pessoas ou sobre o local estudado, envolver-se nas experiências, através de um raciocínio multifacetado, interativo e simultâneo (CRESWELL, 2010; BAUER; GASKELL, 2017).

Em termos de posicionamento epistemológico, esta pesquisa adota a abordagem interpretativista, que pode ser vista com uma estratégia para manusear dados em pesquisa, a fim de proporcionar forma de conceituação com o objetivo de descrever e explicar um fenômeno (ROCHA-PINTO; FREITAS; MAISONNAVE, 2010).

O paradigma interpretativista concebe o mundo social como um processo que é fruto da atividade dos indivíduos, defendendo a ideia de que a ação humana é radicalmente subjetiva, ou seja, o comportamento humano não pode ser descrito e muito menos explicado com base em suas característica exteriores e objetificáveis (SANTOS, 2002; PINTO; SANTOS, 2008; BARUCH et al., 2013).

Nesse entendimento, para que uma determinada ação social seja entendida, é necessário que o pesquisador compreenda o significado que os atores atribuem à ação, sendo a realidade social uma rede de representações complexas e subjetivas (VERGARA; CALDAS, 2005; PINTO; SANTOS, 2008).

As implicações da tecnologia na vida social tendem a ser imaginadas de formas altamente otimistas ou profundamente pessimistas pelos sociólogos. Enquanto alguns argumentam que as novas tecnologias estão abrindo caminho para uma era de ouro na pesquisa social, outros argumentam que a digitalização causou uma crise, pois cria uma situação que coloca em risco perder “o elemento humano” (WOOLGAR, 2002; MARRES, 2012).

Independentemente da visão, a pesquisa social digital parte de uma observação similar de que as tecnologias digitais permitiram uma ampla série de novas práticas envolvendo a gravação, análise e visualização da vida social (LEE; FIELDING; BLANK, 2008).

Além disso, por causa da sua proliferação na sociedade, assim como suas tecnologias únicas, as mídias sociais promovem novas formas para os pesquisadores em diversas disciplinas (MCCAY-PEET; QUAN-HAASE, 2017).

Milhões de blogs documentam a vida cotidiana em uma base contínua de acontecimentos. Plataformas online para redes sociais, como o Facebook, geram conteúdo em massa para análise social, e as aplicações para as análises digitais tornam possível para qualquer um com acesso a essas ferramentas analisar “comportamento social” em tempo real (MARRES, 2012).

Ao invés de utilizar outros métodos mais tradicionais, a pesquisa em mídias sociais como ferramenta ou método para a pesquisa acadêmica visando ao exame de questões de pesquisa e entendimento de problemas complexos auxilia no entendimento de questões relacionadas a fenômenos sociais (OTIENO; MATOKE, 2014).

A pesquisa em mídias sociais tem potencial para o entendimento de variados fenômenos, uma vez que seus dados são prontamente observáveis e extraíveis, tendo potencial como uma plataforma de recrutamento, alcance de particularidades demográficas, comportamentos, atitudes, percepções, movimentos sociais, consumo e participação política (MCCAY-PEET; QUAN-HAASE, 2017).

As abordagens metodológicas para incorporar o Facebook em uma pesquisa são diversas, assim como as disciplinas que avaliam a plataforma e representam estudos qualitativos, quantitativos, computacionais e críticos, sendo os métodos mais comuns os experimentos, os *surveys*, entrevistas, coleta de dados do servidor, análise da rede social, diários de estudo, estudos de laboratório, peças teóricas e metanálise (VITAK, 2017).

Independentemente da técnica utilizada, Baym (2009) elenca aspectos que fazem uma pesquisa qualitativa na internet ser de qualidade: a fundamentação na teoria e em dados; a demonstração de rigor na coleta de dados e na análise; a utilização de múltiplas estratégias para obtenção de dados; a consideração da perspectiva dos participantes; demonstração de consciência e auto reflexão em relação ao processo de pesquisa; e a consideração das interconexões entre a internet e o "mundo real" no qual estão situadas.

Para Quan-Haase e Sloan (2017, p. 5):

Usar dados de mídias sociais para pesquisa científica requer uma reorientação de como pensamos sobre os dados e seu relacionamento com o mundo social. Os dados existem e proliferam, sejam observados ou não, e não são criados meramente para os fins de pesquisa - neste sentido seu papel em trabalhos acadêmicos pode ser rotulado como incidental, mas não pode ser dissociado de sua importância em registrar e jogar a luz sobre uma gama de fenômenos sociais incluindo atitudes, intenções, identidade, redes, opiniões, locais e representações.

Tendo isso em vista, optamos pelas mídias sociais neste estudo devido a sua ampla utilização e pela quantidade de conteúdo disponível, sendo possível novas formas de entendimento dos fenômenos sociais, em especial quando levamos em consideração o contexto político nacional.

3.2 Corpus de pesquisa: composição e análise

Nesta pesquisa, os dados foram coletados na rede social online Facebook, em páginas e grupos com conteúdo político voltado para a direita e extrema direita do estado de Minas Gerais. Para selecionar as páginas foi utilizado o mecanismo de busca, introduzindo palavras-chave como: “direita”, “Jair Bolsonaro Minas Gerais”, “direita Minas Gerais”, “Bolsonaro Minas”, “PSL”, “extrema-direita”, “conservador” e outras desse cunho.

A busca no Facebook através da palavras-chave mencionadas referem-se à sua relação ao contexto político brasileiro e sua associação ao partido do candidato Jair Messias Bolsonaro, o PSL. Tanto o partido como o candidato são relacionados a políticas de direita e de extrema direita, que aqui podem ser compreendidas como um modelo econômico capitalista com valorização e preceitos morais tradicionais (CODATO; BOLOGNESI; ROEDER, 2015). Além disso, ainda existe uma associação ao conservadorismo, que levanta uma bandeira de combate à corrupção, uma ideologia repressiva, o culto da violência, a intolerância e o apelo aos militares (LÖWY, 2015).

O espaço temporal do estudo foi delimitado de 22/07/2018 a 04/11/2018, uma vez que abrange o período da oficialização da candidatura à presidência do Brasil do candidato Jair Messias Bolsonaro até o segundo turno das eleições.

A escolha do Facebook como fonte para coleta de dados se justifica pelo fato de ser a rede social mais popular do mundo. Em números, o Facebook conta com mais de 2,27 bilhões

de usuários⁷, sendo 130 milhões apenas no Brasil⁸. Além disso, conforme levantando em pesquisas o Facebook é utilizado como ferramenta para discussões políticas, tanto por candidatos como por usuários, e também como forma de naturalização da violência, discurso incivil, propagação de discurso de ódio e outros tipos de mau comportamento (DAHLBERG, 2001; GERSTENFELD; GRANT; CHIANG, 2003; PAPACHARISSI, 2004; SOBIERAJ; BERRY, 2011; ANDERSON et al., 2013; BORAH, 2013; RECUERO; SOARES, 2013; BORAH, 2014; CHAIA; BRUGNAGO, 2014; COE; KENSKI; RAINS, 2014; MAZZOCATO, 2014; MEGARRY; 2014; ROWE, 2014; SANTANA, 2014; AMARAL; COIMBRA, 2015; BEN-DAVID; MATAMOROS-FERNÁNDEZ, 2015; GERVAIS, 2015; MAIA; REZENDE, 2015; ALCADIPANI; MEDEIROS; 2016; ANTOCI et al., 2016; MAIA; REZENDE, 2016; STOCKER; DALMASO, 2016; SALEEM et al., 2017; SILVA; 2018; SILVA; SAMPAIO, 2018).

Com esse entendimento em vista, foram levantadas e pré-selecionadas apenas as páginas e grupos com os critérios: a) ser público; b) mais de mil participantes; c) conteúdo voltado para o objetivo da pesquisa; e d) discussões ativas no período de 22/07/2018 a 04/11/2018.

Após essa análise inicial, foram selecionadas quinze páginas que atenderam os critérios estabelecidos, conforme Quadro 7:

Quadro 7 – Relação das páginas selecionadas para a pesquisa

Página	Descrição	Participantes	Postagens	Comentários
Apoiadores Jair Bolsonaro Minas Gerais	Sem descrição	18.337	24	50
Bolsonaro MINAS	Pagina destinada a promover o nome Jair Bolsonaro.	29.848	89	7.261
Bolsonaro Minas	Defendendo a Família e o cidadão de bem, também prestando apoio ao Projeto Nacional a candidatura à Presidência da República de Jair Messias Bolsonaro, apoie a nossa candidatura e divulgue nossos projetos e ideias. #SOMOS TODOS BOLSONARO 2018	8.154	19	25
Bolsonaro Minas Gerais	Minas Gerais apoia Jair Bolsonaro, o defensor da honra nacional.	76.365	248	7.191

⁷ Ranking Statista 2019. Disponível em: <<https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>> Acesso em: 11 de fevereiro de 2019

⁸ Ranking Statista 2019. Disponível em: <<https://www.statista.com/statistics/268136/top-15-countries-based-on-number-of-facebook-users/>> Acesso em: 11 de fevereiro de 2019.

Bolsonaro Minas PSL 17	Sem descrição	11.930	27	296
Bolsonaro PSL17 Minas Gerais	Sem descrição	5.231	99	552
Direita Minas	Formado por conservadores contra a inversão de valores em Minas Gerais. Pelo resgate dos valores familiares tradicionais e seus princípios e pelo liberalismo econômico. #ADireitaVive	80.783	350	66.024
Jair Bolsonaro MG – Presidente 2018	Sem descrição	6.006	3	8
MG Bolsonaro	Sem descrição	1.795	7	311
MBL Movimento Brasil Livre – Minas Gerais	O MBL - Movimento Brasil livre - Minas Gerais se compromete a lutar por uma nação mais livre, justa e honesta.	58.708	144	6.209
Minas é Bolsonaro 17	Sem descrição	9.332	576	6.336
Minas Gerais é Bolsonaro	Partido Social Liberal - PSL Regional Zona da Mata e Campo das Vertentes em Minas Gerais.	11.062	130	6.412
Minas Gerais É Bolsonaro	Sem descrição	4.096	66	269
Mulheres que apoiam Bolsonaro em Minas Gerais	O objetivo é mostrar o apoio das mulheres a Jair Messias Bolsonaro 2018. Brasil sem corrupção e preservação da família.	1.343	22	24
QG Conservador Jair Messias Bolsonaro Minas Gerais	Acreditamos em Deus, na família, no trabalho e na pátria. Somos um elo entre o povo mineiro e o defensor da honra nacional: Jair Messias Bolsonaro.	29.981	105	1.148

Fonte: Autor

A raspagem dos dados dessas quinze páginas foi realizada pelo Netvizz⁹, obedecendo as limitações que tanto a rede social quanto a aplicativo oferecem para este tipo de coleta, como o anonimato dos usuários e a disponibilidade integral dos comentários, visto o caráter comercial da plataforma e a política de privacidade do Facebook (SILVA, 2018).

Essa etapa da pesquisa foi realizada conforme o espaço temporal definido e o primeiro mapeamento gerou um total de 1.909 postagens e um total de 102.116 comentários. Após isso, levando-se em consideração a incivilidade como agir de forma rude ou descortês, sem consideração pelo outro, violando as normas de respeito nas interações sociais, compreendendo críticas rudes, xingamentos, falas desconexas, afirmações ofensivas, discussões incendiadas, discurso de ódio, assédio, comentários agressivos, humilhação e reivindicações ultrajantes (JAMIESON, 1997; ANDERSSON; PEARSON, 1999; KING, 2001; PAPACHARISSI, 2004; ANTOCI et al., 2016), selecionamos 3.019 comentários.

⁹ Netvizz é um aplicativo para Facebook que permite extrair dados de contas de usuários, páginas e grupos da rede social, foi desenvolvida no contexto do DMI - Digital Methods Initiative, por Bernard Rieder. Pela ferramenta é possível extrair o conteúdo textual das postagens e comentários, e também dados de likes, comentários, compartilhamentos e reações.

Para chegar ao corpus da pesquisa, selecionamos apenas os comentários que atendessem aos critérios estabelecidos, os demais foram descartados, uma vez que continham informações sobre pessoas, cidades, conteúdo publicitário, *emojis*, conteúdo civil, *hashtags*, e outro tipo de conteúdo que não se enquadrava.

Os comentários selecionados foram submetidos a análise textual, que é um tipo de análise qualitativa que foca na questões ideológicas subjacentes e pressupostos culturais do texto, sendo esse entendido como um complexo conjunto de estratégias discursivas situadas em um contexto cultural (BARTHES, 1972; FURSICH, 2009).

Para Moraes (2003, p. 191):

Pesquisas qualitativas têm cada vez mais se utilizado de análises textuais. Seja partindo de textos já existentes, seja produzindo o material de análise a partir de entrevistas e observações, a pesquisa qualitativa pretende aprofundar a compreensão dos fenômenos que investiga a partir de uma análise rigorosa e criteriosa desse tipo de informação, isto é, não pretende testar hipóteses para comprová-las ou refutá-las ao final da pesquisa; a intenção é a compreensão.

Hsieh e Shannon (2005) definem como um método de pesquisa para a interpretação subjetiva do conteúdo dos dados do texto através de um processo de classificação sistemática de codificação e identificação de temas e padrões. Enquanto que, para Camargo e Justo (2013), análise textual consiste num tipo específico de análise de dados, que se trata especificamente da análise de material verbal transscrito, ou seja, de textos produzidos em diferentes condições.

Já para Moraes e Galiazzi (2006), a análise textual discursiva é um processo de separação dos textos em unidades de significados. Essas unidades por sua vez, podem gerar outros conjuntos de unidades, através interpretações do pesquisas e interlocuções teóricas e empíricas. Ainda, para os autores, a análise textual discursiva tem no exercício da escrita seu fundamento enquanto ferramenta de produção de significados, que só pode ser alcançada se o pesquisador fizer um movimento intenso de interpretação e produção de argumentos.

Ainda, esse tipo de análise envolve um compromisso prolongado com o texto escolhido, usando abordagens semióticas, narrativas, de gênero ou retórica, resultando em uma seleção e apresentação estratégias dos textos analisados como evidência para o argumento geral (HALL, 1975; REAL, 1996; FURSICH, 2009).

Para a análise do material empírico, recorrermos ao apoio do software IRAMUTEQ¹⁰. A utilização do software livre IRAMUTEQ se justifica pelo fato de que o uso softwares

¹⁰ Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires: interface visual ancorada no software R para produzir análise de texto, desenvolvido na língua francesa por Pierre Ratinaud em 2009. Disponível em: <<https://www.ibpad.com.br/blog/analise-de-dados/iramuteq-veja-aqui-funcionalidades/>> Acesso em 22 de março de 2019.

específicos para análise de dados textuais tem sido cada vez mais presente em estudos na área de Ciências Humanas e Sociais, especialmente naqueles estudos em que o corpus a ser analisado é bastante volumoso (CAMARGO; JUSTO, 2013), como é o caso desta pesquisa. Ainda de acordo com Camargo e Justo (2013) o software IRAMUTEQ apresenta rigor estatístico e permite aos pesquisadores utilizarem diferentes recursos técnicos de análise lexical.

Para a análise de conteúdo dos corpus textuais o software IRAMUTEQ que tem como princípio a lexicometria, possibilita análises lexicais, como por exemplo, o agrupamento hierárquico descendente (REINERT, 1990) e a análise de similaridade de segmentos de texto (BENZÉCRI *et al.*, 1973).

Além disso, o IRAMUTEQ possibilita análises estatísticas textuais clássicas, pesquisa de especificidades de grupos, classificação hierárquica descendente, análises de similitude e nuvem de palavras. Sua utilização não é um método de análise de dados, mas uma ferramenta para processá-los, portanto, não conclui essa análise, já que a interpretação é essencial e é de responsabilidade do pesquisador (LAHLOU, 2001; CAMARGO; JUSTO, 2013; KAMI *et al.*, 2016).

Além dessa análise textual submetida ao software IRAMUTEQ fizemos uma segunda avaliação manual dos comentários e descartamos mais 97 deles. Os 2.922 comentários restantes foram analisados e divididos em quatro categorias: 1) discurso excessivamente vulgar ou desrespeitoso direcionado a uma pessoa ou grupo; 2) discurso pejorativo e hiperbólico contra adversários políticos; 3) discurso ameaçador ou que incita a violência; e 4) discurso falso e negativo sobre adversário político.

Essas categorias foram definidas com base nos estudos existentes sobre a incivilidade, intolerância e discurso de ódio no contexto online (PAPACHARISSI, 2004; SOBIERAJ; BERRY, 2011; IANTO-PETNEHAZI, 2012; MASSARO; STRYKER, 2012; COE; KENSKI; RAINS, 2014; GERVAIS, 2015) e também de acordo com o conteúdo dos comentários.

Para auxiliar a análise de conteúdo dos comentários, após a segunda raspagem, submetemos os 2.922 ao software ATLAS.ti. O software serve como suporte em análises indutivas e não hierárquicas de documentos de texto, áudio, vídeo e imagens (PAULUS; LESTER, 2016).

Nesta pesquisa o software irá auxiliar na indexação das categorias temáticas encontradas e posterior comparação e identificação dos principais temas e das conexões entre eles (ATTRIDE-STIRLING, 2001; WALTER; BACH, 2015).

Cabe ressaltar que os softwares como esses não analisam os dados, apenas auxiliam o pesquisador de acordo com a metodologia e o processo analítico desenhado, sendo valiosos nos

estudos que consideram 1) diferenças e similaridades de relacionamentos entre textos; 2) desenvolvimento de tipologias e teorias; e 3) testes de hipóteses, utilizando a integração entre dados qualitativos e quantitativos (KELLE, 2004).

Com o intuito de atingir de apreender as especificidades e discutir a incidências das incivilidades expressas no ambiente online, além da análise textual no software, os comentários também foram analisados sob a ótica da análise temática de conteúdo. A análise de conteúdo é uma técnica que permite de forma prática e objetiva a produção de inferências do conteúdo da comunicação de um texto que sejam replicáveis ao seu contexto social (BAUER; GASKELL 2017).

Para Caregnato e Mutti (2006), o texto é o meio de expressão do sujeito, e nele, buscando categorizar as unidades (palavras ou frases) que se repetem, inferindo em expressões que as representa. Ainda, para as autoras, essa técnica trabalha com a materialidade linguística através das condições empíricas do texto, estabelecendo categorias para a sua interpretação.

No entendimento de Braun e Clarke (2006) a análise temática serve para identificar, analisar e reportar padrões, organizando e descrevendo de forma rica e detalhada o corpus de pesquisa. Para Moraes (1999), esse tipo de análise vai além de uma leitura representacional do que foi dito, servindo também para articulação do texto com o contexto psicossocial e cultural dos indivíduos.

Por fim, a escolha da análise de conteúdo se justifica devido a possibilidade de descrição sistemática dos dados, possibilitando a reinterpretação dos comentários e a compreensão dos seus significados, além do que aconteceria em uma leitura menos aprofundada (MORAES, 1999).

4. RESULTADOS

Esta seção é dedicada a apresentação e discussão dos resultados obtidos a partir da categorização e análise dos comentários feitos nas páginas do Facebook com conteúdo voltado para a direita e extrema direita do Estado de Minas Gerais. A apresentação dos resultados será orientada pelo objetivo deste trabalho, que é o de compreender os atos de incivilidade enquanto fenômeno desencadeado nas redes sociais online no contexto das eleições presidenciais no Brasil em 2018. Além disso, buscaremos apreender especificidades das incivilidades expressas, bem como discutir sua incidência.

Tendo isso em vista, os resultados aqui expostos reconhecem o crescimento do discurso incivil no ambiente online, não apenas em quantidade, mas também em sua dinâmica e capacidade de atingir seus alvos. Inicialmente, apresentaremos as características gerais dos comentários selecionados a partir das análises feitas pelo software IRAMUTEQ, ATLAS.ti e pela análise de conteúdo. Em seguida, apresentaremos os resultados e análise feitas após a categorização dos comentários.

O corpus analisado foi de 1.909 postagens que resultaram em 102.116 comentários, coletados nas 15 páginas que atenderam aos requisitos estabelecidos pela pesquisa. Destes, 99.098 foram considerados irrelevantes, uma vez que eram destinados a marcar pessoas, cidades, *emojis*, *hashtags*, risadas descontextualizadas, continham conteúdo considerado civil, ou então, apenas expressões como “B17”, “Brasil acima de tudo, Deus acima de todos” e “Bolsonaro”.

Além da análise inicial feita com os 3.019 comentários selecionados, optamos também pela divisão deles em quatro categorias, que resultou no descarte de mais 97 comentários, conforme apresentado nos procedimentos de pesquisa. Essa categorização, possibilitou uma melhor compreensão das especificidades do discurso incivil.

Um olhar desatento sobre esses números pode levar à conclusão que a presença do discurso incivil é irrelevante, o que contestaria as premissas apresentadas na revisão da literatura que os espaços online propiciam e são terreno para esse tipo de discurso. Porém, é importante ressaltar que desde 2015 o Facebook tem um trabalho de remoção de conteúdo considerado ofensivo, a coleta dos dados utilizando o Netvizz está sujeita a liberação da rede social e que o discurso incivil tem um caráter ambíguo, dificultando sua identificação em algumas situações.

4.1 Comentários submetidos ao IRAMUTEQ

Os 3.019 comentários selecionados compreenderam o corpus da pesquisa e foram submetidos a análise no software IRAMUTEQ. O quadro 8 apresenta as 15 páginas que foram selecionadas conforme os critérios da pesquisa e apresenta o resumo de cada uma delas, como o nome, número de participantes, número total de postagens, número total de comentários e o número de comentários analisados que continham conteúdo considerado incivil.

As páginas Jair Bolsonaro MG – Presidente 2018 e Mulheres que apoiam Bolsonaro em Minas Gerais não compuseram o corpus do estudo, uma vez que não tinham nenhum comentário que fosse considerado incivil, de acordo com a análise efetuada.

Quadro 8 – Corpus da pesquisa

Página	Número de participantes	Número total de postagens	Número total de comentários	Número de comentários analisados
Apoiadores Jair Bolsonaro Minas Gerais	18.337	24	50	7
Bolsonaro MINAS	29.848	89	7.261	203
Bolsonaro Minas	8.154	19	25	1
Bolsonaro Minas Gerais	76.365	248	7.191	452
Bolsonaro Minas PSL 17	11.930	27	296	20
Bolsonaro PSL17 Minas Gerais	5.231	99	552	15
Direita Minas	80.783	350	66.024	1.929
Jair Bolsonaro MG – Presidente 2018	6.006	3	8	Nenhum
MG Bolsonaro	1.795	7	311	22
MBL Movimento Brasil Livre – Minas Gerais	58.708	144	6.209	81
Minas é Bolsonaro 17	9.332	576	6.336	35
Minas Gerais é Bolsonaro	11.062	130	6.412	148
Minas Gerais É Bolsonaro	4.096	66	269	90
Mulheres que apoiam Bolsonaro em Minas Gerais	1.343	22	24	Nenhum
QG Conservador Jair Messias Bolsonaro Minas Gerais	29.981	105	1.148	16

Fonte: Autor

O primeiro resultado notável que podemos verificar ao analisar o corpus da pesquisa é que a página Direita Minas, com um total de 80.793 participantes, não é a que possui um maior número de postagens, porém é a que apresentou uma maior participação dos usuários, com 66.024 comentários, sendo 1.929 deles com conteúdo considerado incivil. Esses comentários incivis representam 2,92% do total de comentários da página e 63,89% do corpus total analisado na pesquisa.

A segunda página com maior participação nas discussões foi a Bolsonaro Minas Gerais, com um total de 76.365 participantes, 248 postagens, 7.191 comentários no total e 452 com conteúdo incivil. Estes, representaram 6,28% do total de comentários da página e 14,97% do corpus da pesquisa.

Já a terceira com uma maior participação dos integrantes foi a Bolsonaro MINAS, com 29.848 participantes, 89 postagens, 7.261 comentários e 203 comentários com discurso incivil. Os comentários incivis representam 2,79% do total da página e 6,72% do total da pesquisa. Os comentários dessas três páginas juntas representaram 2.584 comentários dos 3.019 analisados, correspondendo a 85,58% de todos os comentários incivis.

Em número de postagens, as páginas com maior número foram Minas é Bolsonaro 17 com 576, Direita Minas com 350 e Bolsonaro Minas Gerais com 248. Já em número de comentários foram na sequência, Direita Minas, Bolsonaro MINAS, Bolsonaro Minas Gerais, Minas Gerais é Bolsonaro e Minas é Bolsonaro 17.

Quanto ao engajamento nas páginas tivemos na sequência a página Direita Minas, seguida por Bolsonaro Minas Gerais, depois Minas Gerais é Bolsonaro, MBL Movimento Brasil Livre – Minas Gerais e Minas é Bolsonaro 17. Por engajamento nos referimos a somatória do número de comentários nas postagens, quantidade de *likes*, quantidade de reações e quantidade de compartilhamentos, conforme Quadro 9.

Quadro 9 – Engajamento dos usuários

Página	Comentários	Likes	Reações	Compartilhamentos	Engajamento
Apoiadores Jair Bolsonaro Minas Gerais	50	854	934	296	2.084
Bolsonaro MINAS	7.261	38.284	41.707	51.543	138.795
Bolsonaro Minas	25	190	205	49	469
Bolsonaro Minas Gerais	7.191	74.763	82.662	53.603	218.219
Bolsonaro Minas PSL 17	296	4.698	4.922	2.100	12.016
Bolsonaro PSL17 Minas Gerais	552	2.507	2.698	642	6.399
Direita Minas	66.024	220.166	274.454	220.778	781.422
Jair Bolsonaro MG – Presidente 2018	8	122	137	40	307
MG Bolsonaro	311	2.663	3.219	1.615	7.808
MBL Movimento Brasil Livre – Minas Gerais	6.209	39.043	48.848	103.629	197.729
Minas é Bolsonaro 17	6.336	59.356	70.458	50.352	186.502
Minas Gerais é Bolsonaro	6.412	59.903	66.486	75.367	208.168
Minas Gerais É Bolsonaro	269	1.002	1.296	544	3.111
Mulheres que apoiam Bolsonaro em Minas Gerais	24	124	153	106	407
QG Conservador Jair Messias	1.148	21.147	23.202	6.935	52.432

Bolsonaro Minas Gerais				
---------------------------	--	--	--	--

Fonte: Autor

O primeiro resultado que podemos interpretar a partir dos dados obtidos pela análise do software é relacionado as palavras utilizadas nos comentários que representam formas de incivilidade. Nessa primeira análise estamos considerando apenas advérbios, substantivos, verbos e pronomes.

Dentre as palavras que podem ser consideradas incisivas no discurso, a que mais aparece é a palavra “vagabundo” e seus derivados, “vagabunda”, “vagaba”, “vagabundos”, “vagabundas” e “vagaba”. No contexto dos comentários, ela é utilizada como forma de insulto e xingamento, sendo utilizada para referir-se a uma outra pessoa com ideia contrária ou a imagem de alguma figura pública do conteúdo da postagem, conforme a figura 1.

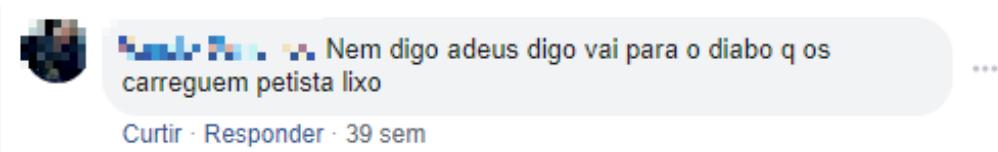
Figura 1 - Comentário extraído das postagens



Fonte: Facebook

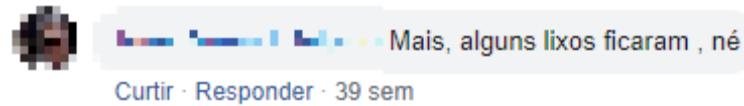
Em seguida, a palavra “lixo” é a mais comumente utilizada como forma de insulto e xingamento. Da mesma forma que a anterior, foi utilizada para fazer referência a uma pessoa ou figura pública, além de ter sido utilizada também para fazer referência a algum partido político com ideais de esquerda, conforme ilustrado pelas figura 2 e 3.

Figura 2 – Comentário extraído das postagens



Fonte: Facebook

Figura 3 – Comentário extraído das postagens



Fonte: Facebook

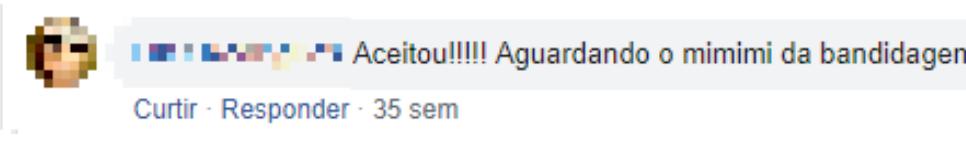
As palavras “bandido”, “bandida” e “bandidagem” também foram bastante utilizadas como forma de insulto, xingamento ou como estereótipo. Foram direcionadas principalmente para políticos de esquerda e pessoas que defendam esses ideais, conforme a figura 4 e 5.

Figura 4 – Comentário extraído das postagens



Fonte: Facebook

Figura 5 – Comentário extraído das postagens



Fonte: Facebook

As palavras “petista” e “comunista” também foram bastante utilizadas, porém de forma pejorativa. De acordo com o contexto dos comentários, os apoiadores das ideias de direita e extrema direita, entendem essas duas palavras não como sendo referência a um membro de um partido político ou de uma ideologia política, mas sim como uma forma de desqualificação (conforme figura 2 e 4).

Além dos exemplos citados anteriormente, podemos perceber esses contexto em comentários como “e vc tem caráter ? petista de merda”, “vai se eleger aqui essa vagabunda.mineiros tudo petistas.igual aos nordestinos.vergonha de ser mineira” e “vcs sao petistas cambada de vagabundos”.

Discriminação em decorrência de gênero também apareceram em diversos comentários. Esses xingamentos foram direcionados particularmente aos LGBTQIA+, em palavras como “travecão”, “viado”, “bicha”, “gay” e “sapatão”. A mulheres, especialmente aquelas que defendem a igualdade entre mulheres e homens (feministas), como palavras como “feminazi”, “mulher do sovaco peludo” e “porca”, conforme comentários abaixo.

Essas discriminações, são percebidas em comentários como “é viado!!”, “senador não temos? vamos dar a vaga pra dilmônia? ou pro travecão?”, “essa bicha ta mais preocupado com o cabelo kkkkk” e “daniela é do meu tempo que mulher com mulher é sapatão.”.

"quando percebi tanto ódio por vindo da maria do rosário eu lembrando caso da liana eu lembro que li os depoimentos deles e eu chorei na época imaginando o que ela passou, e aquela imunda tava defendendo o desgraçado do champinha e imendou chamando bolsonaro de estuprador, quando ele disse já não ia te estuprar pq vc não merece! ai ela disse que ia da uma bofetada nele ! eu quiz afundar a cara daquela vadia! ai ele falou da que eu te dou outra! ai eu amei ele nesse momento e comecei a seguir e quando vi o odio q ele causa nas feminazis, jean willys nas midias tendenciosas e revistas e jornais comprados ai eu amei ele de vez esse é o meu presidente!"

"nós nos depilamos, fazemos as unhas, escovamos os dentes, fazemos as sobrancelhas, cortamos e lavamos os cabelos, usamos desodorante e perfume. as esquerdopatas fazem xixi e cocô no chão, têm suvaco cabeludo, não usam absorvente... precisa falar mais alguma coisa?"

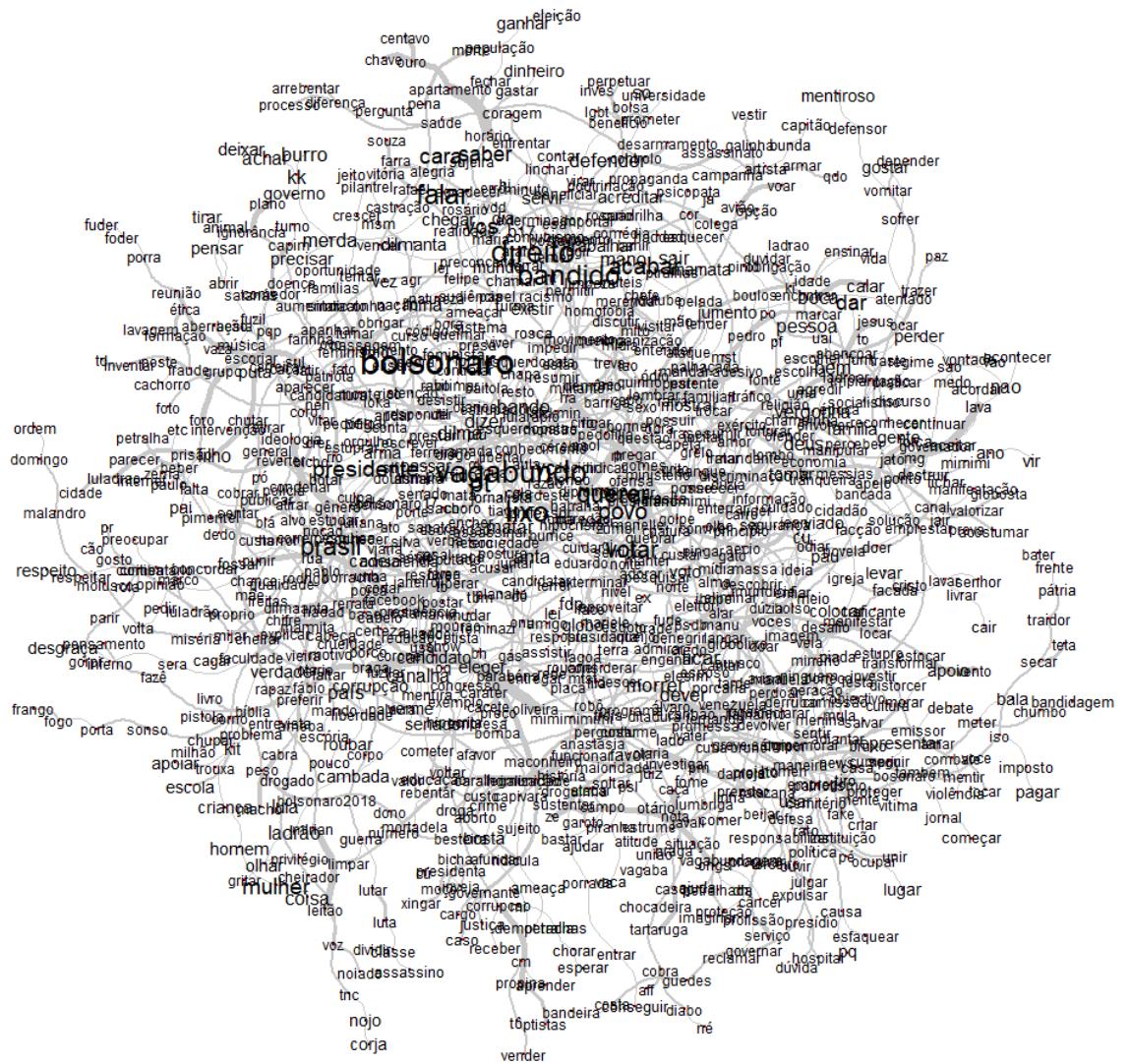
Houveram nos comentários também, insultos e xingamentos direcionados a minorias raciais, especificadamente a pessoas negras, para isso, principalmente através de piadas e alusões que cabelo bonito é cabelo liso.

Isso é evidenciado em comentários como “a pgr disse que bolsonaro fez racismo contra todos os negros quando na verdade ele disse de um 1 negro quilombola que não fazia nada e era gordo e pesava 8 arroba . quem generalizou foi a pgr”, ou “faltava só a desculpa do negro na história (já estava demorando)”.

E também em “negro? falto um pouco de tinta aí. se esse cara é negro eu sou um tição, e voto em bolsonaro com orgulho, e nunca o vi incitar ódio contra negros” e “feia demais tem tanta grana com um cabelo horrível desse. faz um botox uma progressiva aí”.

Pelo software, fizemos também a análise de similitude (Figura 6), que traz um grafo representando a ligação entre as palavras no corpus textual. A partir dessa análise é possível inferir sobre a estrutura de construção do texto e temas de relativa importância.

Figura 6 – Grafo de similitude



Fonte: Software IRAMUTEQ

Os dados obtidos pelo grafo de similitude, nos permite perceber que palavras utilizadas no contexto dos comentários e em destaque (“lixo” e “vagabundo”) são percebidas em comentários incivis. São palavras que se aproximam uma da outra, pois são utilizadas como forma de ofensa. Como por exemplo em “lixo,nem no banheiro serve”, “acha melhor matar esses dois lixos dilma e lula.” e “tem que matar logo esse vagabundo petista”.

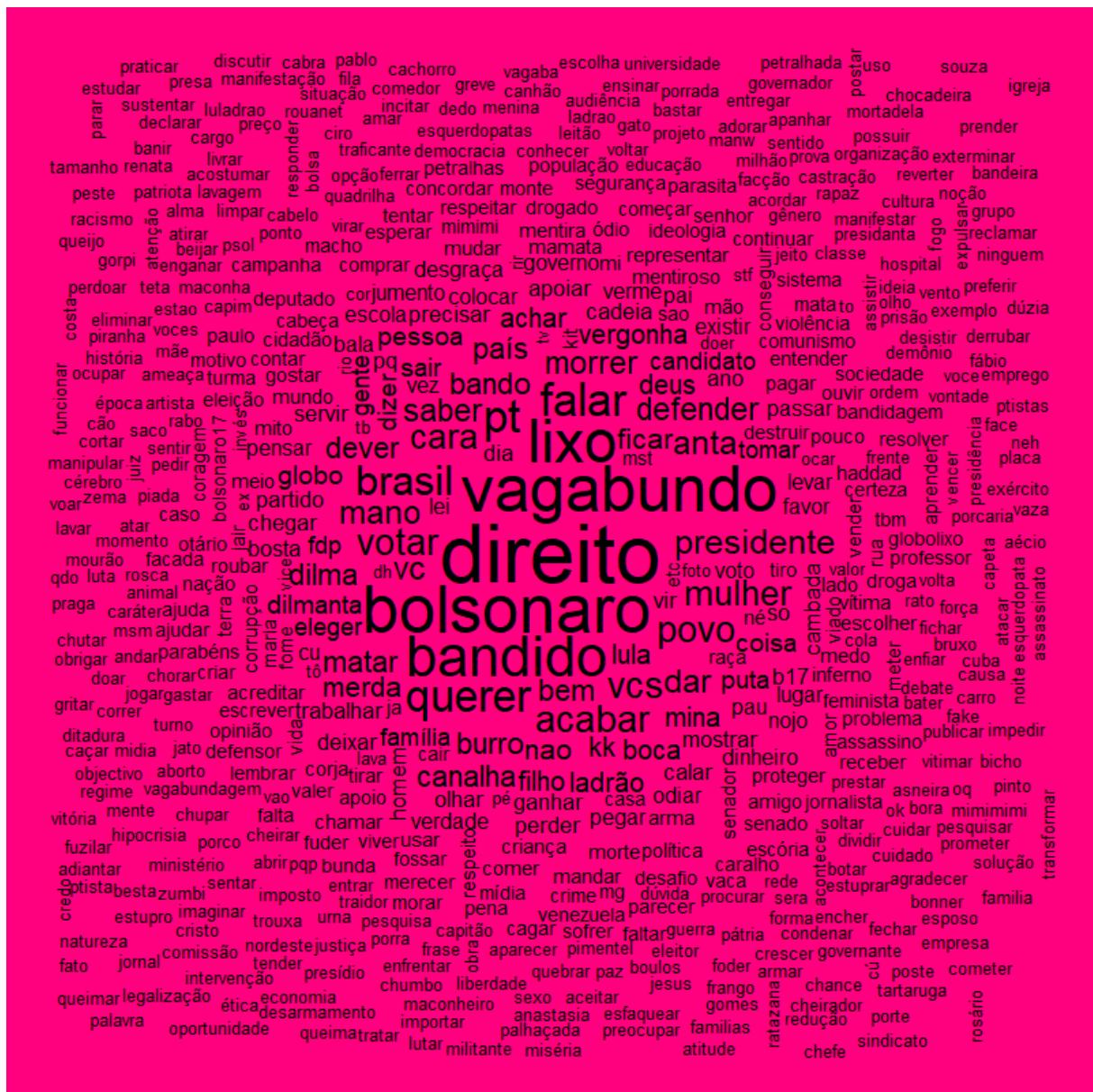
Além dessas, ainda temos palavras como “bala” “bandidagem” e “chumbo” em comentários com “show!!!! finalmente, rio de janeiro elegeu um juiz “cabra macho” prá exterminar a bandidagem no rio! tem o apoio de bolsonaro e da sociedade” e “agora em diante tem que usar sempre sua arma pra poder meter chumbo em qualquer vagabundo.”

“Nojo”, “corja” e “tnc” (tradução literal: toma no cú) em “que vozinha delicada! kkkkkkkkk... tnc vira homem porra...” e “chega a dar nojo de ouvir tantas mentiras.... lixos lixos lixos”. Também “bandido”, “direito” e “acabar” em comentários como ““gente petistas tinha que acabar” e diversas outras. Todas utilizadas no contexto de comentários incisos, como forma de xingamentos, ameaças, violência e insultos.

Por fim, podemos discorrer sobre os dados obtidos no IRAMUTEQ sob a forma de nuvem de palavras. Nesse formato, as palavras são estruturadas em forma de nuvem, com tamanhos diferentes e aquelas maiores são mais relevantes no corpus da pesquisa (por meio da frequência).

Apesar de ser mais simples, a nuvem de palavras permite que possamos ter uma visão geral dos comentários e perceber como palavras de cunho incivil são fortemente utilizadas nos comentários das páginas do Facebook (Figura 7 e Figura 8). Aqui, predominaram palavras como “vagabundo”, “lixo”, “bandido”, “acabar”, “anta”, “canalha”, “burro”, “puta”, “dilmanta”, “morrer”, “ladrão”, “comunista”, “matar”, “gay”, “merda” e “babaca”.

Figura 7 – Nuvem de palavras



Fonte: Software IRAMUTEQ

Figura 8 – Nuvem de palavras



Fonte: Software IRAMUTEQ

4.2 Comentários submetidos ao ATLAS.ti

Os 2.922 comentários submetidos a análise no software ATLAS.ti possibilitou a geração de um relatório de palavras que trazia o número de vezes que elas apareciam e sua frequência. Foram 40.122 palavras no total (considerando as repetições) e sem considerar as repetições elas representam 6.644.

Esse relatório de palavras foi utilizado para fazermos uma segunda análise. Selecionamos as palavras com maior frequência e que estavam aderentes ao objetivo da pesquisa, de entender o discurso incivil no ambiente online, com isso, selecionamos 12 códigos (palavras) para trazer à tona os comentários que continham eles. Não consideramos para a análise pronomes, preposições e artigos.

O quadro 10 sintetiza os 12 códigos selecionados, a quantidade de citações nos 2.922 comentários, a frequência e alguns exemplos de utilização.

Quadro 10 – Códigos gerados no ATLAS.ti

Código	Frequência	Quantidade de citações	Exemplo
Vagabundo (a)	0,72%	280	“vagabunda ninguém vota nesse lixo” “esses vagabundos malditos” “o melhor que fazem é se vitimizar vagabundos”
Bandido	0,64%	229	“ladrões bandidos vagabundos comunistas canalhas na cadeia bolsonaro 17” “os malandros já está sentindo a vitória do mito o pau vai cantar no rabo de bandido” “direitos humanos não vai na casa da vítima ele defende somente bandido”
Lixo	0,61%	226	“cala a boca seus lixos vcs só defendem bandidos” “lixo total essa piranha do lula” “iso ai é lixo”
Anta	0,41%	208	“é uma anta” “pra quê papel esta anta nem sabe ler” “uma criança de 2 anos tem o raciocínio mais organizado que esta anta”
Puta	0,30%	125	“filho da puta vagabundo maldito” “minha piroca seu filho da puta me passa seu endereço vi seu perfil vc é militante do psol” “puta”
Comunista	0,28%	105	“mentiram mesmo vivi está época, nós éramos felizes e não sabíamos, só que bandidos e comunistas eram recebidos na bala.” “bolsonaro na cabeça comunistas na lata de lixo” “dois vagabundos comunistas”

Morte/Matar	0,18%	62	“tem que matar esses vagabundos” “e so junta o povo e matar esse vagabundo” “morte a esse vagabundo”
Merda	0,16%	60	“tudo merda filhas tá putas” “e vc tem caráter petista de merda” “paulo freire era um merda”
Dilmanta	0,15%	51	“tem que derrubar a dilmanta ai” “cara me explica a dilmanta estar em 1 pro senado” “porreta é isso aí dilmanta vai pq”
Gay	0,15%	45	“além de corno é gay piu e ainda divulga kkkk que fase bred” “esse viadão e gay nao foi preso mandioca da dilma no cu dele” “bom dia pessoal o nosso país tá só a bagunça é passista de gay é passista de liberação da maconha é casamento gay vamos mudar vamos nus da oportunidade de ser como deus quer blz”
Babaca	0,15%	39	“babaca sois tu comi lixo” “bando de de babaca” “nunca teve racismo e homofobia velho babaca”
Idiota	0,15%	31	“cala sua boca seu lixo vc é um idiota é aliado a corrupçõoseu lixo nós somos bolsonaro 17” “quem tomou a facada foi e não você idiota” “mulher idiota”

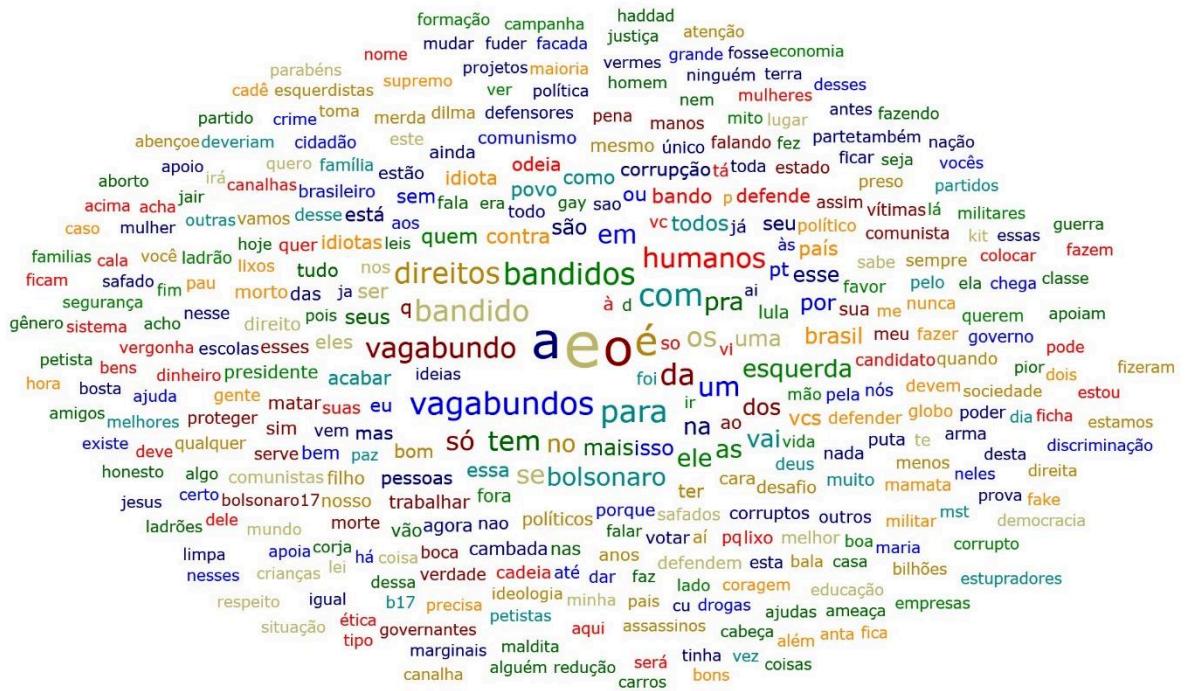
Fonte: Autor

Em um primeiro momento, a frequência dessas palavras parece baixa, porém quando comparamos em relação as palavras com maior frequência, percebemos que elas foram bastante representativas no contexto dos 2.922 comentários. Em ordem de frequência, as palavras foram: “de” com 3,12%, “que” com 2,75%, “e” com 2,50%, “o” com 2,38% e “é” com 1,68%.

Uma outra análise possível foi através da nuvem de palavras gerada (Figuras 9, 10 e 11). Por ela, é possível visualizar o contexto geral dos comentários analisados, uma vez que essa nuvem representa as palavras utilizadas de acordo com a sua frequência (as maiores são as mais frequentes). Aqui, podemos desconsiderar as palavras mais representativas, visto que elas são artigos, pronomes e preposições.

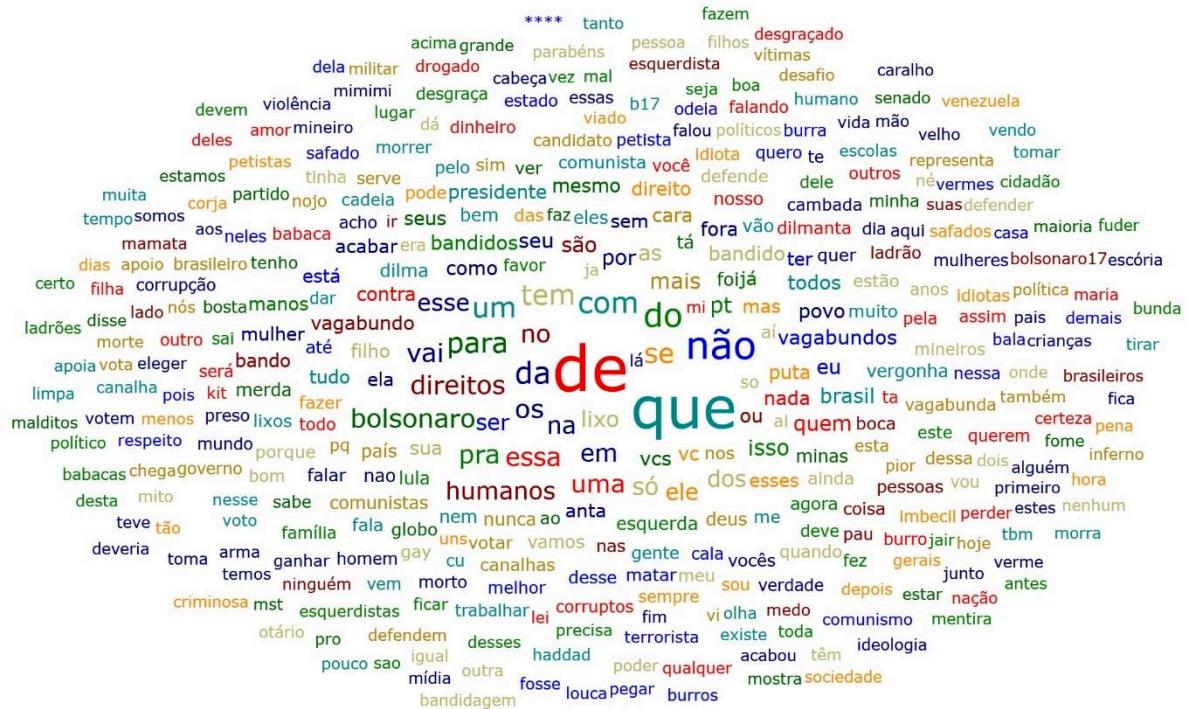
Analizando as Figura 9, 10 e 11 é possível perceber como palavras que podem ser consideradas incivis estão presentes nos comentários das páginas de Facebook com conteúdo voltado para a direita e extrema direita. Especialmente, em palavras como “vagabundo (s)”, “bandidos”, “esquerda”, “comunismo”, “lixo”, “gay”, “matar”, “cadela”, “cambada”, “idiotas”, “canalhas”, “esquerdista”, “dilmanta” e diversas outras.

Figura 9 – Nuvem de palavras



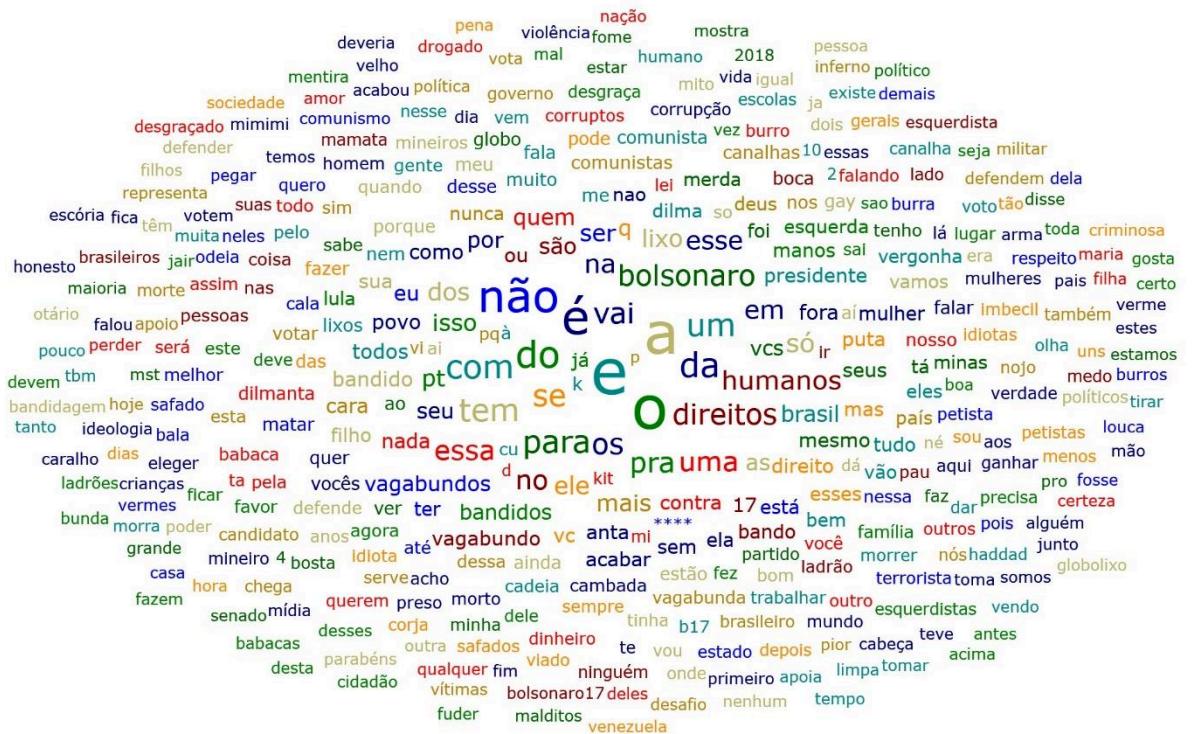
Fonte: Software ATLAS.ti

Figura 10 – Nuvem de palavras



Fonte: Software ATLAS.ti

Figura 11 – Nuvem de palavras



Fonte: Software ATLAS.ti

Assim como na interpretação gerada pelos dados no IRAMUTEQ, o ATLAS.ti permitiu perceber como a incivilidade está presente no corpus da pesquisa. Seja através de insultos, xingamentos, ofensas, palavras de baixo calão e discriminação principalmente.

4.3 Comentários categorizados

Além dos resultados apresentados anteriormente após a análise no software IRAMUTEQ e do ATLAS.ti, realizamos também a análise de conteúdo e a categorização dos comentários com o intuito de ir mais a fundo no entendimento das especificidades e da incidência do discurso incivil no ambiente online.

Ao analisar os comentários de forma manual para agrupá-los descartamos mais 97 deles, visto que não eram significativos para o tema da pesquisa. Os 2.922 comentários foram categorizados com base na revisão da literatura dos estudos mais relevantes sobre o assunto e nas categorias apresentadas por eles (Quadro 11).

Foram 4 categorias definidas, de acordo com as propostas apresentadas por Papacharissi (2004), Sobieraj e Berry (2011), Ianto-Petnehazi (2012), Massaro e Stryker (2012), Coe, Kenski e Rains (2014) e Gervais (2015), em seus estudos sobre a incivilidade, intolerância e discurso de ódio no ambiente online, sendo elas: 1) discurso excessivamente vulgar ou desrespeitoso direcionado a uma pessoa ou grupo; 2) discurso pejorativo e hiperbólico contra adversários políticos; 3) discurso ameaçador ou que incita a violência; e 4) discurso falso e negativo sobre adversário político.

Quadro 11 – Categorias do corpus da pesquisa

Categorias	Termos usados	Quantidade	Exemplos
Discurso excessivamente vulgar ou desrespeitoso direcionado a uma pessoa ou grupo	“babaca”; “anta”; “vagabunda”; “viado”; “gay”; “biba”; “puta”; “merdas”; “lixo”; “comunista”; “piranha”; “direito dos manos”; “canalhas”; “escória”; “verme”; “satanista”; “imundo”; “desgraçado”; “nojento”; “petista”; “burro”; “nojento”; “velha”; “gordo”; “canalhas”; “vaca”; “demônio”; “louca”;	2.263 comentários	“lixo,nem no banheiro serve” “respeite o mito sua vagabunda esquerdopata lunatica e satânica kkk” “vai chupar uma rola viado maldito” “puta rampeira vagabunda, são sinônimos poucos para essa coisa” “gordo burro!”

	“otário”; “mimimi”; “porca”; “feminazi”		“cala boca velha ptista” “essa vaca disse que é evangélica” “feminazi é porca kkkk” “e vc tem caráter ? petista de merda”
Discurso pejorativo e hiperbólico contra adversários políticos	“idiotas”; “satânico”; “ordinários”; “terrorista”; “imbecis”; “viaddad”; “dilmanta”; “esquerdopatas”; “esquerdistas”; “ladrões”; “vagabundos”; “corja”; “lixo”; “escória”; “cretinos”; “comunistas”; “vermes”; “viado”; “anta”; “ameba”; “luladrão”; “cadela”; “pilantra”; “escrota”; “senadanta”; “burra”; “vagabunda”; “ladrões”; “corruptos”	351 comentários	“fors dilmanta ordinária” “o viaddad está a todo custo tentando denegrir o caráter do capitão bolsonaro, mas não vai conseguir pois estamos atentos nas mentiras proferidas por bandido do partido dos trapasseiros.” “acordamos seus pilantras ladrões vagabundos lixos demônios ladrão porqueira vai se ferrar pt”
Discurso intencionalmente ameaçador e/ou violento	“acabar”; “limpar”; “bala”; “atira”; “matar”; “morrer”; “fuzila”; “morram”; “atire”; “eliminar”; “extirpar”; “caçar”; “linchar”	181 comentários	“e so junta o povo e matar esse vagabundo” “morrer fuzilado é morte honrada pra um soldado. um cara desse aí tem que morrer da pior forma possível” “cadê a população pra linchar esse vagabundo” “vamos extirpar esses lixos pervertidos.” “põe no pparedão e fuzila, só assim p acabar com os vagabundos.”
Discurso falso e negativo sobre adversário político	“kit gay”; “terrorista”; “comunista”; “direitos humanos”; “vagabundo”; “lixo”; “bandidos”	127 comentários	“haddad só implantou o kit gay, um depravado, não respeita as famílias brasileiras.” “direitos humanos, só existe pra estuprado, e pedófilo seus lixo” “tem que fazer isso mesmo para mostrar a cara desses artistas de meia tijela comprados com dinheiro público”

			para fazer campanha suja a favor do comunismo.” “ladrões bandidos vagabundos comunistas canalhas na cadeia bolsonaro 17”
--	--	--	---

Fonte: Autor

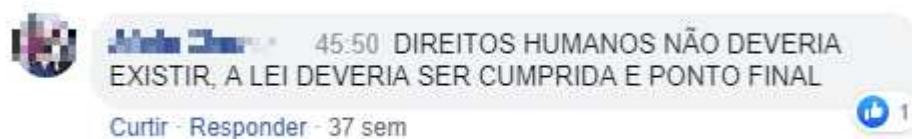
4.3.1 Discurso excessivamente vulgar ou direcionado a uma pessoa ou grupo

A primeira categoria, que contém os comentários com conteúdo vulgar ou desrespeitoso direcionado a uma pessoa ou grupo, foi a mais representativa numericamente, correspondendo a 2.263 comentários e 77,45% do total.

Esses comentários englobaram os insultos, estereótipos, sarcasmos, ironias, xingamentos, vulgaridades, LGTBfobia, misoginia, estigmas, preconceito, mentiras e qualquer outro tipo de incivilidade, intolerância ou discurso de ódio seja direcionado a alguém ou a um grupo.

Dentro dessa categoria, ao fazer uma análise dos comentários é possível perceber algumas temáticas recorrentes. Umas dessas temáticas seria relacionada a ideias expressas de forma incivil sobre os direitos humanos, os discursos aqui, trazem ideias falsas sobre o que seriam os direitos humanos e ironias (chamando de “direito dos manos”), dentro de um contexto pejorativo (Figura 12 e Figura 13).

Figura 12 – Comentário extraído das postagens



Fonte: Facebook

Figura 13 – Comentário extraído das postagens



Fonte: Facebook

Além desses exemplos, podemos mencionar também comentários como “direitos humanos, esterco da vagabundagem”, “estimula a violência é pai ver o filho morrendo nas filas de hospitais e ninguém faz nada, cambada de vagabundos, esses direitos humanos lixo, “vcs são uns lixos só defendem os direitos dos manos,a família não tem valor pra vocês.” e “direitos humanos lixo vai acabar a mamata de vcs”.

Outra temática que podemos citar é aquela relacionado a comentários que expressam incivilidades através de discriminações por orientação sexual ou de gênero, sejam através de insultos ou de ironias. Essas situações podem ser ilustradas em falas como “ela não vai matar viado não ele caça e javalis” e “primeiro a oportunidade viado disse que pega até em arma se for preciso claro que pega em pistola o dia todo kkk, e a safada citando a bíblia, pilantra tinha q lavar a boca pra falar das escrituras. bando de porcos”.

Além desses, temos também exemplos como “eu sei qual é a arma que esse viado tá disposto a pegar.”, “elenao é coisa de baitola. Bolsonaropresidente”, “mulher burra diga de passagem”, “essa mulher do haddad é feiaolha o cabelo disso kkkkk”, “daniela é do meu tempo que mulher com mulher é sapatão.”, “muito imbecil essa mulher” e “kkkkkkkkkkkkkkkk! sim, vou votar em homem e militar. é que eu sou uma "mulher machista". (já ouviu essa?) hahahahaha! opressora mermo!”, “respeite o mito sua vagabunda esquerdopata lunatica e satânica kkk” e “anitta, vadia, vulgar. funkeira, putha”

Uma outra temática analisada é aquela que trata sobre questões feministas, nos comentários expressos o movimento é desqualificado através de ideias falsas e generalistas, além de insultos e xingamentos. Podemos exemplificar através de situações como “putinhas feministas”, “tadinha essa foi molestada e virou feminista mkkk”, “melhor que feminista peluda com certeza é” e “claro que sim! a começar pelas axilas!!! quer fazer uma feminista correr? é só mostrar um prestobarba p ela!!”.

Temos também dentro dessa categoria comentários que são apenas xingamentos, insultos ou ofensas, incivilidades expressas de forma gratuita na direção de algum indivíduo ou grupo ou por não concordar com um posicionamento diferente daquele expresso pela direita e extrema direita.

Como por exemplo, podemos citar comentários como: “lixos! demônios! canalhas! péssimos profissionais! Incompetentes!”, “vc deveria se preocupar em aprender a escrever analfabeta”, “otário trouxa imbecil”, “idiotas”, “cheirador, bêbado e mamador da lei rouanet!”, “esses pessoas são lixo, tudo vagabundos” e “canalhas. desgrados. malditos. lixos.”

4.3.2 Discurso pejorativo e hiperbólico contra adversários políticos

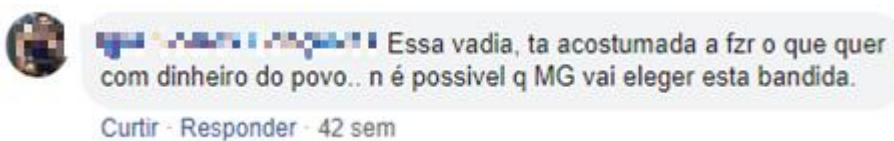
Já a segunda categoria, referente aos comentários com conteúdo pejorativo e hiperbólico direcionado a adversário políticos, foi a segunda mais representativa numericamente, correspondendo a 351 comentários e 12,01% do total.

Os comentários dessa segunda categoria corresponderam a xingamentos, insultos, vulgaridades, sarcasmos e ironias, formas de preconceito, intolerância ou discurso de ódio direcionado a adversários, sejam de partidos ou de políticos em específicos que não são considerados pelos participantes da discussão como apoiadores dos discursos da direita e extrema direita.

Em sua maioria, os comentários aqui expressos são discursos que atacam diretamente pessoas os partidos ligados à esquerda, mas não como forma de oposição ou discussão a ideias políticas ou ideológicas, mas sim, ataques pessoais. Como por exemplo aqueles direcionados a Dilma Rousseff (Figura 13), que nesse contexto, concorria ao cargo de senadora pelo Estado de Minas Gerais.

Isso é percebido em falas como “por favor não votem na dilmanta...”, “dizem que a dilmanta tem doutorado. onde ela comprou o diploma?”, “e pensar que essa desgraça já foi presidente desse país, e tem muito mineira(o) que vão votar nessa anta chamada um dia de dilma Odebrecht”, “nossa futura senadanta: ó minas gerais... pq?” e “vocês são bichão doido mesmo hein me deram orgulho de tirar aquela vagabunda da dilma”.

Figura 14 – Comentário extraído das postagens



Fonte: Facebook

Além dessas situações, são percebidas também algumas outras com incivilidades direcionadas a Luiz Inácio Lula da Silva, e da mesma forma, não como oposição a ideias, mas sim, apenas ataques pessoais e gratuitos. Isso é percebido, por exemplo, em ”lulalau 157 vagabundo condenado”, “o mundo esta feliz em ver lula lixo preso!” e “o choro é.. só lularápio encantador de jumentos e acéfalos não kkk”.

Houveram também discursos incivos direcionados ao candidato à presidência Fernando Haddad, assim como nas situações anteriores, foram direcionadas a pessoa, e não a ideias ou

propostas de governo. Alguns comentários que evidenciam isso são “ainda este canhão desse haddad que se presidente kkkkkk”, “e haddad é melhor vc? renunciar sua candidatura pq vc? vai pra cadeia seu verme sérgio moro vai ti pega” e “vc é um ladrão perigoso haddad”.

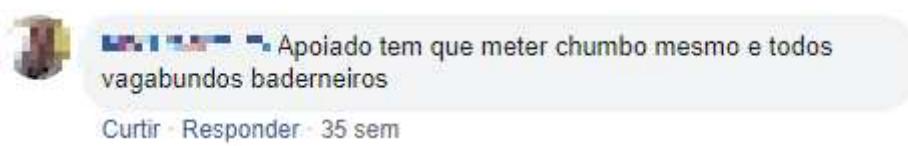
E por fim, alguns comentários direcionados ao Partido dos Trabalhadores e aos simpatizantes a ele, e assim como nos demais, insultos descontextualizados e genéricos. Como em “fora pt vão ensinar pegar no pinto dom pa de vcs petista do cão”, “só petista lixo, utilizado repartições públicas para fazer campanha pra corrupto, são uns lixos que não acrescentam em nada para sociedade só pensam neles mesmos” e “bolsonaro está almoçando com o pessoal da elite em lugar 5 estrelas é assim q vão dizer os petistas esquerdopatas”.

4.3.3 Discurso intencionalmente ameaçador e/ou violento

A terceira categoria, que abrange os comentários com conteúdo ameaçador e que incitam a violência, correspondeu a 181 comentários e 6,19% do total. Os comentários contemplados nessa categoria são todos aqueles que carregam um tom ameaçador a pessoas e grupos ou que de alguma forma incitam a violência física.

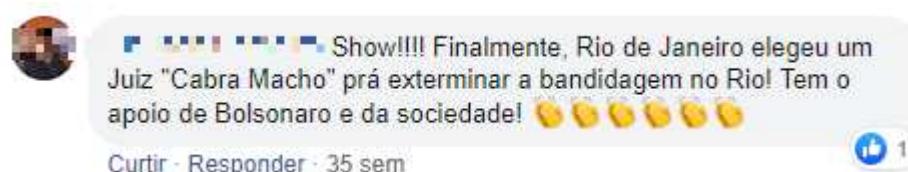
Os comentários dessa terceira categoria representam aquelas que carregam tom ameaçador e de violência, tanto simbólica, quanto física. Em sua maioria trazem discursos relacionados a matar e acabar com determinada pessoa ou grupo, especialmente relacionados a questões do porte de armas (utilizada como proposta de campanha do candidato Jair Messias Bolsonaro) e de algumas declarações do candidato a governador do Rio de Janeiro Wilson Witzel (Figuras 14, 15 e 16).

Figura 15 – Comentário extraído das postagens



Fonte: Facebook

Figura 16 – Comentário extraído das postagens



Fonte: Facebook

Figura 17 – Comentário extraído das postagens



Fonte: Facebook

Além desses exemplos, podemos citar outros comentários como “tem que matar este cara que fez isto”, “tem que matar esse vagabundo que fizeram isto”, “morrer fuzilado é morte honrada pra um soldado. um cara desse aí tem que morrer da pior forma possível” e “tem e que matar o vagabundo, nao prender ele!”.

Houveram também, situações que remeteram ao regime militar, fazendo alusões sem fundamento histórico em como foi uma época boa e pedindo o seu retorno. Tais situações carregam tom de ameaça à democracia e são evidenciadas em exemplos como “intervenção cívica militar já” e “me desculpa mas sou da época do regime militar. foi a melhor época para quem não era bandido. mas os militares fizeram pouco. deveriam ter matado todos”.

Outros exemplos trazem discursos ameaçadores e violentos direcionados aos políticos ligados ao Partido dos Trabalhadores (Dilma Rousseff e Luiz Inácio Lula da Silva), como em “deixar livres lula dilma josé dirceu e toda sua turma. deveriam ter matado eles também para sermos um país livre. e só tem medo de militar quem é bandido.” e “acha melhor matar esses dois lixos dilma e lula.”.

4.3.4 Discurso falso e negativo sobre adversário político

E por fim, a quarta categoria, referente a conteúdo falso e negativo sobre adversários políticos, teve 127 comentários e representou 4,35% do total. Nessa categoria concentram-se os comentários que carregam informação falsa ou negativa sobre pessoas ou partidos considerados opositores, como por exemplo a atribuição do kit gay a um político.

Os comentários expressos nessa categoria propagam ideias falsas sobre determinado assunto, fazendo associação ao então candidato Fernando Haddad e ao Partido dos Trabalhadores, como em assuntos relacionados ao chamado de “kit gay”. Isso é percebido em “comecei a admirá-lo quando combateu o kit gay que ensinava pornografia a crianças”, “me mostrem um vídeo assim do ladrão de merenda Alckmin ou pai do kit gay Malddad, ou cel”,

“então o boiola aí autor do kit gay vai nus proteger só se for deles mesmo” e “haddad só implantou o kit gay, um depravado, não respeita as famílias brasileiras.”

Além dessa, houveram também discursos falsos fazendo associação a pessoas da considerada classe artística e a utilização de dinheiro público para fazer campanha a favor do candidato Fernando Haddad ou ao Partido dos Trabalhadores, como em “tem que fazer isso mesmo para mostrar a cara desses artistas de meia tijela comprados com dinheiro público para fazer campanha suja a favor do comunismo.” e “uma lixo que se beneficia da lei rouanet....”.

Dentro dessa categoria existiram também situações que envolviam a vice candidata Manuela D’Ávila, com ideias falsas e negativas, como em “mudei meu voto porque a vice do haddad quer espalhar a marcha das vadias lgbt pelo brasil e a cartilha para crianças.agora sou bolsonaro pela ordem e progresso!” e “essa manuela é uma piada ambulante kkk”.

E por fim, comentários propagando ideias falsas sobre a chamada pela direita e extrema direita de “ideologia de gênero”, percebidas em “contra essa maldita ideologia de gênero, que quer acabar com a família tradicional brasileira”, “se falamos a verdade mil querem nos caçar, por estar com bolsonaro , e porque muitos querem nos apedrejar! mas uma coisa eu falo sou contra os direitos humanos, sou contra ideologia de gênero!” e “pt)querer enfiar pela minha goela abaixo ideologia de gênero e etc.”.

Dessa forma, sob a ótica da análise de conteúdo e das análises provenientes dos softwares IRAMUTEQ e ATLAS.ti, concluímos a apresentação dos resultados encontrados nesta pesquisa a partir dos comentários obtidos das páginas do Facebook do Estado de Minas Gerais com conteúdo voltado para a direita e extrema direita. Na próxima seção discutiremos os resultados encontrados fazendo as relações necessárias com as perspectivas teóricas abordadas na revisão da literatura.

5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A partir da análise e interpretação dados apresentados na seção anterior, buscamos compreender as especificidades dos atos de incivilidade quanto fenômeno desencadeado nas redes sociais online, em páginas do Facebook do Estado de Minas Gerais, com ideologia política de direita e extrema direita. Para tal, esta pesquisa busca estabelecer uma conexão entre os resultados descritos anteriormente e as teorias e reflexões encontradas na literatura acerca do tema, além, de suas implicações teóricas e empíricas para a compreensão da incivilidade online.

O primeiro ponto a ser destacado é relacionado à como a incivilidade está presente no contexto online, uma vez que esse tipo de discurso esteve presente em 3.019 dos 102.116 comentários analisados. As redes sociais online, aqui em particular, o Facebook, mostram-se como espaços propícios para manifestações diversas, oferecendo versões particulares de acontecimentos, projetos e visões de mundo (ALCADIPANI; MEDEIROS, 2016).

Aqui cabe frisar, que desde 2015 o Facebook conta com políticas e diretrizes para remoção de conteúdo considerado ofensivo, a coleta de dados pelo Netvizz está sujeita a liberação pela rede social e que o discurso incivil tem caráter ambíguo, que pode dificultar sua identificação em algumas situações.

É importante ressaltar também que, além, dos comentários, existe o engajamento dos usuários nas postagens e nos comentários, através de *likes*, reações e compartilhamentos. Isto é, por mais que não existe um comentário expressando de forma direta um ato de incivilidade, compartilhar ou demonstrar reações positivas a esses discursos é uma forma de incentivar esse tipo de comportamento.

A presença da incivilidade em discussões online já foi apresentada por outros autores como Papacharissi (2004), Mutz e Reeves (2005), Brooks e Geer (2007), Lim e Teo (2009), Sobieraj e Berry (2011), Coe, Kenski e Rains (2014), Rowe (2014), Gervais (2015), Parker, Fritz e Jex (2015), Anderson et al. (2016), Antoci et al. (2016), Maia e Rezende (2016) e Silva e Sampaio (2017). Os resultados encontrados nessa pesquisa vão de encontro aos apontamentos feitos por esses autores.

Conforme apontado por Gervais (2015) a era digital permite que as pessoas tenham poder, através das mídias digitais, para transmitir opiniões políticas para grandes audiências, disseminando ideias que podem trazer níveis de incivilidade, com atitudes e comportamentos que não são adequados para uma deliberação democrática.

A falta de amarras sociais nas redes sociais encoraja os ataques verbais e os comportamentos incivis, fazendo com que as pessoas não levem em consideração os valores,

crenças e preferências dos outros (HILL; HUGHES, 1998; PAPACHARISSI, 2004; ROWE, 2014; MAIA; REZENDE, 2016). E normalmente, essa incivilidade é direcionada aos indivíduos que não estão envolvidos diretamente na discussão (ROWE, 2014) conforme percebido nos resultados encontrados nesse trabalho.

Assim como no estudo realizado por Paprachissi (2004) os resultados aqui encontrados demonstram que a incivilidade está presente nas discussões políticas online. Além disso, esses comentários possuem graves consequências, uma vez que eles contestam os direitos dos indivíduos e ameaçam a democracia, seja através de discursos de ódio, ofensas, xingamentos, estereotipações, vulgaridades ou violências.

Os dados aqui apresentados corroboram também os resultados apresentados por Coe, Kenski e Rains (2014), que apontaram a incivilidade como uma característica das discussões públicas e que os comentários incivis não estão limitados a apenas alguns dos participantes, mas sim distribuídos entre vários.

Outra inferência que podemos fazer a partir dos resultados apresentados refere-se aos tipos de incivilidades mais comumente utilizadas, que nos indicam elementos de regionalidade, para isso, tomamos como base os trabalhados de Papacharissi, 2004, Sobieraj e Berry, 2011, Ianto-Petnehazi, 2012, Massaro e Stryker, 2012, Coe, Kenski e Rains, 2014 e Gervais, 2015.

Para Paprachissi (2014) de a discussão verbaliza ameaça à democracia, atribui estereótipos ou ameaça o direito dos indivíduos ela pode ser considerada incivil. Nos resultados encontrados a partir das análises feitas, tivemos essas três situações. Ameaças a democracia quando existem por exemplo comentários que pedem a volta da ditadura militar ou com alegações de como esse período era bom. As estereotipações foram bastante comuns também, em comentários principalmente relacionados a questões de gênero, e as ameaças aos direitos dos indivíduos estão presentes por exemplo em discursos que pregam algum tipo de violência.

Massaro e Strike (2012) conforme exposto na revisão da literatura apontaram oito categorias nas quais o discurso incivil normalmente recai sobre. Foi possível associar os resultados encontrados a seis dessas categorias, sendo elas (1) Discurso excessivamente *ad hominem*, que demoniza adversários políticos e se apoia em ataques globais dirigidos ao caráter ao invés de ideias e condutas; (2) Discurso falso e negativo sobre um adversário político, ou que é intencionalmente mentiroso sobre a visão, caráter ou conduta do oponente; (3) Discurso excessivamente vulgar ou desrespeitoso, ou se baseia em profanação excessiva direcionada a uma pessoa (ao invés de uma ideia ou instituição) para ganhar vantagem no argumento; (4) Discurso pejorativo, hiperbólico, e que falsamente demonstra os adversários políticos como traidores, caloteiros, nazistas, lunáticos, caipiras, satânicos ou antipatriota, ao invés de cidadãos

dentro de uma ordem política pluralista, com quem vigorosamente, ou passionalmente, discorda em assuntos específicos por razões específicas; (5) Discurso intencionalmente ameaçador ao bem-estar de um adversário político, ou que encoraja outros a causarem dano físico; (6) Discurso contra um adversário político com teor racista, sexual, religioso ou outros epítetos que uma pessoa sensata consideraria extremamente humilhante.

As formas de incivilidade apresentadas por Coe, Kenski e Rains (2014) que são xingamentos, difamação, mentiras, vulgaridades e discurso pejorativo foram todas identificadas nos comentários das páginas de Facebook analisados nesta dissertação. Desses, os xingamentos, difamação e vulgaridades foram os mais comuns, assim como também no trabalho de Silva e Sampaio (2017) que identificaram os insultos e xingamentos os elementos mais comuns.

As treze perspectivas (linguagem insultante, xingamentos, exposição emocional, linguagem emocional, discussão verbal, assassinato de caráter, má representação exagerada, escárnio/sarcasmo, conturbação, linguagem ideológica extremista, enganação, depreciação e uso de linguagem obscena) de incivilidade apontadas por Sobieraj e Berry (2011) foram todas identificadas também nos comentários. Um contraponto ao trabalho realizado por eles é que a zombaria foi o mais comum nos dados que eles levantaram.

Por fim, as três categorias apresentadas por Gervais (2015), a saber, xingamento, zombaria e assassinato de caráter, exageros deturpados e histrionismo, também, encontraram-se todas presentes no conteúdo online das páginas que compuseram o corpus da pesquisa, sendo a primeira delas, a com uma maior representatividade.

Os estudos acima mencionados e esta dissertação, apesar de terem ocorrido em diferentes localidades, estão intrinsecamente relacionados com o conceito de incivilidade discutido no decorrer deste trabalho. Mesmo em diferentes regiões e culturas, é possível perceber como a incivilidade está presente no contexto online e como ela permeia e é disseminada pelos indivíduos ou grupos sociais.

Pelos resultados obtidos pela análise nos softwares IRAMUTEQ e ATLAS.ti foi possível perceber que os xingamentos, insultos, vulgaridades, depreciações e estereotipações foram os tipos de incivilidades mais comumente utilizados nos comentários, assim como no trabalho de Coe, Kenski e Rains (2014) e Silva e Sampaio (2017).

Aqui, ainda podemos fazer uma relação, com o recorte temporal adotado na dissertação, o contexto político das eleições presidenciais de 2018, no qual a oposição político-partidária serviu como subterfúgio para os discursos incivis fossem mais toleráveis e reproduzidos contra qualquer grupo ou indivíduo que fosse contra os ideais das pessoas com discurso alinhado à direita e extrema direita.

Com isso, é possível afirmar, conforme apontado por Silva e Sampaio (2017) que as ações incivis e desrespeitosas refletem a polarização que se estabeleceu no país e os prejuízos à democracia decorrente da ausência de tolerância e respeito mútuo, se resguardando em argumentos agressivos, sarcásticos e irônicos.

Ainda, a polarização política aumenta quando a incivilidade está presente nos comentários online, com atitudes menos liberais que instigam a emoções hostis na direção daqueles que pensam diferente sobre determinado assunto (HWANG *et al.*, 2008; BORAH, 2012; ANDERSON *et al.*, 2016).

Além disso, ainda podemos inferir que os discursos incivis podem ter sido mais tolerados e reproduzidos nessas páginas de direita e extrema direita por se tratarem de usuários com ideologias políticas semelhantes, isto é, a homofilia entre esses usuários permite um maior engajamento, incentivo e tolerância a incivilidade.

Conforme exposto por Maia e Rezende (2015), ao se verem expostos a valores e opiniões conflitantes, os membros do Facebook, ao invés de escutarem atentamente os oponentes e se engajarem na troca argumentativa para defender as suas posições, buscam, ao invés disso, expulsar os “intrusos” e expressaram ofensas sem constrangimentos.

As categorizações feitas dos comentários a partir das propostas de Papacharissi (2004), Sobieraj e Berry (2011), Ianto-Petnehazi (2012), Massaro e Stryker (2012), Coe, Kenski e Rains (2014) e Gervais (2015) permitiram entendimentos sobre os tipos de incivilidades presentes nas páginas de Facebook do Estado de Minas Gerais.

A primeira delas sobre discurso excessivamente vulgar ou direcionado a uma pessoa ou grupo e a com o maior número de comentários, trouxe à tona aspectos já levantados por Coe, Kenski e Rains (2014), sobre o uso de xingamentos, estereótipos, sarcasmos, ironias, vulgaridades, estigmas e preconceitos. Aqui, fica perceptível que o uso dessas ofensas é normalmente de forma descontextualizada com o único objetivo de denegrir uma pessoa ou grupo cuja opinião política seja divergente.

Nessa primeira categoria, foram identificadas também similaridades ao trabalho realizado por Stocker e Dalmaso (2016), que apesar de terem como foco apenas na ex-presidenta Dilma Rousseff, vão de encontro aos achados dessa dissertação. As formas mais comuns identificadas nesse estudo foram as ofensas, agressões, deboche, ironias, violência, xingamentos, misoginia, machismo e sexism.

A segunda categoria que engloba o discurso pejorativo e hiperbólico contra adversários políticos, nesta, os comentários tinham o único intuito de denegrir a imagem dos políticos que

eram de outros partidos que não os considerados de direita e extrema direita ou que de alguma forma se posicionaram contra o candidato à presidência Jair Messias Bolsonaro.

Aqui, assim como no estudo de Rowe (2014) as incivilidades são direcionadas aos indivíduos ou grupos que não estão envolvidos diretamente na discussão, isto é, são os atores políticos envolvidos de alguma forma nas eleições de 2018 ou então coligados a algum partido de oposição.

A terceira categoria que contempla o discurso intencionalmente ameaçador e/ou violento traz os comentários que incitam a violência de alguma forma, seja de forma simbólica ou de forma física. Carrega principalmente comentários que ameaçam ou incitam a violência contra pessoas ou grupos que são contra as ideias de direita e extrema direita ou atores políticos ligados a partidos de esquerda.

Essa terceira categoria corrobora alguns apontamentos feitos por Recuero e Soares (2013), que a violência é naturalizada nas redes sociais, uma vez que existe uma compreensão e permissão para tal, tornando-se mais sistêmica e permitindo sua legitimação e replicação, através da reprodução de estereótipos.

Já a quarta categoria que traz o discurso falso e negativo sobre adversário político trata principalmente das chamadas *fake news* tão propagadas durante o período eleitoral. Fazendo alusões a políticos sendo favoráveis a falácias como o kit gay, a Lei Rouanet e também sobre o período da ditadura.

A partir do entendimento da incivilidade como agir de forma rude ou descortês, sem consideração pelo outro, violando as normas de respeito nas interações sociais, compreendendo críticas rudes, xingamentos, falas desconexas, afirmações ofensivas, discussões incendiadas, discurso de ódio, assédio, comentários agressivos, humilhação e reivindicações ultrajantes (JAMIESON, 1997; ANDERSSON; PEARSON, 1999; KING, 2001; PAPACHARISSI, 2004; ANTOCI et al., 2016) e das reflexões propostas nessa dissertação, fica evidente como a população do Estados de Minas Gerais através do Facebook, dissemina e valida o discurso incivil.

A rede social em questão foi incapaz de controlar os discursos propagados, apesar de contar com políticas e diretrizes contra qualquer tipo de discurso de ódio ou intolerância. Ficando evidente que existe uma tendência para que os discursos incivils continuem a crescer dentro da plataforma.

Com essas reflexões, finalizamos a discussão dos resultados encontrados, abordando as principais perspectivas teóricas e sua relação com as incivilidades desta pesquisa. Na próxima

seção apresentamos as considerações finais desta dissertação, assim como as principais contribuições deste estudo, suas limitações e sugestões de pesquisas futuras.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme discorrido ao longo desta dissertação, a incivilidade é disseminada nas redes sociais online através de discursos repletos de estereótipos, insultos, xingamentos, ameaças, violências, ironias e sarcasmos. Sendo esse processo está diretamente ligado a padrões morais e culturais dos grupos sociais dominantes (AMARAL; COIMBRA, 2015).

E essas redes sociais online, em especial o Facebook, através de sua lógica, aparatos tecnológicos e práticas dos usuários permite que essas incivilidades circulem livremente na rede, apesar das políticas oficiais da plataforma (BEN-DAVID; MATAMOROS-FERNÁNDEZ, 2016).

Tendo isso em vista, propomo-nos neste trabalho a responder a seguinte questão: como as especificidades das incivilidades são expressas no ambiente online, em páginas do Facebook, com conteúdo de direita e extrema direita do Estado de Minas Gerais, no contexto das eleições presidenciais do Brasil em 2018?

Considerando o período das eleições e da oficialização da candidatura do então deputado Jair Messias Bolsonaro, delimitamos o espaço temporal de 22/07/2018 a 04/11/2018, bem como selecionados as páginas de Facebook que fossem públicas, tivesse mais de mil participantes, tivesse conteúdo voltado para o objetivo da pesquisa e que tivesse discussões ativas no período de 22/07/2018 a 04/11/2018.

A partir dessa questão de pesquisa, o objetivo geral foi compreender as especificidades dos atos de incivilidade enquanto fenômeno desencadeado nas redes sociais online em páginas de Facebook do Estado de Minas Gerais, que expressaram apoio ao candidato de extrema direita nas eleições de 2018. Como objetivos específicos estabelecemos a apreensão as especificidades das incivilidades e a discussão da sua incidência.

Para atender esses objetivos foram analisadas quinze páginas do Facebook com conteúdo de direita e extrema direita, com um total de 1.909 postagens e 102.116 comentários, que após a raspagem gerou um corpus de pesquisa de 3.019 comentários. Para análise dos dados recorremos a análise textual com suporte dos softwares IRAMUTEQ e ATLAS.ti e também na análise de conteúdo dos comentários categorizados conforme a literatura sobre o tema.

Partindo dessas análises podemos perceber como as páginas de Facebook de Minas Gerais que possuem conteúdo político de direita e extrema direita disseminam e validam o discurso incivil e que a homofilia entre os usuários dessas páginas permite um maior engajamento, incentivo e tolerância a incivilidade.

Levando em consideração o recorte temporal da pesquisa, o contexto das eleições, percebemos que as ações incivis e desrespeitosas refletem a polarização que se estabeleceu no país e os prejuízos à democracia decorrente da ausência de tolerância e respeito mútuo, se resguardando em argumentos agressivos, sarcásticos e irônicos (SILVA; SAMPAIO, 2018). E ainda que, esse contexto político, serve como desculpa para que os discursos incivis sejam mais toleráveis e reproduzidos contra qualquer grupo ou indivíduo que fosse contra os ideais as pessoas com discurso alinhado à direita e extrema direita.

Os resultados encontrados através da interpretação dos dados obtidos nos softwares e pela análise de conteúdo nos permitiu reconhecer o crescimento do discurso incivil no ambiente online, não apenas em quantidade, mas também em sua dinâmica e capacidade de atingir seus alvos.

Aqui, podemos refletir que apesar dos comentários não serem tão expressivos numericamente, devemos levar em consideração o engajamento (*likes*, reações e compartilhamentos) dos usuários dessas páginas nesses comentários, isto é, por mais que não existe um comentário expressando de forma direta um ato de incivilidade, compartilhar ou demonstrar reações positivas a esses discursos é uma forma de incentivar esse tipo de comportamento.

Os principais tipos de incivilidades encontrados e que caracterizam elementos de regionalidade foram os insultos, xingamentos estereótipos, difamação, vulgaridades, mentiras, pejoração, discriminação por gênero e minorias raciais, ofensas e palavras de baixo calão, assim como em outros trabalhados referenciados na revisão literária, como os de Papacharissi (2004), Mutz e Reeves (2005), Brooks e Geer (2007), Lim e Teo (2009), Sobieraj e Berry (2011), Coe, Kenski e Rains (2014), Rowe (2014), Gervais (2015), Parker, Fritz e Jex (2015), Anderson et al. (2016), Antoci et al. (2016), Maia e Rezende (2016) e Silva e Sampaio (2017).

Quanto as categorias estabelecidas para análise dos comentários, podemos inferir que a primeira, que englobara os insultos, estereótipos, sarcasmos, ironias, xingamentos, vulgaridades, LGTBfobia, misoginia, estigmas, preconceito, mentiras e qualquer outro tipo de incivilidade, intolerância ou discurso de ódio seja direcionado a alguém ou a um grupo foi a mais representativa.

Nessa categoria ainda foi possível visualizar algumas temáticas de incivilidade, como as mentiras sobre os direitos humanos, as discriminações por orientação sexual ou gênero e das questões feministas. Além de xingamentos, insultos ou ofensas, incivilidades expressas de forma gratuita.

Já a segunda categoria, referente aos comentários com conteúdo pejorativo e hiperbólico direcionado a adversário políticos. Os comentários dessa segunda categoria corresponderam a xingamentos, insultos, vulgaridades, sarcasmos e ironias, formas de preconceito, intolerância ou discurso de ódio direcionado a adversários, sejam de partidos ou de políticos em específicos, como por exemplo aqueles direcionada a Dilma Rousseff, Luiz Inácio Lula da Silva e Fernando Haddad.

A terceira categoria, que abrange os comentários com conteúdo ameaçador e que incitam a violência. Os comentários dessa terceira categoria representam aquelas que carregam tom ameaçador e de violência, tanto simbólica, quanto física, em sua maioria trazem discursos relacionados a matar e acabar com determinada pessoa ou grupo.

A quarta categoria, referente a conteúdo falso e negativo sobre adversários políticos. Os comentários expressos nessa categoria propagam ideias falsas sobre determinado assunto, como o "kit gay", Lei Rouanet e a chamada "ideologia de gênero".

Levando em consideração as exposições feitas acima, foi possível perceber como o conteúdo das páginas de Facebook de Minas Gerais vinculadas à direita e a extrema direita trazem discussões que verbalizam ameaça à democracia, atribuem estereótipos ou ameaçam o direito dos indivíduos, podendo assim serem consideradas como contendo discurso incivil, reforçando as formas de avaliação idealizadas por Papacharissi (2004), Sobieraj e Berry (2011), Massaro e Strike (2012), Coe, Kenski e Rains (2014) e Gervais (2015) e utilizadas como referência metodológica.

Ao entendermos a forma como a incivilidade permeia as relações sociais online no contexto eleitoral de 2018 podemos contribuir como campo acadêmico através de discussões relevantes com o objetivo de preencher lacunas existentes do tema na área de administração, contribuindo assim no desenvolvimento da temática, em especial no Brasil, onde os estudos acerca do tema ainda são escassos.

Além disso, ainda foi possível contribuir com o avanço no entendimento de como as redes sociais, em específico o Facebook, podem fomentar a existência de discursos de incivilidade, trazendo, dessa forma, conhecimento empírico acerca da incivilidade online no contexto político brasileiro de direita e extrema direita, enfatizando a regionalidade. Trazendo assim, visibilidade sobre o tema, permitindo a reflexão sobre as práticas incivis, suas especificidades e suas possíveis consequências no contexto organizacional e social, que também se vale do espaço virtual

Outra contribuição sugerida do presente estudo é que os resultados podem auxiliar os administradores das páginas ou comunidades moderarem as postagens e comentários,

estabelecer políticas para participação no grupo e ainda para que gestores públicos implementem campanhas para combater as incivilidades no ambiente online.

E por fim, sugerimos também a busca pela reflexão dos sujeitos sobre a cultura digital, estimulando o pensamento crítico das pessoas sobre as práticas de incivilidade nas redes sociais online, suas possíveis implicações e efeitos.

Como limitações desse estudo, iniciamos pela própria delimitação necessária a construção do corpus de pesquisa. Ao excluirmos *emojis* e risadas descontextualizadas dos comentários a serem analisados, talvez tenhamos descartado material que no contexto das discussões pudesse ser considerado incivil, ou que pelo menos perpetuasse ou incentivasse esse tipo de comportamento.

Outra limitação reconhecida é a quantidade de comentários analisados, uma vez que ao utilizarmos o Netvizz para extração dos dados ficamos sujeitos a disponibilização dos mesmos tanto pela ferramenta quanto pelo próprio Facebook, que em algumas situações pode ter ocultado ou não permitido a extração desses dados devido a políticas de privacidade e segurança dos usuários. Além disso, dentro dessas políticas da rede social, alguns comentários com conteúdo considerado ofensivo podem ter sido excluídos pelo próprio Facebook.

Por fim, uma última limitação que merece ser destacada e também constitui uma oportunidade para pesquisas futuras, refere-se ao a técnica utilizada para interpretação dos dados, a análise de conteúdo. Essa técnica permite de forma prática e objetiva a produção de inferências sobre um determinado texto, e talvez, nessa situação, para uma avaliação mais profunda dos comentários considerados incivis fosse necessária também a análise de discurso.

Além da técnica para análise dos dados, sugerimos também para pesquisas futuras uma abordagem em páginas de diferentes regiões do Brasil, para sabermos, a níveis comparativos, se a incivilidade se expressa nos mesmos padrões encontrados em Minas Gerais.

7. REFERÊNCIAS

- AFP. Cambridge Analytica se declara culpada por uso de dados do Facebook. **Exame**. 10 jan. 2019. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/tecnologia/cambridge-analytica-se-declara-culpada-por-uso-de-dados-do-facebook/>>. Acesso em: 06 jun. 2019.
- AGUIAR, Fernando; PARRAVANO, Antonio. Tolerating the intolerant: homophily, intolerance, and segregation in social balanced networks. **Journal of Conflict Resolution**, v. 59, n. 1, p. 29-50, 2013. <https://doi.org/10.1177/0022002713498708>
- ALCADIPANI, Rafael; MEDEIROS, Cintia Rodrigues de O. Policiais na rede: repertórios interpretativos nas manifestações discursivas de comunidades criadas por policiais no Facebook. **Farol-Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade**, v. 3, n. 7, p. 559-627, 2016.
- AMARAL, Adriana; COIMBRA, Michele. 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. **Contemporanea-Revista de Comunicação e Cultura**, v. 13, n. 2, p. 294-310, 2015.
- AMARAL, Inês. Redes Sociais na Internet: sociabilidades emergentes. 2016.
- ANDERSON, Ashley A. *et al*. The “nasty effect:” Online incivility and risk perceptions of emerging technologies. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 19, n. 3, p. 373-387, 2013. <https://doi.org/10.1111/jcc4.12009>
- ANDERSON, Ashley A. *et al*. Toxic talk: How online incivility can undermine perceptions of media. **International Journal of Public Opinion Research**, v. 30, n. 1, p. 156-168, 2016.
- ANDERSSON, Lynne M.; PEARSON, Christine M. Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. **Academy of management review**, v. 24, n. 3, p. 452-471, 1999. <https://doi.org/10.5465/amr.1999.2202131>
- ANGIOLILLO, Francesca; PASSOS, Ursula. Acirramento da campanha multiplica relatos online de violência. **Folha**. 12 out. 2018. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/poder/2018/10/acirramento-da-campanha-multiplica-relatos-online-de-violencia.shtml>> Acesso em: 06 jun. 2019.
- ANTOCI, Angelo *et al*. Civility vs. incivility in online social interactions: An evolutionary approach. **PloS one**, v. 11, n. 11, p. e0164286, 2016. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0164286>
- ARKES, Hadley. Civility and the Restriction of Speech: Rediscovering the Defamation of Groups. **The Supreme Court Review**, v. 1974, p. 281-335, 1974. <https://doi.org/10.1086/scr.1974.3108710>
- ARRUDA, Maria A. do Nascimento. **Mitologia da mineiridade**. São Paulo: Brasiliense, 1990.
- ATTRIDE-STIRLING, Jennifer. Thematic networks: an analytic tool for qualitative research. **Qualitative research**, v. 1, n. 3, p. 385-405, 2001. <https://doi.org/10.1177/146879410100100307>

BARBERÁ, Pablo et al. Tweeting from left to right: Is online political communication more than an echo chamber?. **Psychological science**, v. 26, n. 10, p. 1531-1542, 2015. <https://doi.org/10.1177/0956797615594620>

BARBERÁ, Pablo; RIVERO, Gonzalo. Understanding the political representativeness of Twitter users. **Social Science Computer Review**, v. 33, n. 6, p. 712-729, 2015. <https://doi.org/10.1177/0894439314558836>

BARTHES, Roland. Mythologies (Annette Lavers, Trans.). **New York: Hill and Wang**, v. 137, 1972.

BARUCH, Yehuda et al. Exploring international work: Types and dimensions of global careers. **The International Journal of Human Resource Management**, v. 24, n. 12, p. 2369-2393, 2013. <https://doi.org/10.1080/09585192.2013.781435>

BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Editora Vozes Limitada, 2017.

BAYM, Nancy K. What constitutes quality in qualitative internet research. **Internet inquiry: Conversations about method**, p. 173-189, 2009. <https://doi.org/10.4135/9781483329086.n16>

BBC. Entenda o escândalo de uso político de dados que derrubou valor do Facebook e o colocou na mira de autoridades. **G1**. 20 mar. 2018. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/entenda-o-escandalo-de-uso-politico-de-dados-que-derrubou-valor-do-facebook-e-o-colocou-na-mira-de-autoridades.ghtml>>. Acesso em: 06 jun. 2019.

BEN-DAVID, Anat; MATAMOROS-FERNÁNDEZ, Ariadna. Hate speech and covert discrimination on social media: Monitoring the Facebook pages of extreme-right political parties in Spain. **International Journal of Communication**, v. 10, p. 1167-1193, 2015.

BENNETT, W. Lance; SEGERBERG, Alexandra; WALKER, Shawn. Organization in the crowd: peer production in large-scale networked protests. **Information, Communication & Society**, v. 17, n. 2, p. 232-260, 2014. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2013.870379>

BENZÉCRI, Jean-Paul et al. **L'analyse des données**. Paris: Dunod, 1973.

BIMBER, Bruce; FLANAGIN, Andrew J.; STOHL, Cynthia. Reconceptualizing collective action in the contemporary media environment. **Communication Theory**, v. 15, n. 4, p. 365-388, 2005. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2005.tb00340.x>

BOBBIO, Norberto. Igualdade e Liberdade. Rio de Janeiro. **Ediouro**, 2000.

BORAH, Porismita. Interactions of news frames and incivility in the political blogosphere: Examining perceptual outcomes. **Political Communication**, v. 30, n. 3, p. 456-473, 2013. <https://doi.org/10.1080/10584609.2012.737426>

BORAH, Porismita. Does it matter where you read the news story? Interaction of incivility and news frames in the political blogosphere. **Communication Research**, v. 41, n. 6, p. 809-827, 2014. <https://doi.org/10.1177/0093650212449353>

BOTTOMS, Anthony E. Incivilities, offence and social order in residential communities. **Incivilities: Regulating Offensive Behaviour**, Oxford: Hart Publishing, 2006.

Bourdieu, Pierre. **Distinction: A social critique of the judgment and taste**. Boston, MA: Harvard University Press. 1987

- BOURDIEU, Pierre. O poder simbólico. **Lisboa: difel**, 1989.
- BOYD, Danah. Social network sites as networked publics: Affordances, dynamics, and implications. In: **A networked self**. Routledge, 2011. p. 47-66.
- BOYD, Danah M.; ELLISON, Nicole B. Social network sites: Definition, history, and scholarship. **Journal of computer-mediated Communication**, v. 13, n. 1, p. 210-230, 2007. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>
- BRASIL ECONÔMICO. Discurso de ódio no Facebook reflete nos índices de crime de ódio, diz pesquisa. IG. 22 ago. 2018. Disponível em: <<https://tecnologia.ig.com.br/2018-08-22/discurso-odio-facebook-refugiado.html>> Acesso em: 05 fev. 2019.
- BRAUN, Virginia; CLARKE, Victoria. Using thematic analysis in psychology. **Qualitative research in psychology**, v. 3, n. 2, p. 77-101, 2006. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. O paradoxo da esquerda no Brasil. **Novos estudos CEBRAP**, n. 74, p. 25-45, 2006. <https://doi.org/10.1590/S0101-33002006000100003>
- BROOKS, Deborah Jordan; GEER, John G. Beyond negativity: The effects of incivility on the electorate. **American Journal of Political Science**, v. 51, n. 1, p. 1-16, 2007. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5907.2007.00233.x>
- BRUNDIDGE, Jennifer. Encountering “difference” in the contemporary public sphere: The contribution of the Internet to the heterogeneity of political discussion networks. **Journal of Communication**, v. 60, n. 4, p. 680-700, 2010. <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2010.01509.x>
- BRUNS, Axel; HIGHFIELD, Tim. May the best tweeter win: the Twitter strategies of key campaign accounts in the 2012 US election. In: **Die US-Präsidentswahl 2012**. Springer VS, Wiesbaden, 2016. p. 425-442. https://doi.org/10.1007/978-3-531-19767-8_18
- CALHOUN, Craig. Populist politics, communications media and large scale societal integration. **Sociological theory**, p. 219-241, 1988. <https://doi.org/10.2307/202117>
- CALLAHAN, Jamie L. Incivility as an instrument of oppression: Exploring the role of power in constructions of civility. **Advances in Developing Human Resources**, v. 13, n. 1, p. 10-21, 2011. <https://doi.org/10.1177/1523422311410644>
- CAMARGO, Brígido Vizeu; JUSTO, Ana Maria. IRAMUTEQ: um software gratuito para análises de dados textuais. **Temas em psicologia**, v. 21, n. 2, p. 513-518, 2013. <https://doi.org/10.9788/TP2013.2-16>
- CARDON, Dominique. La démocratie Internet. Promesses et limites. **Lectures, Les livres**, 2010.
- CAREGNATO, Rita Catalina Aquino; MUTTI, Regina. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. **Texto contexto enferm**, v. 15, n. 4, p. 679-84, 2006. <https://doi.org/10.1590/S0104-07072006000400017>
- CARTER, Stephen L. **Civility: Manners, morals, and the etiquette of democracy**. Basic Books (AZ), 1998.
- CASEIRO, Gonçalo. Facebook removeu 2,5 milhões de posts com discurso de ódio desde o início do ano. **Observador**. 16 mai. 2018. Disponível em:

<<https://observador.pt/2018/05/16/facebook-removeu-25-milhoes-de-posts-com-discurso-de-odio-desde-o-inicio-do-ano/>>. Acesso em: 05 fev. 2019.

CASTELLS, Manuel *et al.* (Ed.). **The network society: From knowledge to policy**. Washington, DC: Johns Hopkins Center for Transatlantic Relations, 2006.

CAVEDON, Neusa Rolita. O método etnográfico em estudos sobre a cultura organizacional: implicações positivas e negativas. **Encontro nacional dos programas de pós-graduação em administração**, v. 23, 1999

CHAIA, Vera Lucia Michalany; BRUGNAGO, Fabricio. A nova polarização política nas eleições de 2014: radicalização ideológica da direita no mundo contemporâneo do Facebook. **Aurora. Revista de Arte, Mídia e Política**, v. 7, n. 21, p. 99-129, 2014.

CODATO, Adriano; BOLOGNESI, Bruno; ROEDER, Karolina Mattos. A nova direita brasileira: uma análise da dinâmica partidária e eleitoral do campo conservador. **Direita, volver**, p. 115-144, 2015.

COE, Kevin; KENSKI, Kate; RAINS, Stephen A. Online and uncivil? Patterns and determinants of incivility in newspaper website comments. **Journal of Communication**, v. 64, n. 4, p. 658-679, 2014. <https://doi.org/10.1111/jcom.12104>

COHEN, Joshua. Deliberative democracy and democratic legitimacy. **The Good Polity**, p. 17-34, 1989.

COHEN-ALMAGOR, Raphael. Why Confronting the Internet's Dark Side?. **Philosophia**, v. 45, n. 3, p. 919-929, 2015. <https://doi.org/10.1007/s11406-015-9658-7>

CORTINA, Lilia M. *et al.* Incivility in the workplace: incidence and impact. **Journal of occupational health psychology**, v. 6, n. 1, p. 64, 2001. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>

CORTINA, Lilia M. Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations. **Academy of management review**, v. 33, n. 1, p. 55-75, 2008. <https://doi.org/10.5465/amr.2008.27745097>

COSTA, Camilla. Eleições 2018: Semanas antes do segundo turno, denúncias de agressões se espalham pelo país. BBC. 12 out. 2018. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/brasil-45826628>>. Acesso em: 05 fev. 2019.

CRESWELL, John. W.(2007). **Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches**, v. 2, 2010.

CROSSLEY, Nick. The social world of the network. Combining qualitative and quantitative elements in social network analysis. **Sociologica**, v. 4, n. 1, p. 0-0, 2010.

CUNNINGHAM, George B.; MINER, Kathi; MCDONALD, Jennifer. Being different and suffering the consequences: the influence of head coach–player racial dissimilarity on experienced incivility. **International review for the Sociology of Sport**, v. 48, n. 6, p. 689-705, 2013. <https://doi.org/10.1177/1012690212446382>

DAHLBERG, Lincoln. Re-constructing digital democracy: An outline of four ‘positions’. **New media & society**, v. 13, n. 6, p. 855-872, 2011. <https://doi.org/10.1177/1461444810389569>

DESOUZA, Eros R. Frequency rates and correlates of contrapower harassment in higher education. **Journal of Interpersonal Violence**, v. 26, n. 1, p. 158-188, 2011. <https://doi.org/10.1177/0886260510362878>

DEWEY, John. Public & its problems. 1927.

DE TOCQUEVILLE, Alexis. **Democracy in america**. Regnery Publishing, 1965.

DIAS, Adriana Abreu Magalhães. **Os anacronautas do teutonismo virtual: uma etnografia do neonazismo na internet**. 2007. Dissertação (Mestrado em Antropologia Social) - Universidade Estadual de Campinas, São Paulo, 2007.

DIENER, Ed. Deindividuation, self-awareness, and disinhibition. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 37, n. 7, p. 1160, 1979. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.37.7.1160>

DONATH, Judith; BOYD, Danah. Public displays of connection. **bt technology Journal**, v. 22, n. 4, p. 71-82, 2004. <https://doi.org/10.1023/B:BTTJ.0000047585.06264.cc>

DUTTON, William H. Network rules of order: Regulating speech in public electronic fora. **Media, Culture & Society**, v. 18, n. 2, p. 269-290, 1996. <https://doi.org/10.1177/016344396018002006>

EARL, Jennifer; KIMPORT, Katrina. **Digitally enabled social change: Activism in the internet age**. Mit Press, 2011. <https://doi.org/10.7551/mitpress/9780262015103.001.0001>

EINARSDÓTTIR, Anna; HOEL, Helge; LEWIS, Duncan. ‘It’s nothing personal’: Anti-homosexuality in the British workplace. **Sociology**, v. 49, n. 6, p. 1183-1199, 2015. <https://doi.org/10.1177/0038038515582160>

ELLISON, Nicole B.; STEINFIELD, Charles; LAMPE, Cliff. Connection strategies: Social capital implications of Facebook-enabled communication practices. **New media & society**, v. 13, n. 6, p. 873-892, 2011. <https://doi.org/10.1177/1461444810385389>

ELOVICI, Yuval *et al.* Ethical considerations when employing fake identities in online social networks for research. **Science and engineering ethics**, v. 20, n. 4, p. 1027-1043, 2014. <https://doi.org/10.1007/s11948-013-9473-0>

ESTES, Brad; WANG, Jia. Integrative literature review: Workplace incivility: Impacts on individual and organizational performance. **Human Resource Development Review**, v. 7, n. 2, p. 218-240, 2008. <https://doi.org/10.1177/1534484308315565>

FELDMANN, Lloyd J. Classroom civility is another of our instructor responsibilities. **College Teaching**, v. 49, n. 4, p. 137-140, 2001. <https://doi.org/10.1080/87567555.2001.10844595>

FERREIRA, Maria Alice Silveira. # BHNASRUAS: UMA ANÁLISE DO CONFRONTO POLÍTICO CONTEMPORÂNEO A PARTIR DE PÁGINAS DO FACEBOOK”. **Revista Eletrônica de Ciência Política**, v. 7, n. 2, 2016. <https://doi.org/10.5380/recp.v7i2.48546>

FEVRE, Ralph et al. INSIGHT INTO ILL-TREATMENT IN THE WORKPLACE: PATTERNS, CAUSES AND SOLUTIONS. **Contemporary Readings in Law & Social Justice**, v. 4, n. 2, 2012.

FIELDING, Nigel G.; LEE, Raymond M.; BLANK, Grant (Ed.). **The SAGE handbook of online research methods**. Sage, 2008. <https://doi.org/10.4135/9780857020055>

FISS, Owen M. A ironia da liberdade de expressão. **Rio de Janeiro: Renovar**, 2005.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa-3**. Artmed editora, 2008.

FRASER, Bruce. Perspectives on politeness. **Journal of pragmatics**, v. 14, n. 2, p. 219-236, 1990. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(90\)90081-N](https://doi.org/10.1016/0378-2166(90)90081-N)

FÜRSICH, Elfriede. In defense of textual analysis: Restoring a challenged method for journalism and media studies. **Journalism studies**, v. 10, n. 2, p. 238-252, 2009. <https://doi.org/10.1080/14616700802374050>

G1. Relatos sobre agressões por motivação política crescem nas redes sociais no 2º turno, mostra estudo. **G1**. 12 out. 2018. Disponível em: <<https://g1.globo.com/politica/eleicoes/2018/noticia/2018/10/12/relatos-sobre-agressoes-por-motivacao-politica-crescem-nas-redes-sociais-no-2o-turno-mostra-estudo.shtml>> Acesso em: 05 fev. 2019.

GERSTENFELD, Phyllis B.; GRANT, Diana R.; CHIANG, Chau-Pu. Hate online: A content analysis of extremist Internet sites. **Analyses of social issues and public policy**, v. 3, n. 1, p. 29-44, 2003. <https://doi.org/10.1111/j.1530-2415.2003.00013.x>

GERVAIS, Bryan T. Incivility online: Affective and behavioral reactions to uncivil political posts in a web-based experiment. **Journal of Information Technology & Politics**, v. 12, n. 2, p. 167-185, 2015. <https://doi.org/10.1080/19331681.2014.997416>

GIDDENS, Anthony. **Central problems in social theory: Action, structure, and contradiction in social analysis**. Univ of California Press, 1979. https://doi.org/10.1007/978-1-349-16161-4_3

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Ediitora Atlas SA, 2008.

GIUMETTI, Gary W. et al. Cyber incivility@ work: The new age of interpersonal deviance. **Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking**, v. 15, n. 3, p. 148-154, 2012. <https://doi.org/10.1089/cyber.2011.0336>

GRASMUCK, Sherri; MARTIN, Jason; ZHAO, Shanyang. Ethno-racial identity displays on Facebook. **Journal of computer-mediated communication**, v. 15, n. 1, p. 158-188, 2009. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2009.01498.x>

GUTMANN, Amy; THOMPSON, Dennis. Democracy and Disagreement. Cambridge: Belknap. 1996.

HABERMAS, Jürgen. Postscript to between facts and norms. **Habermas, modernity and law**, p. 135-150, 1996. <https://doi.org/10.7551/mitpress/1564.001.0001>

HALL, Stuart. **Introduction.** In A.C. H. Smith, Elizabeth Immirzi, & Trevor Blackwell (Eds.), Paper voices: The popular press and social change, 1935– 1965 (pp. 11–24). London, UK: Chatto and Windus. 1975.

HARGITTAI, Eszter; HSIEH, Yu-li Patrick. Predictors and consequences of differentiated practices on social network sites. **Information, Communication & Society**, v. 13, n. 4, p. 515-536, 2010. <https://doi.org/10.1080/13691181003639866>

HERZ, Michael; MOLNÁR, Péter (Ed.). **The content and context of hate speech: rethinking regulation and responses.** Cambridge University Press, 2012. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139042871>

HILL, Kevin A.; HUGHES, John E. **Cyberpolitics: Citizen activism in the age of the Internet.** Rowman & Littlefield Publishers, Inc., 1998.

HSIEH, Hsiu-Fang; SHANNON, Sarah E. Three approaches to qualitative content analysis. **Qualitative health research**, v. 15, n. 9, p. 1277-1288, 2005. <https://doi.org/10.1177/1049732305276687>

HUCKFELDT, R. Robert; SPRAGUE, John. **Citizens, politics and social communication: Information and influence in an election campaign.** Cambridge University Press, 1995. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511664113>

HWANG, Hyunseo *et al.* Does civility matter in the blogosphere? Examining the interaction effects of incivility and disagreement on citizen attitudes. In: **58th Annual Conference of the International Communication Association, Montreal, QC, Canada.** 2008.

IANTO-PETNEHAZI, Istvan-Peter. **USER-GENERATED HATE SPEECH: ANALYSIS, LESSONS LEARNT, AND POLICY IMPLICATIONS. THE CASE OF ROMANIA.** 2012. Tese de Doutorado. Milan University. 2012.

INEZ, Ana Claudia de Souza. **“FORA DILMA!”: PANELOÇO, AÇÃO POLÍTICA E INCIVILIDADE ONLINE.** 11º Interprogramas de Mestrado em Comunicação da Faculdade Cásper Líbero Acirramento da campanha multiplica relatos online de violência. 2015.

JAMIESON, Kathleen Hall. **Civility in the House of Representatives: A background report.** Annenberg Public Policy Center, 1997.

KABAT-FARR, Dana; CORTINA, Lilia M. Selective incivility: Gender, race, and the discriminatory workplace. **Gender and the dysfunctional workplace**, p. 120-134, 2012.

KAMI, Maria Terumi Maruyama et al. Trabalho no consultório na rua: uso do software IRAMUTEQ no apoio à pesquisa qualitativa. **Escola Anna Nery**, v. 20, n. 3, 2016.

KAMPF, Louis. Cultural Elitism and the Study of Literature. **The Bulletin of the Midwest Modern Language Association**, v. 5, p. 21-31, 1972. <https://doi.org/10.2307/1314908>

KANE, Kathleen; MONTGOMERY, Kathleen. A framework for understanding dysempowerment in organizations. **Human Resource Management**, v. 37, n. 3-4, p. 263-275, 1998. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-050X\(199823/24\)37:3/4<263::AID-HRM8>3.0.CO;2-U](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-050X(199823/24)37:3/4<263::AID-HRM8>3.0.CO;2-U)

KAPLAN, Andreas M.; HAENLEIN, Michael. The fairyland of Second Life: Virtual social worlds and how to use them. **Business horizons**, v. 52, n. 6, p. 563-572, 2009. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.07.002>

KELLE, Udo. **Computer-assisted analysis of qualitative data.** Methodology Institute, 1997.

KERN, Julie H.; GRANDEY, Alicia A. Customer incivility as a social stressor: the role of race and racial identity for service employees. **Journal of Occupational Health Psychology**, v. 14, n. 1, p. 46, 2009. <https://doi.org/10.1037/a0012684>

KIESLER, Sara *et al.* Social psychological aspects of computer-mediated communication. **American psychologist**, v. 39, n. 10, p. 1123, 1984. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.39.10.1123>

KIMMEL, David Charles. **Organizational civility: Issues, problems and solutions to creating environments of civility in the workplace**. 2001. Tese de Doutorado.

KING, Adam B. Affective dimensions of Internet culture. **Social Science Computer Review**, v. 19, n. 4, p. 414-430, 2001. <https://doi.org/10.1177/089443930101900402>

KINGWELL, Mark. **A civil tongue: Justice, dialogue, and the politics of pluralism**. Penn State Press, 1995.

KUSHIN, Matthew J.; KITCHENER, Kelin. Getting political on social network sites: Exploring online political discourse on Facebook. **First Monday**, v. 14, n. 11, 2009. <https://doi.org/10.5210/fm.v14i11.2645>

LAHLOU, Saadi. Text mining methods: an answer to Chartier and Meunier. **Papers on Social Representations**, v. 20, n. 38, p. 1-7, 2001.

LEBRUN, Jean-Pierre. O futuro do ódio. **Porto Alegre: CMC**, 2008.

LESKINEN, Emily A.; CORTINA, Lilia M.; KABAT, Dana B. Gender harassment: Broadening our understanding of sex-based harassment at work. **Law and human behavior**, v. 35, n. 1, p. 25-39, 2011. <https://doi.org/10.1007/s10979-010-9241-5>

LIM, Vivien KG; TEO, Thompson SH. Mind your E-manners: Impact of cyber incivility on employees' work attitude and behavior. **Information & Management**, v. 46, n. 8, p. 419-425, 2009. <https://doi.org/10.1016/j.im.2009.06.006>

LIMA, Alceu Amoroso. **Voz de Minas: ensaio de sociologia regional brasileira**. 4. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2000.

LÖWY, Michael. Conservadorismo e extrema-direita na Europa e no Brasil. **Serviço Social & Sociedade**, n. 124, p. 652-664, 2015. <https://doi.org/10.1590/0101-6628.044>

MACIEL, Alice *et al.* Apoiadores de Bolsonaro realizaram 50 agressões no início de outubro. **Exame**. 30 out. 2018. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/brasil/apoiadores-de-bolsonaro-realizaram-pelo-menos-50-ataques-em-todo-o-pais/>> Acesso em: 05 fev. 2019.

MACKUEN, Michael; BROWN, Courtney. Political context and attitude change. **American Political Science Review**, v. 81, n. 2, p. 471-490, 1987. <https://doi.org/10.2307/1961962>

MAGNUSON, Melissa Joy; DUNDES, Lauren. Gender differences in “social portraits” reflected in MySpace profiles. **CyberPsychology & Behavior**, v. 11, n. 2, p. 239-241, 2008. <https://doi.org/10.1089/cpb.2007.0089>

MAIA, Rousiley Celi Moreira; REZENDE, Thaiane Alexandra Silva. Democracia e a ecologia complexa das redes sociais online: um estudo sobre discussões acerca do racismo e da homofobia. **Intexto**, n. 34, p. 492-512, 2015. <https://doi.org/10.19132/1807-8583201534.492-512>

MAIA, Rousiley Celi Moreira; REZENDE, Thaiane Alexsandra Silva. Respect and disrespect in deliberation across the networked media environment: examining multiple paths of political talk. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 21, n. 2, p. 121-139, 2016. <https://doi.org/10.1111/jcc4.12155>

MANAGO, Adriana M. et al. Self-presentation and gender on MySpace. **Journal of Applied Developmental Psychology**, v. 29, n. 6, p. 446-458, 2008. <https://doi.org/10.1016/j.appdev.2008.07.001>

MARGETTS, Helen. The internet and democracy. In: **The Oxford handbook of internet studies**. 2013. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199589074.013.0020>

MARRES, Noortje. The redistribution of methods: on intervention in digital social research, broadly conceived. **The sociological review**, v. 60, p. 139-165, 2012. <https://doi.org/10.1111/j.1467-954X.2012.02121.x>

MASSARO, Toni M.; STRYKER, Robin. Freedom of speech, liberal democracy, and emerging evidence on civility and effective democratic engagement. **Ariz. L. Rev.**, v. 54, p. 375, 2012.

MAZZOCATO, M. Sandra. **A reconfiguração do sujeito através de sua representação online: as características e os processos no Facebook**. 2014. Tese (doutorado em comunicação), Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, 2014.

MCCAY-PEET, Lori; QUAN-HAASE, Anabel. What is social media and what questions can social media research help us answer. **The SAGE handbook of social media research methods**, p. 13-26, 2017. <https://doi.org/10.4135/9781473983847.n2>

MCLEOD, Jack M.; SCHEUFELE, Dietram A.; MOY, Patricia. Community, communication, and participation: The role of mass media and interpersonal discussion in local political participation. **Political communication**, v. 16, n. 3, p. 315-336, 1999. <https://doi.org/10.1080/105846099198659>

MENDONÇA, Juliana Moro Bueno; SIQUEIRA, Marcus Vinicius Soares; SANTOS, Marcelo Augusto Finazzi. CIVILIDADE E INCIVILIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO: Uma Bibliometria Internacional. **Perspectivas Contemporâneas**, v. 13, n. 2, p. 68-88, 2018.

MEGARRY, Jessica. Online incivility or sexual harassment? Conceptualising women's experiences in the digital age. In: **Women's Studies International Forum**. Pergamon, 2014. p. 46-55. <https://doi.org/10.1016/j.wsif.2014.07.012>

MELLIS, Fernando. Observadores relatam 'preocupação com agressividade' nas eleições. R7. 08 out. 2018. Disponível em: < <https://noticias.r7.com/eleicoes-2018/observadores-relatam-preocupacao-com-agressividade-nas-eleicoes-08102018>>. Acesso em: 05 fev. 2019.

MELTZER, Kimberly. Journalistic concern about uncivil political talk in digital news media: Responsibility, credibility, and academic influence. **The International Journal of Press/Politics**, v. 20, n. 1, p. 85-107, 2015. <https://doi.org/10.1016/j.wsif.2014.07.012>

MENDEL, Toby. Does International Law Provide for Consistent Rules on Hate Speech?. **The content and context of hate speech: Rethinking regulation and responses**, p. 417-429, 2012. <https://doi.org/10.1017/CBO9781139042871.029>

MINAYO, Maria C. Pesquisa social: teoria e método. **Ciêntica, Técnica**, 2002.

MONTGOMERY, Kathleen; KANE, Kathleen; VANCE, Charles M. Accounting for differences in norms of respect: A study of assessments of incivility through the lenses of race and gender. **Group & Organization Management**, v. 29, n. 2, p. 248-268, 2004. <https://doi.org/10.1177/1059601103252105>

MORAES, Roque. Análise de conteúdo. **Revista Educação, Porto Alegre**, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

MORAES, Roque. Uma tempestade de luz: a compreensão possibilitada pela análise textual discursiva. **Ciência & Educação**, v. 9, n. 2, p. 191-211, 2003. <https://doi.org/10.1590/S1516-73132003000200004>

MORAES, Roque; GALIAZZI, Maria do Carmo. Análise textual discursiva: processo reconstrutivo de múltiplas faces. 2006. <https://doi.org/10.1590/S1516-73132006000100009>

MOURA, Marco Aurelio. **O discurso do ódio em redes sociais**. Lura Editorial (Lura Editoração Eletrônica LTDA-ME), 2016.

MUDDIMAN, Ashley Rae. **The instability of incivility: How news frames and citizen perceptions shape conflict in American politics**. 2013. Tese de Doutorado. Universidade do Texas, Austin, 2013.

MUTZ, Diana C. **Hearing the other side: Deliberative versus participatory democracy**. Cambridge University Press, 2006. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511617201>

MUTZ, Diana C.; REEVES, Byron. The new videomalaise: Effects of televised incivility on political trust. **American Political Science Review**, v. 99, n. 1, p. 1-15, 2005. <https://doi.org/10.1017/S0003055405051452>

NOËL, Lise; BENNETT, Arnold. **Intolerance: A general survey**. McGill-Queen's University Press, 1994.

ODILLA, Fernanda. Eleições 2018: por que especialistas veem 'onda conservadora' na América Latina após disputa no Brasil. **BBC**. 24 out. 2018. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/brasil-45757856>> Acesso em: 05 fev. 2019.

OTIENO, Denish Omondi; MATOKE, Veronica Bosibori. Social media as tool for conducting academic research. **International Journal**, v. 4, n. 1, 2014.

PAPACHARISSI, Zizi. The presentation of self in virtual life: Characteristics of personal home pages. **Journalism & Mass Communication Quarterly**, v. 79, n. 3, p. 643-660, 2002. <https://doi.org/10.1177/107769900207900307>

PAPACHARISSI, Zizi. Democracy online: Civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups. **New media & society**, v. 6, n. 2, p. 259-283, 2004. <https://doi.org/10.1177/1461444804041444>

PAPACHARISSI, Zizi. A networked self. **A networked self: Identity, community, and culture on social network sites**, p. 304-318, 2011.

PAPACHARISSI, Zizi. **Affective publics: Sentiment, technology, and politics**. Oxford University Press, 2015. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199999736.001.0001>

PARK, YoungAh; FRITZ, Charlotte; JEX, Steve M. Daily cyber incivility and distress: The moderating roles of resources at work and home. **Journal of Management**, v. 44, n. 7, p. 2535-2557, 2018. <https://doi.org/10.1177/0149206315576796>

PARKS, Malcolm R. Social network sites as virtual communities. In: **A networked self**. Routledge, 2010. p. 113-131.

PAULIN, Deanna; GRIFFIN, Barbara. Team Incivility Climate Scale: Development and validation of the team-level incivility climate construct. **Group & Organization Management**, v. 42, n. 3, p. 315-345, 2015. <https://doi.org/10.1177/1059601115622100>

PAULUS, Trena M.; LESTER, Jessica Nina. ATLAS. ti for conversation and discourse analysis studies. **International Journal of Social Research Methodology**, v. 19, n. 4, p. 405-428, 2016. <https://doi.org/10.1080/13645579.2015.1021949>

PEARSON, Christine M.; ANDERSSON, Lynne M.; PORATH, Christine L. Assessing and attacking workplace incivility. **Organizational dynamics**, v. 29, n. 2, p. 123-137, 2000. [https://doi.org/10.1016/S0090-2616\(00\)00019-X](https://doi.org/10.1016/S0090-2616(00)00019-X)

PEARSON, Christine M.; ANDERSSON, Lynne M.; WEGNER, Judith W. When workers flout convention: A study of workplace incivility. **Human relations**, v. 54, n. 11, p. 1387-1419, 2001. <https://doi.org/10.1177/00187267015411001>

PEARSON, Christine M.; PORATH, Christine L. On incivility, its impact, and directions for future research. **The dark side of organizational behavior**, v. 16, p. 403-425, 2004.

PEARSON, Christine M.; PORATH, Christine L. On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for “nice”? Think again. **Academy of Management Perspectives**, v. 19, n. 1, p. 7-18, 2005. <https://doi.org/10.5465/ame.2005.15841946>

PEARSON, Christine; PORATH, Christine. **The cost of bad behavior: How incivility is damaging your business and what to do about it**. Penguin, 2009. <https://doi.org/10.1108/hrmid.2010.04418fae.002>

PEREIRA, Néli. Redes sociais validam o ódio das pessoas, diz psicanalista. **BBC**. 10 jan. 2017. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/brasil-38563773>>. Acesso em: 05 fev. 2019.

PFEFFER, Jürgen; ZORBACH, Thomas; CARLEY, Kathleen M. Understanding online firestorms: Negative word-of-mouth dynamics in social media networks. **Journal of Marketing Communications**, v. 20, n. 1-2, p. 117-128, 2014. <https://doi.org/10.1080/13527266.2013.797778>

PINTO, Marcelo de Rezende; Leonardo Lemos da Silveira. Em busca de uma trilha interpretativista para a pesquisa do consumidor: uma proposta baseada na fenomenologia, na etnografia e na grounded theory. **RAE-eletrônica**, v. 7, n. 2, 2008. <https://doi.org/10.1590/S1676-56482008000200009>

PITTS, Leonard Jr. The anonymous back-stabbing of Internet message boards. **The Seattle Times**. Disponível em: <<https://www.seattletimes.com/opinion/the-anonymous-back-stabbing-of-internet-message-boards/>>. Acesso em: 5 mai. 2019.

PORATH, Christine L.; PEARSON, Christine M. The cost of bad behavior. **Organizational dynamics**, 2010. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2009.10.006>

PRIMO, Alex. Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição. 2007.

RAMALHO, Walderez Simoes Costa. **A historiografia da mineiridade: trajetórias e significados na história republicana do Brasil**. 2015.

REAL, Michael R.. **Exploring media culture: A guide.** Sage, 1996.
<https://doi.org/10.4135/9781483327600>

RECUERO, Raquel. Redes sociais na internet, difusão de informação e jornalismo: elementos para discussão. **Metamorfoses jornalísticas**, v. 2, p. 1-269, 2009.

RECUERO, Raquel; SOARES, Pricilla. Violência simbólica e redes sociais no facebook: o caso da fanpage “Diva Depressão”. **Galáxia. Revista do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Semiótica. ISSN 1982-2553**, n. 26, 2013. <https://doi.org/10.1590/S1982-25532013000300019>

RECUERO, Raquel. Curtir, compartilhar, comentar: trabalho de face, conversação e redes sociais no Facebook. **Verso e Reverso**, v. 28, n. 68, p. 117-127, 2014. <https://doi.org/10.4013/ver.2014.28.68.06>

REINERT, Max. Alceste une méthodologie d'analyse des données textuelles et une application: Aurelia De Gerard De Nerval. **Bulletin of Sociological Methodology/Bulletin de Méthodologie Sociologique**, v. 26, n. 1, p. 24-54, 1990. <https://doi.org/10.1177/075910639002600103>

REIO JR, Thomas G.; GHOSH, Rajashi. Antecedents and outcomes of workplace incivility: Implications for human resource development research and practice. **Human Resource Development Quarterly**, v. 20, n. 3, p. 237-264, 2009. <https://doi.org/10.1002/hrdq.20020>

REUTERS. Meta para 2018 é combater discurso de ódio e uso indevido do Facebook, diz Zuckerberg. **G1**. 04 jan. 2018. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/meta-para-2018-e-combater-discurso-de-odio-e-uso-indevido-do-facebook-diz-zuckerberg.ghtml>> Acesso em: 05 fev. 2019.

ROCHA-PINTO, Sandra Regina; FREITAS, Angilberto Sabino; MAISONNAVE, Paulo Roberto. Métodos interpretativistas em administração: implicações para pesquisadores. **Revista de Administração FACES Journal**, v. 9, n. 1, 2010.

ROSENFIELD, Michel. Hate speech in constitutional jurisprudence: a comparative analysis. **Cardozo L. Rev.**, v. 24, p. 1523, 2001. <https://doi.org/10.2139/ssrn.265939>

ROSSINI, Patrícia Gonçalves da Conceição. **Conversação Política, Incivilidade e Intolerância em Ambientes Digitais**. 2017. Tese (Doutorado em Comunicação Social) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2017.

ROST, Katja; STAHEL, Lea; FREY, Bruno S. Digital social norm enforcement: Online firestorms in social media. **PLoS one**, v. 11, n. 6, p. e0155923, 2016. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0155923>

ROWE, Ian. Civility 2.0: A comparative analysis of incivility in online political discussion. **Information, communication & society**, v. 18, n. 2, p. 121-138, 2014. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2014.940365>

SALEEM, Haji Mohammad *et al.* A web of hate: Tackling hateful speech in online social spaces. **arXiv preprint arXiv:1709.10159**, 2017.

SANTANA, Arthur D. Virtuous or vitriolic: The effect of anonymity on civility in online newspaper reader comment boards. **Journalism practice**, v. 8, n. 1, p. 18-33, 2014. <https://doi.org/10.1080/17512786.2013.813194>

SANTOS, B. de S. **A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência.** v. 1. 4. ed, São Paulo: Cortez, 2002.

SAPIRO, Virginia. Considering political civility historically: A case study of the United States. In: **Annual Meeting of the International Society for Political Psychology, Amsterdam.** 1999. p. 12-13.

SILVA, Luiz Rogério Lopes. **Discurso de ódio no Facebook:** a construção da incivilidade e do desrespeito nas fan-pages dos deputados Jair Bolsonaro, Marco Feliciano e Rogério Peninha Mendonça. 2018. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2018.

SILVA, Luiz Rogério Lopes; SAMPAIO, Rafael Cardoso. Impeachment, facebook e discurso de ódio: a incivilidade e o desrespeito nas fanpages das senadoras da república. **Esferas**, v. 1, n. 10, 2018. <https://doi.org/10.31501/esf.v1i10.9334>

SLITER, Michael; SLITER, Katherine; JEX, Steve. The employee as a punching bag: The effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance. **Journal of Organizational Behavior**, v. 33, n. 1, p. 121-139, 2012. <https://doi.org/10.1002/job.767>

SOBIERAJ, Sarah; BERRY, Jeffrey M. From incivility to outrage: Political discourse in blogs, talk radio, and cable news. **Political Communication**, v. 28, n. 1, p. 19-41, 2011. <https://doi.org/10.1080/10584609.2010.542360>

STOCKER, Pâmela Caroline; DALMASO, Silvana Copetti. Uma questão de gênero: ofensas de leitores à Dilma Rousseff no Facebook da Folha. **Revista estudos feministas**, v. 24, n. 3, p. 679-690, 2016. <https://doi.org/10.1590/1806-9584-2016v24n3p679>

STRYKER, Robin. National Institute of Civil Discourse Research Brief 6: Political Polarization. **Tucson, AZ: National Institute for Civil Discourse**, 2011.

TAROUCO, Gabriela da Silva; MADEIRA, Rafael Machado. Partidos, programas e o debate sobre esquerda e direita no Brasil. **Revista de Sociologia e Política**, v. 21, n. 45, 2013. <https://doi.org/10.1590/S0104-44782013000100011>

TAYLOR, Shannon G. *et al.* Developing and testing a dynamic model of workplace incivility change. **Journal of Management**, v. 43, n. 3, p. 645-670, 2017. <https://doi.org/10.1177/0149206314535432>

TIMOFEeva, Yulia A. Hate speech online: restricted or protected-comparison of regulations in the United States and Germany. **J. Transnat'l L. & Pol'y**, v. 12, p. 253, 2002.

VAHIE, Archna. **Civility matters**. University of North Texas, 2011.

VAN JAARSVELD, Danielle D.; WALKER, David D.; SKARlicki, Daniel P. The role of job demands and emotional exhaustion in the relationship between customer and employee incivility. **Journal of Management**, v. 36, n. 6, p. 1486-1504, 2010. <https://doi.org/10.1177/0149206310368998>

VERGARA, S. C.; CALDAS, M. P. Paradigma Interpretativista: a busca da superação do objetivismo. **Revista de Administração de Empresas**, v. 45, n. 4, p. 53-57, 2005. <https://doi.org/10.1590/S0034-75902005000400006>

VENTURA, Felipe. Documento interno revela medidas do Facebook para combater discurso de ódio. **Tecnoblog**. 19 ago. 2018. Disponível em: <<https://tecnoblog.net/245252/regras-facebook-discurso-odio/>> Acesso em: 05 fev. 2019.

VITAK, Jessica *et al*. It's complicated: Facebook users' political participation in the 2008 election. **CyberPsychology, behavior, and social networking**, v. 14, n. 3, p. 107-114, 2011. <https://doi.org/10.1089/cyber.2009.0226>

VROMEN, Ariadne *et al*. Everyday making through Facebook engagement: young citizens' political interactions in Australia, the United Kingdom and the United States. **Political Studies**, v. 64, n. 3, p. 513-533, 2016. <https://doi.org/10.1177/0032321715614012>

YAMADA, David C. The phenomenon of workplace bullying and the need for status-blind hostile work environment protection. **Georgetown Law Journal**, v. 88, p. 475, 2000.

WAKKA, Wagner. Facebook mudou diretrizes de discurso de ódio após protestos em Charlottesville. **Canaltech**. 25 mai. 2018. Disponível em: <<https://canaltech.com.br/redes-sociais/facebook-mudou-diretrizes-de-discurso-de-odio-apos-protestos-em-charlottesville-114608/>>. Acesso em: 05 fev. 2019.

WALTER, Silvana Anita; BACH, Tatiana Marceda. ADEUS PAPEL, MARCA-TEXTOS, TESOURA ECOLA: INOVANDO O PROCESSO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO POR MEIO DO ATLAS. **TI. Administração: ensino e pesquisa**, v. 16, n. 2, p. 275-308, 2015. <https://doi.org/10.13058/raep.2015.v16n2.236>

WANG, Gang *et al*. Whispers in the dark: analysis of an anonymous social network. In: **Proceedings of the 2014 Conference on Internet Measurement Conference**. ACM, 2014. p. 137-150. <https://doi.org/10.1145/2663716.2663728>

WEBER, Anne. Manual on hate speech. Council of Europe Publishing. **Council of Europe**. [Http://www. coe. int/t/dghl/standardsetting/hrpolicy/publications/hate_speech_en. pdf \(30.5. 2014\)](Http://www. coe. int/t/dghl/standardsetting/hrpolicy/publications/hate_speech_en. pdf (30.5. 2014)), 2009.

WILCOX, Keith; STEPHEN, Andrew T. Are close friends the enemy? Online social networks, self-esteem, and self-control. **Journal of Consumer research**, v. 40, n. 1, p. 90-103, 2013. <https://doi.org/10.1086/668794>

WILLIAMS, Christine B.; GULATI, Girish J. 'Jeff'. Social networks in political campaigns: Facebook and the congressional elections of 2006 and 2008. **New Media & Society**, v. 15, n. 1, p. 52-71, 2012. <https://doi.org/10.1177/1461444812457332>

WOOLGAR, Steve (Ed.). **Virtual society?: technology, cyberbole, reality**. OUP Oxford, 2002.

