

POLÍTICAS DE COMUNIDADE, ARBITRARIEDADES E CENSURA: ANÁLISE DA REMOÇÃO DE CONTEÚDO DO FACEBOOK¹

Luciana Ribeiro Rodrigues²

Resumo

O presente artigo, cujas investigações foram apresentadas no IX Simpósio Nacional ABCiber 2016, aborda a pesquisa realizada sobre a remoção de conteúdo em *sites* de redes sociais, especificamente o Facebook. Hoje ela é a atual plataforma com maior número de usuários ativos e cadastrados. A partir dos Padrões de Comunidade, seu principal documento norteador sobre o que pode e o que não pode ser publicado no *site*, foi realizada uma análise em 30 relatos de remoções de *posts* na plataforma. O objetivo era verificar se havia alguma arbitrariedade nas decisões, ou seja, se publicações eram excluídas mesmo estando em consonância com os parâmetros definidos pela empresa. Além disso, caso se efetivasse os indícios de remoções injustas, a pesquisa também deveria verificar se haveria padrões nessas exclusões que pudessem caracterizar se algum grupo ou temática era preterida ou não. Como metodologia foi utilizada a análise de conteúdo, respondendo as perguntas apontadas no corpo desse trabalho. Deve-se ressaltar que essa pesquisa é preliminar, abrindo brechas e inferências para pesquisas mais aprofundadas posteriormente.

Palavras-chave: Redes sociais; Políticas de Comunidade; Censura; Cultura da Participação.

Introdução

A *Web 2.0* (O'REILLY, online) trouxe uma série de possibilidades e inovações para o início do século XXI. A facilidade para a produção de conteúdo online e seu compartilhamento, com a chegada dos *blogs*, *sites* de redes sociais e outras plataformas permitiram uma maior interação entre usuários e potencializou a difusão de ideias, notícias e formação de novos laços sociais, bem como a construção de capital social através deste ambiente.

O papel dos *sites* de redes sociais tem se intensificado a cada ano. Segundo dados da Pesquisa Brasileira de Mídia mais recente (BRASIL, 2014, online), 67% dos usuários brasileiros acessam essas plataformas em busca de informações. O entretenimento também

¹. Artigo apresentado ao Eixo Temático 09 – Redes Sociais / Sociabilidade do IX Simpósio Nacional da ABCiber.

². Mestre em Comunicação pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). Bacharel em Comunicação Social pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). E-mail: lucianarodriguesjf@hotmail.com

possui uma função social importante na vida dessas pessoas e tem uma grande procura no ambiente virtual, com 67% dos entrevistados utilizando a Internet também para este fim.

A conversação em rede e a importância social e política que esses ambientes passaram a ter nos últimos anos também são bastante relevantes nesse cenário. Desde 2011 despontaram-se diversos movimentos híbridos entre redes e ruas que utilizam essas plataformas de forma estratégica para alcançar seus objetivos.

Inclui-se nesse rol movimentos como a Primavera Árabe, *Occupy*, 15M espanhol e, no Brasil, as Jornadas de Junho. Todos eles possuem articulação entre o ambiente online e a cidade. Os *sites* de redes sociais tiveram um papel importante na articulação, difusão de informação e cobertura desses atos. (RODRIGUES, 2016). Além disso, por conseguir levar esses dados a um maior número de pessoas e a facilidade de encontrar usuários que possuam posicionamentos em comum a um custo bem baixo, tornou essas plataformas bastante sedutoras e estratégicas para esses atos.

Essas ferramentas permitem a formação de grupos unidos em prol de interesses em comum que podem variar entre as mais diversas áreas, desde entretenimento a discussões políticas e sociais, com diversos outros matizes nesse entremeio.

Muitas vezes não basta para essas pessoas apenas se unirem. Suas motivações também perpassam a vontade de conseguirem promover seus ideais e conquistarem um maior número de adeptos para participarem, como uma forma de evidenciar o fortalecimento destes coletivos. "As pessoas que fazem parte de uma rede em que se tornam melhores naquilo que amam tendem a permanecer nessa rede. À medida que a capacidade do grupo de aprender e trabalhar junto se fortalece, ele atrai mais participantes." (SHIRKY, 2012, p. 95)

Frequentemente esses ideais sequer são político-ativistas. Não raro há pessoas que formam agrupamentos para melhorarem suas aptidões em jogos, tutoriais de "faça você mesmo", cursos, ensino, indicações de trabalho, entre diversos outros que unem os mais diversos usuários em prol do crescimento do grupo, de forma colaborativa.

A questão do compartilhamento de ideias é de extrema importância para os integrantes dessas plataformas, pois ajuda a aumentar a consciência compartilhada dentre os membros (SHIRKY, 2012, p. 47-48), seja através das informações difundidas pela rede em seus perfis pessoais ou através de grupos ou páginas.

Porém, diretamente relacionado com isso estão as próprias regras contidas nos termos de uso desses *sites*. Por serem ambientes privados, pertencentes a determinadas empresas, podem ser definidas regras de uso claras e específicas para seu público. Ao criar a

sua conta, o participante aceita os termos definidos pelos responsáveis pela plataforma e concorda em seguir as regras e estar sujeito às sanções previamente estabelecidas.

Em um ambiente de compartilhamento de informações, normalmente há critérios pré-estabelecidos para que certos conteúdos sejam removidos, tanto em consonância com os princípios da empresa quanto em relação a questões legais do país em que a empresa atua. Normalmente constam em documentos específicos e estão à disposição do usuário quando desejar acessá-lo. Em tese, deve ser respeitado e a remoção ser realizada apenas nos casos contemplados nos documentos.

O presente trabalho, ainda preliminar, tem por objetivo analisar as relações entre publicações removidas com a alegação de terem violado termos de uso do *site* de redes sociais e esses documentos. Pretende-se verificar, em primeira instância, se há alguma espécie de arbitrariedade nas remoções (por exemplo, publicações que estariam em consonância com os documentos apresentados e ainda assim foram retiradas), bem como o estabelecimento dos padrões de remoção, tanto legítimos quanto arbitrários, caso ocorram, dentro de critérios estabelecidos para o trabalho.

O trabalho se justifica pela necessidade de compreender como redes que se promovem através de um discurso de difusão irrestrita de conteúdo por parte dos usuários³, podem ser contraditórias através de ações arbitrárias e, possivelmente, direcionada a determinados grupos e temas. Essa arbitrariedade, caso não seja apenas pontual, poderá se evidenciar como um possível posicionamento da empresa que não está claro e transparente para o usuário comum.

Facebook, Políticas de Comunidade e remoção de conteúdo

Por se tratar de um trabalho preliminar e elaborado em um curto prazo, limitou-se essa primeira pesquisa ao Facebook. Ele é o *site* de rede social mais utilizado pelos brasileiros, sendo apontado por 83% dos entrevistados da pesquisa como a plataforma preferida. O segundo lugar (Instagram) é usado preferencialmente por apenas 12% dos participantes e, em terceiro lugar, o Google+ com 8%. O Twitter, segundo *site* com maior número de adeptos no mundo foi lembrado apenas por 5% dos entrevistados. (BRASIL, 2014,

³ Como Mark Zuckerberg, criador do Facebook afirma: "Concedemos a você o poder de compartilhar como parte da nossa missão de tornar o mundo mais aberto e conectado" (FACEBOOK, 2015b)

online) No mundo ele também aparece em primeiro lugar, com 1,55 bilhão de usuários ativos em todo o mundo no primeiro trimestre de 2015.⁴

No campo econômico, por exemplo, uma pesquisa encomendada pela empresa aponta que só no Brasil o *site* de rede social movimentou 10 bilhões de dólares e gerou 231 mil empregos em 2014. Já em todo o mundo são 227 bilhões e 4,5 milhões de empregos no mesmo ano⁵.

No aspecto político e social há diversos exemplos, sendo os mais recentes e impactantes o uso desse e de outras plataformas semelhantes como forma de mobilização e articulação, difusão de informação e campo de discussão sobre diversos movimentos importantes desta segunda década do século XXI, como Primavera Árabe, 15M, *Occupy* e no Brasil as Jornadas de Junho de 2013 (RODRIGUES, 2016). Além disso, segundo pesquisa da agência Quartz, 67% dos brasileiros já utilizam o Facebook como fonte prioritária de informação, deixando buscadores e portais de notícias em segundo plano⁶.

Somam-se a esses fatos as características principais da estrutura que contribuem para a sua utilização em grande escala para os mais diversos tipos de atividades: o incentivo no uso de múltiplos códigos na plataforma, a personalização incentivada pela implementação da bolha de filtros (PARISER, 2012), a facilidade para investimentos de empresa em publicidade no *site*, o incentivo à interação, entre outros fatores.

Sendo a rede social mais usada no Brasil e no mundo e dada a importância que essas ferramentas exercem na esfera pública, é de suma relevância analisar como se dão as interações nestes espaços e também compreender o papel da mediação da empresa nesses processos, já que essa é uma rede privada hierarquizada, na qual os gestores decidem o que pode e o que não pode ser exibido nela.

Ao promover suas Políticas de Dados o Facebook (2015b) se posiciona como a empresa responsável por promover uma Internet mais aberta e compartilhada: "Concedemos a você o poder de compartilhar como parte da nossa missão de tornar o mundo mais aberto e conectado" (FACEBOOK, 2015b). A afirmação coloca o *site* como se fosse o único detentor

⁴ FACEBOOK domina o mundo com 1,5 bilhão de usuários mensais. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/tecnologia/noticias/facebook-domina-o-mundo-com-1-5-bilhao-de-usuarios-mensais>>. Acesso em: 11 jan. 2016.

⁵ FACEBOOK divulga pesquisa sobre seu impacto na economia. 2015. Disponível em: <<http://link.estadao.com.br/noticias/geral,facebook-divulga-pesquisa-sobre-seu-impacto-na-economia,10000029799>>. Acesso em: 20 ago. 2016.

⁶ CERCA de 70% dos brasileiros se informam pelo Facebook. Disponível em: <<http://observatoriodaimprensa.com.br/e-noticias/cerca-de-70-dos-brasileiros-se-informam-pelo-facebook/>>. Acesso em: 20 ago. 2016.

do poder de permitir que usuários da Internet possam compartilhar as suas informações com sua rede social online.

Porém ele promove, em prol de uma dita melhor experiência do usuário, um silenciamento de determinadas publicações através dos filtros de preferência do *Feed* de notícias. Ao mesmo tempo que há essa melhora para o membro, exerce-se nesse ambiente uma censura indireta: o conteúdo está disponível, não foi removido, porém, ele não é exibido para toda a sua rede por critérios próprios do Facebook que o integrante desconhece e também não tem controle. E há também aquela feita diretamente, ou seja, com a remoção total do *post*, balizada (ou não) pelos documentos próprios da empresa que dão as diretrizes sobre o que pode e o que não pode ser feito.

A censura exerce uma função importante na contramão do movimento de compartilhamento de conteúdo. Através do silenciamento de determinadas publicações ou até mesmo de páginas inteiras, muitas ideias deixam de ser mostradas para os integrantes. Assim se exerce uma política de controle dentro do *site*: certas informações podem ser vistas e aquelas que não se adequam ao filtro de preferência do usuário ou que não estejam de acordo com o que o Facebook considere apropriado não tenha visibilidade

Além disso, os *sites* de redes sociais "são componentes importantes daquilo que a teoria política tem chamado de esfera pública. Pessoas comuns, utilizando linguagens cotidianas, trocam opiniões e constroem nessas redes suas visões e discursos também sobre o poder político e sobre os diversos fatos que afetam suas vidas." (SILVEIRA, 2015, p.1638). Sendo assim, os meios de censura, tanto indireta quanto direta, interferem consideravelmente nestas ações realizadas pelos membros, principalmente caso haja qualquer tipo de predileção por um conjunto específico de ideias.

A partir dessa perspectiva, torna-se importante analisar o papel que as políticas de comunidade dos *sites* redes sociais possuem como moderadoras nesse compartilhamento de informações e ideias.

No Facebook, são os Padrões de Comunidade (FACEBOOK, online, 2015a) que orientam o que é considerado inapropriado para ser compartilhado na rede. Segundo o próprio documento, ele foi elaborado para que "as pessoas se sintam seguras ao usar o Facebook". (FACEBOOK, online, 2015a).

Sua estrutura está dividida entre quais são os conteúdos considerados abusivos; quais conteúdos de fato são removidos em prol de um "comportamento respeitoso" (FACEBOOK, online, 2015a) e orientações para manter a sua conta segura.

Na primeira subdivisão encontram-se as sessões: ameaças diretas, autoflagelação (suicídio), organizações perigosas, bullying e assédio, ataques a figuras públicas, atividades criminosas, exploração e violência sexual e produtos controlados. Nesses tópicos explicam-se o que pode e o que não pode ser publicado referente a esses temas.

Na segunda subdivisão o documento aborda: nudez, discurso de ódio e violência e conteúdo gráfico e determina mais detalhadamente em quais circunstâncias cada um desses temas delicados são permitidos ou não. A última divisão trata sobre a necessidade do uso da verdadeira identidade, fraude e spam e sobre contas de amigos ou familiares que faleceram. O documento é claro, direto e simples sobre as regras, para que o cidadão médio não encontre problemas de interpretação ao acessá-lo.

Diante dessas informações, surge a questão-problema da pesquisa realizada: Há arbitrariedade nas remoções de conteúdo realizadas pelo Facebook? Se sim, quais são os padrões envolvidos nesses casos?

Análise

A fim de analisar e compreender as relações entre os conteúdos removidos, os Padrões de Comunidade, pesquisar se há arbitrariedades ou não e também verificar se existe algum padrão que possa ser encontrado relacionado aos *posts* excluídos que não estão em consonância com os documentos elaborados pela empresa responsável pelo *site* de rede social, optou-se por analisar publicações que relatassem conteúdos deletados.

Para esse trabalho foram coletadas 30 publicações, sem distinção entre páginas e perfis pessoais. Ela foi realizada através da pesquisa por expressões, que pode ser realizada pelo aplicativo desenvolvido para dispositivos móveis.

Nele, ao pesquisar por determinadas palavras-chave, apontam-se os resultados mais recentes de publicações disponíveis para o público em geral que contenham essas palavras. Com isso pôde-se acompanhar quais pessoas relataram ocorrências de problemas com conteúdos removidos e avaliar seus relatos.

Para essa pesquisa foram utilizados os 10 primeiros *posts* apontados a partir da busca pelas seguintes expressões:

- “Facebook deletou”;
- “Denunciaram postagem” e
- “Facebook excluiu”.

Elas foram escolhidas por serem frases simples, que poderiam ter sido usadas por membros comuns ao reclamarem sobre alguma exclusão de conteúdo que considerassem injusta, ou então simplesmente relatar que determinada publicação foi retirada da plataforma.

Cabe ressaltar que não foi avaliado se há mudança nos resultados da pesquisa utilizando aparelhos ou contas diferentes no *site*. Ou seja, não se sabe se há a mesma implicação de filtros como ocorre no Feed de Notícias e nas pesquisas realizadas para membros, páginas, etc.

Cada inserção foi analisada a partir das seguintes perguntas, a fim de buscar possíveis padrões ao verificar conteúdos removidos e testar a hipótese de que há a maioria das sanções são arbitrárias, ou seja, as publicações estavam em consonância com os documentos fornecidos e publicados pelo Facebook:

- A publicação foi realizada por um perfil pessoal ou página?
- O novo *post* republica o conteúdo removido?
- A publicação estava de acordo com os Padrões de Comunidade do Facebook?
- Qual era o tema da publicação removida?
- O usuário questionou os motivos da remoção?
- Há algum questionamento sobre os motivos da remoção feito por outros usuários nos comentários da publicação?
- O questionamento de algum deles evidencia qualquer conhecimento sobre os Padrões de Comunidade?

Foi utilizada a análise de conteúdo a partir dos *posts* para responder a cada uma dessas perguntas separadamente, a fim de que posteriormente pudesse se fazer inferências sobre os resultados obtidos.

Sobre a primeira pergunta (“A publicação foi realizada por um perfil pessoal ou página?”), temos o seguinte resultado:

Perfil pessoal	Página
14 (46,66%)	16 (53,33%)

(Tabela 01: Predominância no tipo de perfil em que há remoção de conteúdo)

Com isso percebe-se que há um equilíbrio de remoções tanto em perfis pessoais quanto em páginas, sem que ocorra distinção entre elas.

Já acerca da republicação do conteúdo removido, seja como forma de resistência a censura ou então apenas a vontade de ver sua publicação compartilhada, independente se isso poderá resultar em sanção posterior, temos os seguintes dados:

Há republicação?	Números
Sim, na plataforma	6 (20%)
Sim, com conteúdo modificado	2 (6,66%)
Sim, em outras plataformas	4 (13,33%)
Não, mas há publicação de conteúdo semelhante	1 (3,33%)
Não, e não há qualquer outro tipo de conteúdo novo semelhante ao removido	7 (23,33%)

(Tabela 02: Republicação do conteúdo removido na plataforma)

A maioria dos usuários prefere não repostar, com medo das sanções, em equilíbrio com o número de pessoas que optam por publicarem novamente, sem qualquer modificação. Mas um dado interessante surgido é a inclusão do conteúdo removido em outras plataformas.

Em alguns casos, por exemplo, vídeos removidos foram republicados em outros canais, como o YouTube e Vimeo e posteriormente divulgados no Facebook, como uma forma de evitar que fossem deletados novamente. Dessa forma, se estivesse em consonância com os termos desses outros locais, conseguiriam ter seu conteúdo compartilhado com sua rede de amigos sem temer por sanções posteriores. A plataforma escolhida está mais relacionada com o tipo de conteúdo. Por exemplo, textos vão para plataformas como blogs, Medium, etc., vídeos vão para o YouTube e Vimeo, etc.

Outro destaque, já quase pontual, são as republicações com conteúdo modificado. Nos dois casos relatados os usuários modificaram os *posts*, retirando aquilo que os caracterizava como indevido.

A terceira pergunta (“A publicação estava de acordo com os Padrões de Comunidade do Facebook?”), uma das mais essenciais do trabalho, teve o seguinte resultado:

Sim	Não	Não é possível precisar
16 (53,33%)	8 (26,66%)	6 (20%)

(Tabela 03: Publicações de acordo com os Padrões de Comunidade do Facebook)

Os dados apontam que a maioria das publicações removidas foi feita de forma arbitrária, ou seja, não havia qualquer discordância com os termos para justificar a retirada. Em alguns casos os próprios usuários relatam que não houve qualquer especificação por parte da administração do site para justificar a censura. Os demais casos em que não é possível precisar deve-se ao fato de o responsável pelo *post* não ter esclarecido maiores detalhes sobre o que foi removido.

Uma questão delicada surgida durante a pesquisa está relacionado ao uso do termo “viado” em publicações. Isso gera exclusão automática por parte da administração do Facebook, por ser considerado propagação de discurso de ódio, independente do contexto.

Provavelmente essa questão foi inserida como política do *site* a partir da percepção dos usuários de que é uma palavra que mesmo utilizada como forma de humor e paródia, ofende o público LGBT pelo seu uso e, portanto, qualquer publicação denunciada que contenha essa palavra é removida.

Porém, não houve qualquer modificação, até o momento da pesquisa, no documento “Padrões de Comunidade”, o qual afirma: “Nós permitimos humor, sátiras ou comentários sociais relacionados a esses tópicos.” (FACEBOOK, online, 2015a), sendo os referidos tópicos sobre raça, etnia, nacionalidade, religião, orientação sexual, gênero ou identidade de gênero ou deficiências graves. (FACEBOOK, online, 2015a). Isso pode gerar conflitos posteriores entre público e rede social.

Diretamente ligado a essa questão, temos o questionamento sobre quais temas são predominantemente removidos, considerando a amostra coletada.

Temas	Quantidade
Presença de armas no conteúdo (simulacro)	1 (3,33%)
Nudez/conteúdo erótico	11 (36,66%)
Paródia de pessoa pública	1 (3,33%)
Possível discurso de ódio (referente ao uso da palavra “viado”)	2 (6,66%)
Violação de direitos autorais	4 (13,33%)
Humilhação de indivíduos privados	1 (3,33%)
Não é possível precisar, pois não há conteúdo original ou o conteúdo não se relaciona com nada previsto nas Políticas de Comunidade	9 (30%)

(Tabela 04: Predominância dos temas de publicações removidas)

A maioria das publicações removidas está diretamente relacionada à nudez, mostrando um perfil mais conservador por parte da empresa. Porém, dentro dos parâmetros estabelecidos do que pode ou não ser feito, a maior parte das publicações removidas estaria em consonância, não podendo ser retirado.

Isso porque, segundo as diretrizes do *site*, estabelece-se a permissão de publicação de nudez em caso de:

“(…) mulheres ativamente engajadas na importância da amamentação ou mostrando os seios após uma mastectomia. Também permitimos fotos de pinturas, esculturas e outras obras de arte que retratem figuras nuas. As restrições relativas à exibição de nudez e de atividade sexual também se estendem aos conteúdos digitais, exceto quando a publicação do conteúdo se der por motivos educativos, humorísticos ou satíricos.” (FACEBOOK, online, 2015a)

A maioria dos casos de exclusão por essa razão, dentro da amostra coletada, foi feita em conteúdos artísticos ou educacionais e, portanto, não deveriam ter sido censurados. Isso mostra uma certa incoerência e arbitrariedade nos critérios de restrição, evidenciando uma diferença entre a teoria (o que está especificado nos documentos) e a prática (o que de fato é retirado do *site*).

Em segundo lugar estão casos em que não se pode precisar, pois o *post* não cita qual a temática do que foi retirado, ou então não se enquadra em qualquer uma das categorias previstas no documento.

Por fim, há também um destaque para as remoções de conteúdos que violam direitos autorais, normalmente ligados ao uso de músicas de terceiros em produções próprias, normalmente produções audiovisuais.

Outra análise realizada foi se o autor da publicação questiona o motivo da sanção, seja sobre a postura do Facebook, seja os motivos pelos quais ocorreu a denúncia.

Questionamento	Número
Sim, questiona o Facebook	5 (16,66%)
Sim, questiona os usuários que denunciaram	4 (13,33%)
Não	21 (70%)

(Tabela 05: Questionamento do autor sobre a remoção)

Também foi analisado se os membros que acompanham a publicação (amigos de perfil público ou seguidores da página) questionam a razão da exclusão.

Questionamento	Número
Sim, questiona o Facebook	11 (36,66%)
Sim, questiona os usuários que denunciaram	5 (13,33%)
Sim, questiona quem denuncia e o Facebook	2 (6,66%)
Não	12 (40%)

(Tabela 06: Questionamento dos usuários sobre a remoção)

Destaca-se a presença forte de ironia e humor no questionamento dos usuários sobre a remoção. Percebe-se também uma leve distinção entre as indagações do autor e dos demais usuários, tendo o segundo grupo um posicionamento mais ativo em relação a essas questões.

Há nas publicações ausência de informações que possam demonstrar que os usuários tenham consciência dos termos contidos nos Padrões de Comunidade, tendo casos extremamente pontuais em que algum usuário menciona o documento.

Considerações finais

A partir das análises realizadas, é possível fazer uma série de inferências acerca da hipótese principal de trabalho e também alguns apontamentos para investigações posteriores, já que, como relatado no início desse trabalho, trata-se de uma pesquisa preliminar.

Pode-se ressaltar que há um equilíbrio nas publicações de perfis pessoais e páginas, não evidenciando um padrão de remoção que seja maior entre um e outro.

A republicação aparece como um movimento de resistência do usuário, que confronta a denúncia feita por terceiros e a decisão do *site*, feita muitas vezes de uma forma interessante e inteligente: se o Facebook não aceita determinados conteúdos, irei publicá-lo onde é aceito e apenas replicá-lo na plataforma que dá maior visibilidade.

Isso também evidencia, tal como abordado no início dessa pesquisa, a questão da cultura da participação e a importância do compartilhamento para o usuário. Mesmo que isso implique em uma nova sanção, se ele considera que por algum motivo tal informação deva chegar a mais pessoas, ele irá buscar formas de fazer isso, ainda que seja a replicação do *post* original sem qualquer alteração.

Essas novas plataformas, escolhidas normalmente pelo formato do conteúdo removido, podem até mesmo terem as mesmas regras do Facebook. Porém, possivelmente pelas suas estruturas, não recebem tantas denúncias quanto essa plataforma.

Um ponto interessante é a forma como os valores que começam a ser propagados pelos *sites* de redes sociais modificam as ações de remoção de conteúdo. O caso da exclusão de qualquer *post* que tenha a palavra “viado”, seja em texto, imagem ou vídeo é um exemplo disso. Diante dos questionamentos gerados pelos ativistas da causa LGBT sobre o uso dessa palavra de forma ofensiva, até mesmo trespassada por humor, passou-se a fazer a exclusão das publicações que fazem referência a ela.

Ou seja, para manter o integrante na plataforma, em alguns casos, modifica-se alguns parâmetros, mesmo que ainda não esteja contido nos documentos publicados na rede. O problema é que, ao não estar devidamente documentado, ainda assim se torna um caso arbitrário, já que o usuário deve se basear nos Padrões de Comunidade. Ao permitir o uso para fins de humor no documento, mas na prática vetar qualquer uso, torna-se arbitrário.

Um questionamento a ser verificado em pesquisa posterior é se a exclusão é de fato realizada por analistas (ou seja, se há componente humano na decisão da sanção) ou se é feita por algoritmos. Caso seja a primeira opção, cabe também analisar se haveria a possibilidade de fatores subjetivos estarem interferindo nas decisões. Segundo o que consta nos documentos oficiais (FACEBOOK, online, 2015a, 2015b), todas as análises de denúncia são feitas por pessoas, mas é necessário a verificação desse dado.

Por fim, a arbitrariedade fica evidente quando a maioria das publicações é deletada da plataforma quando estava em consonância com os Padrões de Comunidade estabelecidos, ou seja, respeitando o definido pela própria empresa publicamente. Esse fato não se efetiva apenas em relação aos *posts* em que claramente há exclusão injusta.

Nos casos em que a remoção também não é explicada para o usuário, apresenta-se a arbitrariedade também. A sanção sem qualquer pormenorização para o usuário é problemática e autoritária. Além disso, contraria os próprios princípios propagados pela empresa.

Considerando que esse é o *site* de redes sociais com maior número de usuários cadastrados e ativos e, portanto, é o que possui a maior audiência, remoções arbitrárias, sem explicações claras ou indevidas são claras manifestações de censura. Independente se o teor do conteúdo é político, educacional, artístico ou até mesmo pessoal, é uma questão bastante grave.

O Facebook é uma empresa privada e tem o direito de determinar regras para o uso de suas ferramentas (isso implique em uma série de discussões que não são pertinentes a esse trabalho). Porém, ao desrespeitar as próprias regras impostas, há uma espécie de quebra do contrato assumido no momento em que o usuário aceita os termos e condições de uso. Se ele segue todas as regras estabelecidas e ainda assim sofre sanções, é um desrespeito grave a ele.

Apesar de, na amostra apresentada, não haver um padrão de exclusão relacionado a espectros políticos, se há uma arbitrariedade na esfera mais simples, cotidiana e pessoal de produção de conteúdo, não se pode garantir que temas mais delicados fiquem de fora dessas questões. Com a importância que os ambientes de redes sociais têm ganho nos últimos anos, principalmente para mobilização, conscientização e divulgação de informações que não circulam pela Grande Mídia, é preciso estar atento as dinâmicas da plataforma utilizada.

Quando se utiliza uma ferramenta como sua principal fonte de comunicação, mobilização e ação, é importante que se escolha aquela que, não só dará a melhor audiência, mas também propiciará um uso correto e adequado das potencialidades comunicacionais. Por exemplo, se a ideia é a transmissão de eventos que estão ocorrendo nas ruas e que não são exibidos pelos principais canais de telecomunicações, ao escolher uma plataforma que pode excluir sua *live* arbitrariamente, você pode estar colocando em xeque suas estratégias ativistas.

Seja na esfera política, educacional, artística ou pessoal, há a necessidade de estar atento a essas arbitrariedades. Isso porque muitas vezes se recorre a determinadas ferramentas, pensando que sua experiência será melhorada e potencializada nela. Em caso de claro desrespeito e descumprimento dos acordos estabelecidos entre as partes, essa expectativa não se corrobora. E em uma era que o compartilhamento cada vez mais toma mais força e se torna estratégico, é importante se atentar a essas informações.

A censura nesses ambientes gera um “controle das interações em rede que extrapolam o território e perpassam as diversas culturas” (SILVEIRA, 2015, p. 1648) e fazem com que gere-se uma grande bolha sobre o que pode ser dito e compartilhado. Esse controle, já muitas vezes invisibilizado pela “bolha de filtros” (PARISER, 2012), ganha um aliado: as remoções arbitrárias. Enquanto os documentos especificam o que pode e o que não pode ser feito, as exclusões de publicações não previstas “limpam” o ambiente do que a empresa não gostaria que fosse exposto, segundo seus princípios.

Uma grande evidência disso está relacionado com a maioria das publicações que foi removida por motivos de nudez/conteúdo erótico indevidamente. Mesmo dentro dos

termos, com motivações artísticas e educacionais, os analistas não permitiram passar no crivo, retirando os conteúdos indevidamente. Essa postura conservadora influencia diretamente na massa de usuários que, ao não terem acesso a esse tipo de conteúdo, assimilam a nudez como algo que deve estar fora da visibilidade pública, independente de suas motivações.

Assim, usa-se a plataforma para definir o que pode ser ou não exibido, o que é estético ou não para ser público de acordo com a sua visão de mundo. “A estética do Facebook também é uma política sobre a vida dentro da plataforma, portanto, uma política de controle de todos, uma biopolítica da espécie em rede.” (SILVEIRA, 2015, p. 1648).

Essa função de controle é particularmente preocupante, principalmente quando pensamos na importância que esses ambientes possuem na esfera pública e na opinião pública. A pesquisa realizada apresenta indícios claros da existência desse problema e torna-se importante aprofundar as investigações nessa área.

Referências bibliográficas

ARAÚJO, Willian Fernandes; PRIMO, Alex. "Mostrando mais conteúdo de alta qualidade": uma análise da filtragem de informações por algoritmos no Facebook. In: MARTINS, Moisés de Lemos; OLIVEIRA, Madalena (org.). **Comunicação ibero-americana: os desafios da internacionalização**. Braga: Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, 2014. pp. 39-47. Disponível em: <https://www.academia.edu/26784169/_Mostrando_mais_conte%C3%BAdo_de_alta_qualidade_uma_an%C3%A1lise_da_filtragem_de_informa%C3%A7%C3%A3o_por_algoritmos_no_Facebook>. Acesso em: 15 ago. 2016.

BRASIL. **Pesquisa Brasileira de Mídia 2014: hábitos de consumo de mídia pela população brasileira**. 2015. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/BlogDoPlanalto/livro-2015-ok-3-2>>. Acesso em: 12 jan. 2016.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede - A era da informação: economia, sociedade e cultura**. Tradução de Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 1999. Vol 1.

_____. **Redes de indignação e esperança: Movimentos sociais na era da Internet**. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

CERCA de 70% dos brasileiros ativos no Facebook se informam pela rede social. 2015. Disponível em: <<http://observatoriodaimprensa.com.br/e-noticias/cerca-de-70-dos-brasileiros-se-informam-pelo-facebook/>>. Acesso em: 20 ago. 2016.

CUSTÓDIO, Mônica. **Mudança no feed de notícias do Facebook prioriza publicações de amigos e familiares**. 2016. Disponível em: <<http://resultadosdigitais.com.br/blog/mudanca-no-feed-de-noticias-do-facebook-prioriza-publicacoes-de-amigos-e-familiares/>>. Acesso em: 20 jul. 2016.

DELEUZE, Gilles. Controle e devir. In: Deleuze, Gilles. **Conversações**. São Paulo: Editora 34, 1992a, pp.209-218.

_____. Post-scriptum: sobre as sociedades de controle. In: Deleuze, Gilles. **Conversações**. São Paulo: Editora 34, 1992b, pp.219-226.

FACEBOOK. Padrões da Comunidade. 2015a. Disponível em: <<https://www.facebook.com/communitystandards>>. Acesso em: 11 de ago. 2016.

_____. Política de Dados do Facebook. 2015b. Disponível em: <https://www.facebook.com/full_data_use_policy>. Acesso em: 11 de ago. 2016.

_____. Building a better news feed for you. 2016. Disponível em: <<http://newsroom.fb.com/news/2016/06/building-a-better-news-feed-for-you/>>. Acesso em: 20 ago. 2016.

FACEBOOK pede desculpas a Jout Jout e admite 'erro de avaliação'. Disponível em: <<http://f5.folha.uol.com.br/voceviu/2015/11/1702327-facebook-pede-desculpas-a-jout-jout-e-admite-erro-de-avaliacao.shtml>>

LEMOS, André. **Cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2003.

LORENZOTTI, Elizabeth. **Facebook reintroduz a censura no Brasil**. Disponível em: <http://observatoriodaimprensa.com.br/caderno-da-cidadania/facebook_reintroduz_a_censura_no_brasil/>. Acesso em: 10 jul. 2016.

MALINI, Fábio; ANTOUN, Henrique. **A internet e a rua**: Ciberativismo e mobilização nas redes sociais. Porto Alegre: Sulina, 2013.

MARTINS, Antonio. **Censura política no Facebook?** Disponível em: <<http://www.cartacapital.com.br/blogs/outras-palavras/censura-politica-no-facebook-554.html>>. Acesso em: 20 ago. 2016.

O'REILLY, Tim. Web 2.0 Compact Definition: Trying Again. 2006. Disponível em: <<http://radar.oreilly.com/2006/12/web-20-compact-definition-tryi.html>> Acesso em: 15 jan. 2016.

PARISER, Eli. **O filtro invisível**: o que a internet está escondendo de você. Tradução de Diego Alfaro. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

RECUERO, Raquel. **A conversa em rede**. Comunicação mediada pelo computador e redes sociais na Internet. Porto Alegre: Sulina, 2012. (Coleção Cibercultura)

_____. **Redes sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. (Coleção Cibercultura).

RODRIGUES, Luciana Ribeiro. **We are Legion**: espontaneidade e ciberativismo nas ações do *Anonymous* no Brasil. 2016. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Comunicação e Sociedade) - Faculdade de Comunicação, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2016.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. Interações públicas, censura privada: o caso do Facebook. **Revista História, ciência, saúde - Manguinhos**. v.22, supl., dez.2015, p. 1637-1651.

SHIRKY, Clay. **Lá vem todo mundo**: o poder de organizar sem organizações. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

_____. **A cultura da participação**: criatividade e generosidade no mundo conectado. Tradução de Cecília Portocarrero. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.

UGARTE, David de. **O poder das redes**: manual ilustrado para pessoas, organizações e empresas, chamadas para o ciberativismo. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008.

Links analisados

1. Disponível em: < <https://m.facebook.com/photo.php?fbid=1249918375082296&id=100001924366946&set=a.180157972058347.45052.10001924366946&source=57>>. Acesso em: 28 nov. 2016.
2. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=861180960683424&id=844240292377491>. Acesso em: 28 nov. 2016.
3. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=676239809219215&id=100004996063715&__mref=message>. Acesso em: 28 nov. 2016.
4. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1190795737651730&id=105837039480944&__mref=message>. Acesso em: 28 nov. 2016.
5. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1162690560475793&id=100002045811111&__mref=message>. Acesso em: 28 nov. 2016.
6. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1659747361021611&id=100009590896118&__mref=message>. Acesso em: 28 nov. 2016.
7. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1772274053048855&substory_index=0&id=1484646818478248&__mref=message>. Acesso em: 28 nov. 2016.
8. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1109711659127175&id=437749376323410&__mref=message>. Acesso em: 28 nov. 2016.
9. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=10207973691436922&id=1136811150&__mref=message>. Acesso em: 28 nov. 2016.
10. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1162916030458102&substory_index=0&id=155319264551122&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
11. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1186961121392223&id=100002350390107&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.

12. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1275003789185926&id=100000289514686&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
13. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=713656918810862&substory_index=0&id=313804922129399&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
14. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1169296426425177&id=283040451717450&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
15. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1467833749908963&id=100000470572825&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
16. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=963310377112369&id=476514345791977&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
17. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1043591555717201&id=706722522737441&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
18. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1211512685585686&id=100001808970280&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
19. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1728357790818289&id=100009322536825&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
20. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=947487288730001&id=100004062166097&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
21. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=293343981066740&id=100011734200389&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
22. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1079099398853268&substory_index=0&id=487691001327447&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
23. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1251521338223851&substory_index=0&id=207648015944527&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.

24. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=619130574934176&id=158172594363312&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
25. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1228697200554716&id=100002433444602&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
26. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=977675875711418&id=100004070452009&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
27. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1138587426228582&id=411933495560649&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
28. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1805078526396063&substory_index=0&id=1534558870114698&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
29. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1049746328457393&id=605829506182413&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.
30. Disponível em: < https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=956168124449040&id=303568816375644&__mref=message_bubble>. Acesso em: 28 nov. 2016.