

Comunicação e alteridade no mundo contemporâneo: estudo dos casos Rhuan Maycon e Suzy de Oliveira nas redes sociais digitais

MARCELO PEREIRA DA SILVA
Pontifícia Universidade Católica de Campinas

STEFANI PEREIRA
Pontifícia Universidade Católica de Campinas

Resumo

As redes da Internet ampliam os espaços de fala, troca e diálogo, porém, ao mesmo tempo, contribuem com a circulação de conflitos, vingança e discursos violentos. Neste artigo, consideramos que a comunicação tem como horizonte: 1. A coabitação de visões de mundo muitas vezes conflitantes, 2. A incomunicação e, 3. A convivência. Por meio de estudo de caso, nosso objetivo reside na análise dos modos como os indivíduos debatem sobre assuntos controversos no bios virtual, focando nos casos Rhuan Maycon e Suzy de Oliveira. Inferimos que estudar fatos do mundo off-line que geraram conversações belicosas no on-line pode revelar faces de violência e intolerância que confrontam o ideário da convivência de pontos de vista contraditórios tão necessário na contemporaneidade.

Palavras-chave: Alteridade; Comunicação; Estudos de caso; Redes sociais digitais; Violência.

Abstract

Internet networks expand the speech spaces, exchange and dialogue, however, at the same time, they contribute to the circulation of conflicts, revenge and violent speeches. In this article, we consider that communication has as its horizon: 1. The cohabitation of often conflicting worldviews, 2. The lack of communication and, 3. The coexistence. Through a case study, our objective is to analyze the ways in which individuals discuss controversial issues in the virtual bios, focusing on the cases of Rhuan Maycon and Suzy de Oliveira. We infer that studying facts from the offline world that generated bellicose conversations online can reveal faces of violence and intolerance that confront the ideals of coexistence of contradictory points of view so necessary in contemporary times.

Keywords: Alterity; Communication; Case analysis; Digital social networks; Violence.

1. Introdução

Este artigo tem como objetivo investigar, por meio de estudo de casos, de que forma os indivíduos conversam, dialogam e debatem nas redes digitais sobre acontecimentos polêmicos que ocorreram no mundo off-line, para aferir que tipo de comunicação vigora em um mundo cada vez mais polarizado e belicoso, no qual valores como coabitação, alteridade e diálogo se encontram em constante (des) pavimentação em um cenário de midiatização acelerada que permite que "os fenômenos midiáticos produzam a autonomia de emissores e receptores" (VERÓN, 2014, p. 17).

Neste sentido, analisamos os casos da transexual Suzy de Oliveira, televisionada em uma reportagem sobre "Mulheres Trans Encarceradas" (2020), no programa Fantástico, da Rede Globo que, ao receber um abraço do médico Dráuzio Varella, causou polêmica diante da revelação, em reportagem posterior, do motivo de sua prisão, o qual foi estuprar e assassinar um garoto de 9 anos em 2010, gerando conversações investidas de vingança e raiva. O outro caso foi do menino Rhuan Maycon da Silva Castro, de 9 anos, assassinado e esquartejado, no dia 31 de maio de 2019, por sua mãe e sua companheira, sob alegações de que o menino atrapalhava o relacionamento delas.

Debruçamo-nos sobre estes dois casos de acentuada violência física contra crianças, inferindo que, no contexto contemporâneo, a necessidade de justiça parece vir em um invólucro de vingança que, muitas vezes, perde de vista a sensibilidade as alteridades, tanto das pessoas que perderam seus entes quanto daquelas que cometeram crimes de alto grau de violência e desumanidade, como os que se encontram na ribalta deste artigo.

2. Comunicação, informação e alteridade

O conceito de comunicação é deveras complexo e abarca inúmeras definições e pensadores que vêm desenvolvendo pesquisas acerca desse fenômeno social que nos acompanha durante toda a história da humanidade. A comunicação se encontra na necessidade do ser vivo (seja ele humano ou animal) de sobreviver e estabelecer relações dentro de estruturas sociais, de acordo com Peruzzolo (2006). Assim, a comunicação baseia-se no desejo de se relacionar, considerando a pulsão que leva a querer conservar a si e a sua espécie.

Partindo do princípio de que a comunicação só é possível com o outro, cremos que:

[...] na alteridade da comunicação eu me deparo com o outro, o acolho, mas este sempre me escapa. Contudo, mesmo esvaindo-se me altera. Algo desse

outro ficou em mim, passando agora a me construir. Eu não permaneço o mesmo. (MARCONDES FILHO, 2018, p. 62).

Encontramos substancial relevância no fato de perceber a construção dos modelos discursivos e na percepção de entender se as pessoas estão, de fato, se comunicando ou não, uma vez que a eficácia da comunicação pode ser aferida pela qualidade das relações estabelecidas, haja vista que "nem toda relação é uma comunicação, mas toda comunicação é uma relação" (PERUZZOLO, 2006, p. 44), dessa forma, comunicar é negociar e conviver (WOLTON, 2010).

A comunicação tem como horizonte: 1. A coabitação de visões e percepções muitas vezes conflitantes, 2. A incomunicação, e 3. A convivência. Estes três fatores representam um considerável problema social, mas podem ser uma prodigiosa solução quando tratamos do cenário interativo-informacional das redes sociais digitais, posto que elas portam o que Di Felice (2012, p. 152) chamou de "vocaç o democr tica".

A Internet distribuiu o poder discursivo dos sujeitos e potencializou as formas de estereotipiza o discursiva. Para Castells (2013, p. 11), essa mudan a no sistema comunicacional afeta rigorosamente "as normas de constru o de significado e, portanto, a produ o de rela es de poder". As redes digitais s o prop cias para a circula o de discursos que refletem a incomunicabilidade das personas que habitam o que Di Felice (2012) chamou de novo "habitar comunicativo", que engloba a multiplicidade de informa es, opini es e diverg ncias e que torna necess rio, a apreens o de um novo tipo de relacionamento que abarca toda a complexidade sociocultural existente.

Em um contexto de midiatiza o acelerada, "as m dias s o coprodutoras de nossas representa es mentais, de nossas a es e relacionamentos com outras pessoas em uma variedade de contextos privados e semiprivados" (HJARVARD, 2014, p. 24). Tal fen meno nos convida a investigar as transforma es dos padr es sociais e   uma ferramenta que contribui para a aferi o da comunica o no contexto atual, como podemos perceber atrav s do autor Ver n (2014).

Uma vez que a comunica o se torna imposs vel sem o outro (MARCONDES FILHO, 2018), fazem-se necess rios estudos acerca da comunica o como um conceito que a relaciona com a alteridade, pois os sujeitos moldam e refletem o comportamento social por meio de representa es culturais e vis es de mundo que se entrecrocamos. A acelera o da produ o e da transmiss o de um n mero crescente de informa es n o   mais suficiente para criar um aumento de comunica o (WOLTON, 2010).

Entendemos a evolução da comunicação por meio de princípios apresentados por Wolton (2010), nos quais a comunicação e a informação, por muito tempo, foram tratadas como o mesmo fenômeno, sem perceber que a comunicação é mais complexa por se referir a relação, como se diferem os fenômenos da informação e da comunicação no que tange às relações do ser humano. Percebemos, neste contexto social de bombardeio de informações, algumas deficiências no processo comunicacional que podem ser minimizadas por meio da noção de convivência e discurso [não] violento.

A ideia de aldeia global se fez real por meio da globalização e se calça um modelo comunicativo de "muitos para muitos", a aceleração e a expansão do acesso a tecnologia, o qual é síncrono (ocorre em tempo real) e independente das distâncias geográficas, traz a problemática da incomunicação. Em um mundo aberto no qual cada sujeito quer ter o direito e a liberdade de manifestar opiniões a respeito de tudo – e de todos –, as redes digitais são um habitat propício para tensionar sujeitos, entidades e poderes instituídos acerca de suas práticas, posicionamentos, ideologias e discursos (WOLTON, 2006, 2010).

Para Wolton, "a incomunicação constitui o horizonte da comunicação" (2010, p. 22) e é falsa a premissa de que basta informar cada vez mais para comunicar, pois a onipresença das tecnologias num mundo saturado de informação "não basta para diminuir as aporias da comunicação" (2010, p. 12), tornando-a mais difícil, dada a complexidade de seus usuários. Ainda de acordo com Wolton, sonhava-se com "a aldeia global, mas, estamos na torre de Babel" (2010, p. 15), na qual a informação se tornou abundante, mas a comunicação, rara.

O ser humano é o único que domina a comunicabilidade um com o outro, portanto, "comunicar é entrar em contato com esse estranho que nos provoca, nos incita, faz trepidar nossas certezas e, por isso, é capaz de produzir transformações em nós" (MARCONDES FILHO, 2018, p. 59). Segundo o autor, é fulcral a reflexão sobre como nos comunicamos no/com o mundo e com o outro, analisando como estão pensando as demais pessoas quando se comunicam, se estão pensando ou se estão fazendo de forma automática, considerando uma atividade cotidiana naturalizada ou que deve ser analisada para trazer à tona novos conceitos de vida e formas de ser, estar e agir.

Diferentemente do que ocorreu no século XIX, caracterizado pela revolução da informação, com as conquistas das liberdades essenciais baseadas nos conceitos de liberdade, igualdade e fraternidade, e pela vitória da informação e das tecnologias no século XX, através do fenômeno da comunicação ao alcance de todos, a verdadeira revolução do século XXI "será da convivência, no sentido da geração de condições para a coabitação possível entre pontos de vistas diferentes, num mundo cada vez menor, onde os indivíduos

sabem tudo e do qual não se pode escapar" (WOLTON, 2010, p. 13) e, raramente, se encontram emissores e receptores na mesma sintonia discursiva e dispostos a conviver e dialogar.

3. Redes digitais, discurso e ameaças à face

A criação e expansão das redes digitais modificaram a própria ideia de comunicação, uma vez que alteram as formas de participação dos sujeitos, que migram da aldeia física urbana para "ecologias complexas de interação" (DI FELICE, 2017, p. 98), transformando a ideia que os sujeitos têm sobre "habitar", no sentido material, da relação entre o homem e as coisas que o rodeiam e que utiliza para sobreviver. Esse formato interativo não se resume a uma simples troca de opiniões comumente relativizada nas dinâmicas sociais e políticas da esfera pública; estas, ao contrário, caracterizam a relação e a construção de emergentes dinâmicas de trocas contínuas de informações que envolvem sujeitos, dispositivos de conexão e dados (RECUERO, 2016).

Entretanto, "todas essas mudanças também modificaram os processos sociais no espaço off-line, com efeitos sobre os grupos e os fluxos de informação", conforme Recuero (2014, p. 52). A relação on-line entre sujeitos constitui relevante capital social, ou seja, algumas das facilidades e privilégios que nos foram dados com base no advento das redes digitais, um local onde os indivíduos podem construir relações sociais, distribuir informações e valores sociais.

Nesse meio, as conversações servem para a interação dos indivíduos, mas também o próprio indivíduo se apropria dele para criar e manter certa "identidade" que pode ou não ser legitimada e mantida por outros e gerar valores sociais como reputação e autoridade, bem como descrédito, deslegitimação, práticas de cancelamento e discursos violentos, ameaçando a face do outro, nas conversações, que podem deslegitimar o discurso (RONSON, 2016).

Os atores (indivíduos que integram as redes virtuais) desejam sempre obter sucesso em suas participações e conversações, necessitando ser legitimados, aceitos pelos demais participantes. Mas podemos ver estas expectativas sendo frustradas quando ocorre uma "quebra da polidez" (RECUERO, 2014, p. 60), normas de conversação organizadas e coerentes que permeiam a cotidianidade dos atores e, de certa forma, podem manter as relações mais harmoniosas.

Com o alcance inimaginável das ecologias de interação, nem sempre os atores e grupos serão heterogêneos, frequentemente inibindo a construção de laços uns com os outros

e o sentimento de compromisso, o que aumenta a possibilidade de cometerem atos contra a face do Outro, posto que,

Quando não se há cooperação, seja pelo desconhecimento das normas, seja pelo descaso pelas mesmas (o que é comum, uma vez que os grupos na conversação em rede não são necessariamente formados pelo estabelecimento de interações e laços mais fortes, logo, não há compromisso, há conflitos e violência nos discursos. (RECUERO, 2016, p. 62).

As ofensas podem ser potencializadas pelas próprias redes em virtude da sua capacidade de reprodução acelerada, amplificação da visibilidade dos casos e seus efeitos para os envolvidos, levando a consequências que, muitas vezes, podem até mesmo se estender para a vida off-line por meio de "linchamentos virtuais" contra um sujeito, calcado em comportamentos de julgamento, denúncia e punição, baseados em códigos punitivos personalizados que resultam no fenômeno do cancelamento, conforme Ronson (2016).

Nesse sentido, os produtos e enunciações midiáticos podem colaborar para a construção de uma imagem (positiva ou negativa) de determinadas pessoas e/ou grupos sociais, baseados em construções sociais pré-definidas, investidas de estereótipos, preconceitos e visões reducionistas que circulam em diferentes formações discursivas.

Rosenberg sugere um novo conceito de se relacionar, que se estende não somente às redes digitais, mas se aplica a esta pesquisa como argumento explorador, já que "quando utilizamos a comunicação não violenta para ouvir nossas necessidades mais profundas e as dos outros, percebemos os relacionamentos por um novo enfoque" (2006, p. 22). A importância de vislumbrar esse tipo discursivo e imaginar que se eles se enquadrarem nesta lógica, a construção da relação discursiva dos sujeitos poderia sofrer significativa alteração, considerando as diferenças e singularidades uns dos outros.

A problemática da violência calça as bases da nossa sociedade. Rosenberg (2006) analisa essas questões de modo mais amplo, possibilitando entender alguns dos motivos pelos quais as relações humanas e os conflitos podem ser e continuar da maneira como são:

Direi que isso começou há muito tempo com mitos sobre a natureza humana que qualificavam os seres humanos basicamente como malvados e egoístas- e que definiam a vida boa como aquela em que forças heroicas destroem forças do mal. Estamos vivendo sob a influência desse mito destrutivo há muito tempo, e ele se completa com uma linguagem que desumaniza as pessoas e as transforma em objetos. (ROSENBERG, 2006, p. 29).

O autor ainda afirma que: "a violência existe por causa da forma como fomos educados e não devido à nossa natureza" (2019, p. 28), defendendo a ideia de que desde a

criação do homem, a maneira como fomos educados ocasionou que a violência fosse prazerosa e se perpetuasse; dessa forma, assistimos a violência acontecendo por ações humanas, se perpetuando e ganhando relevo nas redes digitais. Levando em conta que o mundo está tomado pela violência e que a compaixão, muitas vezes, não tem significado na vida dos sujeitos, as conversações travadas no mundo on-line tornam-se um espelho do comportamento social e de expressões culturais.

4. Percurso Metodológico: O estudo de caso

O estudo de caso é uma metodologia qualitativa, mas pode incluir evidências quantitativas, buscando responder questionamentos sobre um evento, acontecimento e/ou caso. Tipifica-se como metodologia eficiente por inserir pesquisadores nas técnicas e métodos de pesquisa e integra um conjunto de ferramentas para levantamento e análise de informações (DUARTE, 2005).

Este método procura observar a realidade social, proporcionando uma análise intensiva realizada em uma única ou mais organizações/acontecimentos/casos reais, abarcando informações para entender a complexidade de uma situação. Yin define o estudo de caso como uma investigação empírica que pesquisa "um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos" (YIN, 2001, p. 32). Por sua vez, Gil destaca que esta metodologia compreende um "estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento" (GIL, 2002, p. 54).

Esse tipo de estudo enseja a compreensão de fenômenos sociais complexos, sejam individuais, organizacionais, sociais ou políticos, permitindo que a investigação preserve as características integrais e significativas do evento ou caso (YIN, 2001).

O estudo de caso não tem como objetivo possibilitar conhecimentos e características determinantes do evento ou caso estudado, mas o de "proporcionar uma visão global do problema ou de identificar possíveis fatores que o influenciam ou são por eles influenciados" (GIL, 2002, p. 55), permitindo identificar elementos que compõem uma situação ou problema e compartilhar o conhecimento gerado pela pesquisa, além de possibilitar que outros indivíduos depreendam suas considerações particulares (DUARTE, 2005). Nesse sentido, levantamos dados para a análise dos seguintes eventos e a circulação da comunicação violenta e de agressão à face do Outro no ecossistema digital.

5. Contextualização dos casos Rhuan Maycon e Suzy de Oliveira

A análise de casos que realizamos se deu por meio da observação de dois casos: 1. O caso do menino Rhuan Maycon da Silva Castro, que tinha 9 anos na época em que foi assassinado por sua mãe, Rosana Auri da Silva Cândido e Kacyla Pryscila Santiago Damasceno Pessoa, sua então companheira, no dia 31 de maio de 2019. As mulheres esquartejaram o corpo da criança e colocaram em uma mala no Distrito Federal. Os restos mortais do garoto foram localizados por moradores da região, as duas foram presas e suas penas somam cerca de 129 anos de prisão. Dado o nível de crueldade do fato, o caso repercutiu nas mídias do país e em reportagens na Web, programas televisivos, gerando conversações nas redes on-line.

2. O caso da transexual Suzy de Oliveira que ficou conhecida ao ser exibida em uma reportagem sobre "Mulheres Trans Encarceradas" no programa Fantástico, da Rede Globo, no dia 1 de março de 2020. Na reportagem, Suzy relata que não recebia visitas há cerca de 7 ou 8 anos. Comovido, o médico Drauzio Varella aparece dando um abraço em Suzy. Dado o enfoque da matéria, a reportagem buscou humanizar a vida de uma mulher trans nas penitenciárias, uma vez que cumprem pena no mesmo ambiente de homens heterossexuais. Após a reportagem ser televisionada, uma onda de comoção invadiu as pessoas, mobilizando as redes virtuais.

Suzy chegou a receber, na penitenciária, livros, bíblias, maquiagens, chocolate, envelopes, canetas, cartas etc., inclusive de grupos religiosos. Dias após essa repercussão positiva, outra matéria publicada pelo jornal "O Antagonista" revelou que o motivo da prisão de Suzy era por ter estuprado e assassinado um menino de 9 anos chamado Fábio dos Santos Lemos, fato que alterou, significativamente, os discursos circulantes sobre a transexual.

No caso do menino Rhuan, nos discursos que circulam são contra as culpadas de cometerem o crime, percebe-se a presença de um discurso violento que pode ser entendido por meio do conceito explicado por Hjarvard, de que no processo de midiaticização "as mídias são coprodutoras de nossas representações mentais e de nossas ações e relacionamentos com outras pessoas" (2014, p. 24).

Desta forma, as pessoas, ao se referirem às culpadas, estão exteriorizando os sentimentos e o que pensam sobre o fato. Ao mesmo passo em que exteriorizam sentimentos de raiva, também manifestam compaixão da criança que foi a vítima do acontecimento, como pode ser notado em comentários de usuários em diversas plataformas onde o caso circulou:

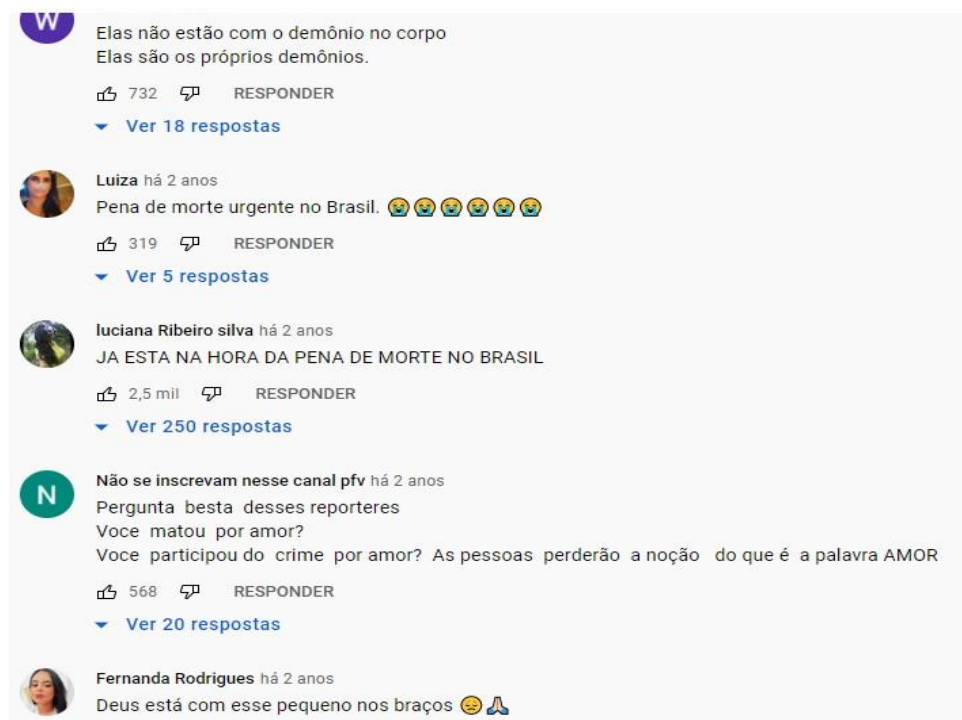
Figura 1. Comentários na Internet.



Fonte: Internet, 2021.

Uma situação que nos chama a atenção é a questão da incomunicação nas conversações sobre o caso, percebemos em uma das publicações que existe evidente incomunicação entre os indivíduos, uma vez que politizam o caso, tirando o foco do acontecimento, alterando o discurso e a participação de outros usuários que respondem negativamente, em forma de ataque e ameaça à sua face.

Figura 2. Comentários na Internet.



Fonte: Internet, 2021.

A questão da incomunicação, explica Wolton, se liga à "onipresença das tecnologias num mundo aberto, saturado de informação, não basta para diminuir as aporias da comunicação" (2010, p. 12), ou seja, a informação sobre o caso, a morte, detalhes, entrevistas etc. se encontram em abundância nas redes digitais, mas nem por isso pôde fazer com que os indivíduos pudessem conviver e coabitar, ou realmente estabelecessem uma comunicação de forma pacífica no habitar comunicativo on-line, haja vista que "coabitar é o preço a pagar por um mundo menor" (WOLTON, 2006, p. 219).

Figura 3. Comentários na Internet.



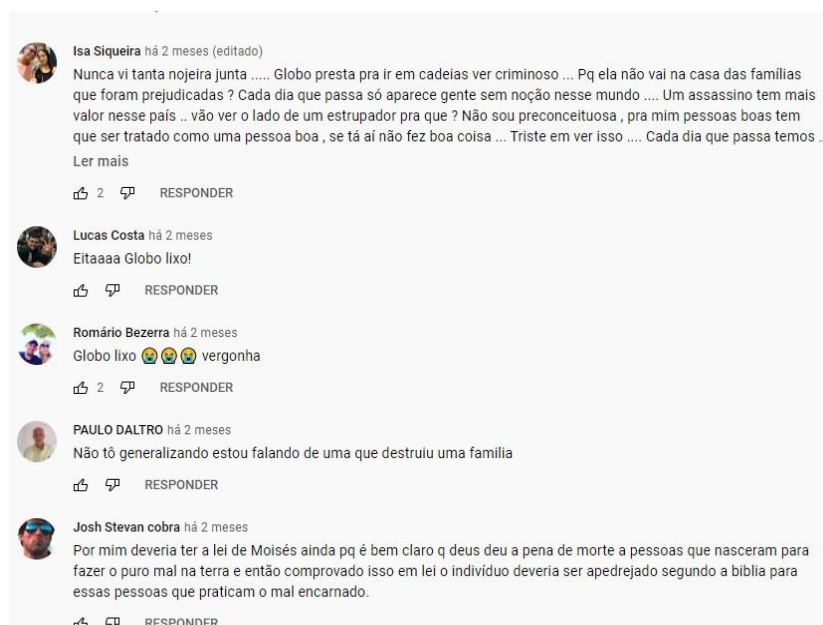
Fonte: Internet, 2021.

Em relação à transexual Suzy de Oliveira, diferentemente do caso do menino Rhuan, no qual encontramos, de imediato, a presença de discursos violentos, o caso Suzy começou com uma repercussão de caráter solidário, em uma tentativa de humanizar a condenada sem levar em conta as condições que a levaram à prisão:

Figura 4. Publicações da Internet.

Fonte: Internet, 2021.

Todavia com a repercussão negativa que o caso tomou, os discursos e comportamentos ganharam novas roupagens e sentidos, comprovando que as redes digitais são capazes de alterar as percepções dos indivíduos. Podemos observar que há a desvalorização da "polidez" (RECUERO, 2014), ferramenta necessária para a coerência e organização das conversações nas redes on-line, uma vez que todos querem falar de tudo, querem aprovação, mas não vislumbram a comunicação não-violenta, pois os diálogos não chegam a instâncias de resolução, ao contrário, vemos o desejo de atacar não somente o criminoso, mas, quando possível, quem pode ter alguma opinião divergente.

Figura 5 e 6. Publicações da Internet.

Fonte: Internet, 2021.

Peruzzolo afirma que "a violência (mesmo o poder de influência) não pertence à natureza da comunicação, não é um atributo seu; ela pertence aos indivíduos no uso da comunicação" (2006, p. 47) e, nesse sentido, notamos uma desvalorização da comunicação, que tem como princípio a coabitação e a relação com a alteridade, haja vista que “desvalorizar a comunicação que é desesperadamente buscada por todos na vida privada, profissional, política e social, significa se auto desvalorizar” (WOLTON, 2010, p. 11).

6. Considerações finais

Passamos a enxergar o outro e o ato de comunicar da forma como Marcondes Filho (2018) e Rosenberg (2006, 2019) defendem, ou seja, o desejo que vem de dentro, de ser sincero, de tocar o outro e que se externaliza por meio da comunicação, esperando que este outro receba e responda. Partindo deste ideal, não é o que vemos acontecer em diversas discussões nas redes on-line, as quais motivam a violência e a hostilização, fazendo circular discursos de raiva e incomunicabilidade.

Ao passo que as redes sociais digitais distribuem o poder discursivo para os sujeitos, obrigando-os a aprender um novo modelo de se relacionar nesse complexo habitat, elas amplificaram as conflitualidades, uma vez que parece ser impossível estabelecer uma comunicação baseada em conceitos primários de troca e motivação de se relacionar com o outro para a manutenção e legitimação de sua espécie.

Vivemos em um mundo contextualizado pela superexposição em redes sociais (RECUERO, 2014), calcado pelo culto à personalidade e à espetacularização do eu, movidos pela busca de aprovação constante e manutenção da face nas redes digitais, o que, de certa forma, embriaga os sentidos, afastando uns dos outros e da sua alteridade, aumentando as lacunas e deficiências da comunicação.

As pessoas não têm se comunicado de maneira efetiva em suas conversações nas redes digitais, revelando a necessidade de ressignificação da comunicação, por meio do desejo de atingir o outro de maneira sincera e legítima, estabelecendo a necessidade de vínculos amistosos, dominando a agressividade, modificando “o sistema comunicativo do homem, levando-os a mediações sofisticadas de suas mensagens básicas de amor e ódio” (BAITELLO JUNIOR, 2014, p. 97), como verificamos nos casos Rhuan Maycon e Suzy de Oliveira, sobre os quais jogamos luz na ribalta deste artigo.

Entendemos que as ecologias comunicativas da Internet abrigam um emaranhado de situações e complexidades que revelam a necessidade da comunicação ontológica, a construção de pontes para a convivência de pontos de vista contraditórios, inclusive, em casos de extrema violência como os dois que analisamos.

A comunicação não torna os sujeitos mais altruístas e solidários, simplesmente admite que o outro “está aí”, chamando a atenção, pedindo para ser escutado ou, pelo menos, ouvido. A comunicação não promove a compreensão humana, porque ela necessita de uma disposição subjetiva. Todavia a comunicação como processo pode reduzir as incompreensões que reinam no cotidiano e nas redes sociais virtuais. A coabitação é o preço que temos de pagar por um mundo menor e mais próximo, recortado por técnicas refinadas, interativas e personalizadas; a comunicação descobre o incomunicável, a alteridade radical e o dever de se gerir a convivência dos pontos de vistas polarizados, contraditórios.

Referências bibliográficas

BAITELLO JÚNIOR, Norval. **A era da iconografia: reflexões sobre a imagem, comunicação, mídia e cultura.** São Paulo, Paulus, 2014.

CASTELLS, Manuel. **Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet.** Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

DI FELICE, Massimo. Auréola digital: a crise dos pontos de vista centrais e o fim do direito exclusivo da edição das informações. In: MARCHIORI, Marlene; OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. **Redes sociais, comunicação e organizações.** São Caetano do Sul: Difusão, 2012. _____ . **Net-ativismo: da ação social para o conectivo.** São Paulo: Paulus, 2017.

DUARTE, Marcia Yukiko Matsuuchi. Estudo de caso. *In*: DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio (Org.). **Métodos e Técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005. p. 215-235.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HJARVARD, Stig. **Midiatização**: conceituando a mudança social e cultural. *MATRIZES* V. 8 - Nº 1 jan./jun. São Paulo, 2014.

MARCONDES FILHO, Ciro. **Comunicologia ou medilogia?** A fundação de um campo científico da comunicação. São Paulo: Paulus, 2018.

PERUZZOLO, Adair Caetano. **A comunicação como encontro**. Bauru: Edusc, 2006.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2014.

_____. Atos de ameaça à face e à conversação em redes sociais na Internet. *In*: PRIMO, Alex (Org.). **Interações em rede**. Porto Alegre: Sulina, 2016.

RONSON, Jon. **Humilhado**: Como a era da Internet mudou o julgamento público. Rio de Janeiro: Best Seller, 2016.

ROSENBERG, Marshall. **Comunicação não-violenta**: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Trad. Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

_____. **A Linguagem da Paz em um Mundo de Conflitos**. Trad. Grace Patrícia Close Deckers. São Paulo: Palas Athena, 2019.

VERÓN, Eliseo. Teoria da midiatização: uma perspectiva semiantropológica e algumas de suas consequências. *MATRIZES* V. 8 - Nº 1 jan./jun. São Paulo, 2014.

WOLTON, Dominique. **É preciso salvar a comunicação**. São Paulo: Paulus, 2006.

_____. **Informar não é comunicar**. Trad. Juremir Machado da Silva. Porto Alegre: Sulina, 2010.

YIN, Roberto K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.