

VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

**INTERNET: DINÂMICAS DA SEGURANÇA PÚBLICA
E INTERNACIONAL**

EUDES VITOR BEZERRA

JÉSSICA AMANDA FACHIN

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcílio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Membro Nato - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

I61

Internet: dinâmicas da segurança pública internacional [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Eudes Vitor Bezerra; Jéssica Amanda Fachin – Florianópolis: CONPEDI, 2024.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-912-4

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: A pesquisa jurídica na perspectiva da transdisciplinaridade

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Internet. 3. Segurança pública internacional.

VII Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2024 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

INTERNET: DINÂMICAS DA SEGURANÇA PÚBLICA E INTERNACIONAL

Apresentação

O conjunto de pesquisas que são apresentadas neste livro faz parte do Grupo de Trabalho de “INTERNET: DINAMICAS DA SEGURANCA PUBLICA E INTERNACIONAL”, ocorrido no âmbito do VII Encontro Virtual do CONPEDI,

realizado por meio de plataformas digitais, entre os dias 24 e 28 de junho de 2024, promovido pelo Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito – CONPEDI e que teve como temática central ““A Pesquisa Jurídica na Perspectiva da Transdisciplinaridade””.

Os trabalhos expostos e debatidos abordaram de forma geral distintas temáticas atinentes ao uso da internet, ciberespaço, inteligência artificial e ferramentas e uso das tecnologias digitais, dando base para uma análise aprofundada das dinâmicas da segurança pública e internacional, especialmente relacionadas aos principais desafios que permeiam o uso da internet no direito.

O Grupo de Trabalho em comento ocorreu no segundo dia do evento, ou seja, 25/06/2024, oportunidade na qual foram realizadas as comunicações orais dos seguintes temas e respectivos autores:

1o) A ATUAÇÃO DO DIREITO NA PRIVACIDADE DE DADOS. Apresentado pela Autora Antonia Ladymilla Tomaz Caracas Bandeira;

2o) QUANDO A ORIENTAÇÃO PODE SER PREJUDICIAL: ANÁLISE DA RESPONSABILIDADE CIVIL E CRIMINAL DE USUÁRIOS DO CHATGPT. Apresentado pelo Autor Guilherme Manoel de Lima Viana;

3o) GESTÃO DE RISCOS E ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO DIGITAL NO

JUDICIÁRIO: UM ESTUDO DE CASO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ (TJPR). Apresentado Malcon Jackson Cummings;

4o) DIREITO E ALTERIDADE EM TEMPOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.

Apresentado pela Autora Nadieje de Mari Pepler;

5o) A ERA DA "DEMOCRACIA DIGITAL": CULTURA, NOTÍCIAS FALSAS E LIBERDADE DE EXPRESSÃO NO PROCESSO DEMOCRÁTICO BRASILEIRO. Apresentado pelos Autores Manuella Oliveira Toscano Maia e Ikaró Grangeiro Ferreira;

6o) DEMOCRACIA ESFAQUEADA: O dano imaterial dos atos antidemocráticos de 08 de janeiro de 2023 para além das fachadas no quadro "As Mulatas" de Di Cavalcanti. Apresentado pelos Autores Nicolas Schuindt de Andrade e Mayara Rayanne Oliveira de Almeida;

7o) O emprego da internet no recrutamento e exploração das vítimas do crime de tráfico de pessoas. Apresentado pela Autora Jordana Martins Perussi;

8o) MEU CELULAR PODE FAZER PROVA CRIMINAL CONTRA MIM? UMA ANÁLISE COMPARADA SOB A TEORIA DE WARREN E BRANDEIS. Apresentado pelos Autores Carlos Alberto Rohrmann e Ely Candida Procopio Pires;

9o) O COMBATE AOS CRIMES CONTRA A SEGURANÇA NACIONAL E AS NOVAS TECNOLOGIAS: UMA ANÁLISE ACERCA DO USO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL. Apresentado pelos Autores Roberto Carvalho Veloso; Anna Carolina de Oliveira Abreu Melo e Neila Marilda Soares Moraes;

10o) MUITO ALÉM DAS TELAS: UMA ANÁLISE SOBRE O CYBERBULLYING E A VIOLENCIA DIGITAL NO BRASIL. Apresentado pela Autora Adriana Rossini;

11o) A RESPONSABILIDADE DOS PROVEDORES DE INTERNET PELA LIVRE PUBLICIDADE DO COMÉRCIO ILEGAL DE ANIMAIS SILVESTRES EM SUAS PLATAFORMAS NA SOCIEDADE DE CONSUMO. Apresentado pela Autora Ediani Da Silva Ritter;

12o) DESVENDANDO AS FAKE NEWS: IMPACTOS E ESTRATÉGIAS ELEITORAIS NO MUNDO DIGITAL. Apresentado pelas Autoras Elen Cristina Do Nascimento e Julia Tibúrcio Miranda;

13o) A RESPONSABILIZAÇÃO DOS PARTIDOS POLÍTICOS PELO

TRATAMENTO INADEQUADO DOS DADOS PESSOAIS NO CONTEXTO DAS PROPAGANDAS ELEITORAIS. Apresentado pelas Autoras Ana Claudia Correa Zuin Mattos do Amaral e Maria Eduarda Gobbo Andrades;

14o) A MERITOCRACIA NA CONTEMPORANEIDADE: AS NOVAS

TECNOLOGIAS E O NEOCAPITALISMO COMO AMEACA AS FACES DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. Apresentado pelo Autor Joao Lucas Foglietto de Souza;

15o) A REGULAMENTACAO DO COMBATE A DESINFORMACAO: UMA ANALISE COMPARATIVA ENTRE O PROJETO LEI No 2630/2020 E O REGULAMENTO (UE) 2022/2065 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO DA UNIAO EUROPEIA. Apresentado pelas Autoras Liege Alendes De Souza e Francielle Benini Agne Tybusch;

16o) FAKE NEWS: LIMITACAO E CONTROLE DA LIBERDADE DE EXPRESSAO. Apresentado pelo Autor Eloy Pereira Lemos Junior;

17o) LIBERDADE DE EXPRESSAO E CENSURA ONLINE: UMA ANALISE DO DIREITO DIGITAL E DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS. Apresentado pelos Autores Luiz Eduardo Simoes de Souza; Claudia Maria Da Silva Bezerra e Jose Mariano Muniz Neto;

18o) RESPONSABILIDADE CIVIL NO TRANSPORTE POR APLICATIVOS: REFLEXOES JURIDICAS SOBRE A PROTECAO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES USUARIOS GT:DIREITO, GLOBALIZACAO E RESPONSABILIDADE NAS RELACOES DE CONSUMO. Apresentado pelos Autores Alessandro Jose Rabelo Franca; Eudes Vitor Bezerra e Diogo Vieira Pereira.

Considerando todas essas tematicas de extrema relevancia, nao pode ser outro senao de satisfacao o sentimento que nos coordenadores temos ao apresentar a presente obra. E necessario, igualmente, agradecer enormemente aos pesquisadores que estiveram

envolvidos tanto na confeccao dos trabalhos quanto nos excelentes debates proporcionados neste Grupo de Trabalho. Outrossim, fica o reconhecimento ao CONPEDI pela organizacao e realizacao de mais um relevante evento virtual.

A expectativa e de que esta obra possa contribuir com a compreensao das dores e possivel solucoes do cenario contemporaneo brasileiro e internacional no que tange ao uso etico e consciente da internet, com o a esperanca de que as leituras dessas pesquisas ajudem na

reflexão e compreensão sobre a interação da INTERNET: DINAMICAS DA SEGURANCA PUBLICA E INTERNACIONAL.

Esperamos que desfrutem da leitura.

Prof. Dr. Eudes Vitor Bezerra (PPGDIR/UFMA)

Profa. Dra. Jessica Amanda Fachin (Faculdades Londrina e UnB)

GESTÃO DE RISCOS E ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO DIGITAL NO JUDICIÁRIO: UM ESTUDO DE CASO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ (TJPR)

CHALLENGES AND STRATEGIES IN DIGITAL COMMUNICATION WITHIN THE JUDICIARY: A CASE STUDY OF THE COURT OF JUSTICE OF PARANÁ (TJPR)

**Malcon Jackson Cummings
Lorany Serafim Morelato
Cristiano Diniz Da Silva**

Resumo

Dada a importância da comunicação institucional do Poder Judiciário, objetiva-se com este estudo analisar a evolução no âmbito das redes sociais, tendo como foco o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR). Valendo-se, pois, de minuciosa metodologia de análise das postagens relativas aos meses de março, abril e novembro de 2023, examinou-se, neste estudo, publicações específicas do TJPR na comunidade Instagram, voltadas a temas sensíveis como LGBTfobia, transfobia e racismo, com o objetivo de avaliar o seu alinhamento às expectativas de efetividade e gestão judicial na Era das Redes Sociais. Ao final, revelando o esforço consciente do TJPR de educar e informar o seu público sobre os referidos temas, este estudo registrou reações variadas, que vão desde a positiva avaliação dos referidos sujeitos às críticas travestidas de discurso de ódio, a reações negativas a tais críticas. Ante tal divergente reação pública, conclui-se que a moderação no conteúdo publicado pelo Tribunal em relação aos temas abordados, somada à implementação de políticas claras de uso das redes sociais, surgem como ferramentas essenciais garantidoras de um ambiente digital seguro e respeitoso. E nesse contexto, a Instrução Normativa nº 96 do Conselho Nacional de Justiça destaca-se como passo significativo para o estabelecimento de uma comunicação responsável e efetiva do Judiciário com o público, por enfatizar a valorização da diversidade e o respeito à igualdade. Conclui-se, pois, que a gestão de riscos nas redes sociais pela interação com os cidadãos participantes do referido processo de comunicação apresenta-se como fundamental no enfrentamento dos desafios digitais.

Palavras-chave: Redes sociais, Comunicação institucional, Tjpr, Discurso de ódio, Gestão de riscos

Abstract/Resumen/Résumé

Given the importance of Judiciary institutional communication, the aim of this study is to analyze its evolution within the scope of social networks, focusing on the Court of Justice of the State of Paraná (TJPR). Therefore, using a methodology for analyzing posts relating to the months of March, April, and November 2023, this study examined specific publications from TJPR on Instagram focused on sensitive topics such as LGBTphobia, transphobia, and

racism, with the aim of evaluating its alignment with expectations of effectiveness and judicial management in this Era of Social Networks. At the end, revealing TJPR's conscious effort to educate and inform its public about the aforementioned topics, this study recorded varied reactions, ranging from positive evaluation to criticism disguised as hate speech. Faced with such a divergent public reaction, it is concluded that moderation in the content published by the Court in relation to the topics covered, combined with the implementation of clear policies for the use of social networks, emerge as essential tools guaranteeing a safe and respectful digital environment. And in this context, Normative Instruction No. 96 of the National Council of Justice stands out as a significant step towards establishing more responsible and effective communication between the Judiciary and the public, as it emphasizes the appreciation of diversity and respect for equality. It was therefore concluded from this study that risk management of social networks through interaction with citizens is fundamental in facing digital challenges.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Social networks, Institutional communication, Tjpr, Hate speech, Risk management

1 INTRODUÇÃO

Na era digital contemporânea, as redes sociais emergiram como plataformas cruciais no âmbito da interação dos órgãos da Administração Pública com os cidadãos, instaurando o ciclo da visibilidade, transparência e interatividade. Tal fenômeno representa um significativo desafio para as instituições judiciais, que buscam adaptar-se a um ambiente em constante evolução, onde a comunicação eficiente e a gestão da imagem pública tornam-se cada vez mais essenciais (Kaplan e Haenlein, 2010).

Neste contexto, o Poder Judiciário busca, a partir de tal ponto, responder às exigências sociais de uma comunicação eficiente e transparente dos seus serviços, visando não somente o alcance do cumprimento dos critérios de comunicação interna, mas também dos relativos à comunicação externa, flexibilizando a rigidez na comunicação, com vistas ao alcance de uma nova cultura e filosofia organizacional (Castro, 2019).

A importância das redes sociais no contexto público é inegável, por ofertar um meio de alcance e engajamento dos cidadãos com seus pares, autoridades e instituições de maneira direta e imediata. No entanto, as plataformas de interação virtual também apresentam desafios únicos, especialmente no que diz respeito ao equilíbrio entre promover uma comunicação eficaz e lidar com a proliferação dos *discursos de ódio* e a disseminação de *fake news* (Allcott e Gentzkow, 2017).

A tese defendida neste estudo surge, portanto, da dualidade intrínseca às redes sociais na sua relação com a sociedade: se por um lado tais ferramentas virtuais proporcionam transparência e visibilidade ao conteúdo publicado pelos órgãos públicos, atuando como catalisadoras de uma nova consciência cívica entre os jurisdicionados, por outro lado essas mesmas plataformas tornam-se veículos de propagação dos *discursos de ódio*, com o público valendo-se das publicações oficiais como ferramentas catalisadoras da intolerância (Marwick e Lewis, 2017).

Para explorar tão delicada temática, propõe-se com este estudo formular uma análise detalhada do conteúdo dos comentários relativos a três publicações específicas do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR) na rede social Instagram. Tais publicações, que juntas acumularam quase mil comentários, muitos dos quais permeados de *discursos de ódio* e questionamentos ao conteúdo publicado, servirão de microcosmo na exploração analítica do perfil da página do TJPR no Instagram. A análise focará os objetivos comunicacionais do TJPR, conforme refletido nos conteúdos postados, para avaliar a forma como se alinham às

expectativas de efetividade e gestão judicial no atual contexto comunicacional influenciado pelas redes sociais (Bonsón et al., 2012).

A metodologia proposta inclui a coleta de dados por captura de tela, para garantir a fidelidade e a integridade do conteúdo analisado, com os comentários dos internautas sendo categorizados e analisados quantitativa e qualitativamente. Tal abordagem permitirá que sejam verificadas as principais interações dos usuários com os tópicos abordados nas postagens, favorecendo o alcance da influência do tema na participação e engajamento dos usuários (Bryman, 2016).

Na discussão dos resultados, serão exploradas novas questões sobre a forma como os tribunais podem atuar ativamente, para combater o discurso de ódio em suas plataformas de mídia social. Nessa fase do estudo, buscar-se-á não apenas detectar a presença dos *discursos de ódio*, mas também o entendimento dos mecanismos subjacentes facilitadores de tais indesejadas interações. E por extensão, sugerir providências efetivas ao seu combate, a serem implementadas pelos tribunais (Fuchs, 2017). Por fim, as conclusões do estudo serão apresentadas, destacando-se suas principais descobertas sobre o fenômeno, as implicações práticas para os tribunais e as recomendações para futuras pesquisas voltadas à interseção entre administração pública, comunicação em redes sociais e combate ao *discurso de ódio*.

2 COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL E OS DESAFIOS DO DISCURSO DE ÓDIO NAS REDES SOCIAIS

Sobre a impactante mudança no âmbito das formas de comunicação imposta pelo avanço da Tecnologia da Informação e a sua interferência no âmbito judicial, até então, pesquisas sobre o tema avalizaram a tese de que a maioria dos órgãos jurisdicionais se manifesta a partir da “presença institucional” dos sujeitos da lide. A saber, informações básicas como endereços, telefones de contato, número de fax, e um organograma básico em se tratando de pessoa jurídica, compunham um fluxo de comunicação unidirecional (Lee e Vandyke, 2015).

Situação atualmente evoluída, a ponto do avanço dos meios de comunicação e a sofisticação da postura do público no âmbito da prestação de serviços ensejarem a participação efetiva do cidadão na sua relação com as instituições públicas, ora de fato interativa, pois capaz de voltar-se, de forma democrática, ao objetivo final do processo, possibilitando a transparência, a integração e o debate público (Miola e Marques, 2017). Cabe destacar que o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná faz menção expressa ao Instagram como veículo de

notícias, mas utilizando-o não apenas como ferramenta de comunicação, pois também como ferramenta de interação com o público sob sua égide.

Com efeito, não se pode perder de vista, que a comunicação pública envolve aspectos relacionados à dimensão normativa, no sentido de ser utilizada como meio de participação cívica, neste caso, proporcionada pela interação dos usuários com o TJPR, promotora da melhoria da prestação de serviços públicos (Bucci, 2015). Não se pode perder de vista, também, que a concepção de *comunicação pública* adentra o escopo da noção de poder constituído (Miola e Marques, 2017).

A partir de tal entendimento, neste estudo, serão consideradas para efeito de pesquisa não apenas as postagens selecionadas – voltadas à divulgação de práticas sociais consideradas inadequadas, por apresentarem conteúdos de natureza racista ou transfóbica –, mas também os comentários nelas postados. Não esquecer, também, que a comunicação pode servir para criar uma imagem institucional acolhedora e plural, promovendo, com a devida propriedade, a legitimação das ações dos órgãos públicos (Conrad e Terry, 2015). Tem-se, pois, que a partir da premissa de que as instituições públicas precisam estabelecer estratégias de utilização das mídias sociais, necessário se faz levar em conta tanto os seus objetivos como os recursos técnicos e humanos envolvidos na proposta comunicacional (Campillo-Alhama e Martínez-Sala, 2017).

Desse conjunto de interesses e ações objetivas, dimana a ideia de que a comunicação com os cidadãos, no caso a comunicação institucional, tem o condão de convencê-los do benefício de suas ações, por conduzir a instrumentalização das redes sociais com primazia, pois indo ao encontro dos pilares constitucionais da administração pública.

Assim sendo, a compreensão das estratégias de comunicação oficial em redes sociais é fundamental à interação entre órgãos públicos e cidadãos. Ines Mergel (2013), referência na área de comunicação digital no setor público, identifica os três tipos principais de abordagem: *push*, *pull* e *networking*. A estratégia *push* caracteriza-se pelo envio direto de informações ao público através das redes sociais, enquanto a estratégia *pull* direciona os usuários para *sites* externos, criando um ambiente propício ao *networking*, que por sua vez possibilita maior envolvimento e interação das partes.

No contexto do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), observa-se a adoção da estratégia *push*, pela publicação de informações diretamente na *timeline* do Instagram do Tribunal. Tal tipologia de abordagem permite que o TJPR compartilhe conteúdo de forma direta e acessível, alcançando um amplo público. Além disso, o *networking* é evidenciado pelos

comentários nas postagens, por criar espaço para o diálogo e a interação instantânea entre Tribunal e usuários.

Tal dinâmica de comunicação revela-se particularmente relevante, por identificar postagens relativas a temas sensíveis como práticas sociais inadequadas. A estratégia *push*, no caso, permite que o TJPR dissemine informações importantes e conscientize o público sobre questões críticas. De forma igual, os comentários e interações que se seguem às postagens geram *insights* originários tanto da percepção como da aceitação individual das mensagens.

Lado outro, cumpre salientar, que o *networking* em redes sociais, apesar de suas vantagens em termos de engajamento e interatividade, traz consigo desafios significativos como o *discurso de ódio*, um dos aspectos mais preocupantes. Tal reação social ocorre, porque ao facilitar a comunicação rápida e ampla, as redes sociais podem, inadvertidamente, tornarem-se espaços de disseminação de todas formas negativas de sentimento. E nesse contexto, a tendência à viralização de mensagens de ódio nas plataformas sociais indica que os sentimentos negativos são mais propensos a se espalhar rapidamente, que os sentimentos positivos, por atingir um público mais amplo. Tal fenômeno tanto pode ser exacerbado pela proteção do anonimato, como pela percepção de impunidade que as redes sociais proporcionam, encorajando os indivíduos tendenciosos a expressar opiniões odiosas ou extremistas, que não podem expor em outros contextos, por implicarem comprometimento com algumas tipologias criminosas (Citron, 2014-2015).

Embora revelados neste estudo, não é crível que os comentários postados na rede social do TJPR sejam repetidos em uma audiência, por exemplo, ou até mesmo no átrio do fórum. Além disso, as redes sociais podem criar “câmaras de eco”, onde os usuários são expostos, principalmente, a opiniões que reforçam suas crenças preexistentes, capazes de conduzi-los, potencialmente, a um nível de maior polarização e intolerância (Sunstein, 2017). Fato é que tal ambiente se mostra fértil na expansão do *discurso de ódio*, à medida que as opiniões extremistas são reforçadas e amplificadas.

Sabe-se, pois, que a moderação eficaz de conteúdo em plataformas de mídia social representa um desafio significativo (Gillespie, 2018). Contudo, tratando-se da página eletrônica de uma instituição pública judiciária, o desafio torna-se mais complexo e espinhoso. E isto, por se tratar de um escopo específico de gestão de riscos, a serem previamente calculados a cada postagem.

Na sequência, passa-se à análise de algumas postagens retiradas da página do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR) na rede social Instagram, relativas ao ano de 2023. Postagens estas, que vão possibilitar uma análise profunda da implementação das

estratégias mencionadas neste estudo, a saber, dos impactos delas resultantes no âmbito da interação do TJPR com a sociedade paranaense. Ademais, pretende-se com a análise de tais comentários: (i) alcançar o resultado da pretendida moderação dos seus conteúdos; e (ii) estabelecer uma gestão de riscos, pela revelação, ou não, da eficácia de tais práticas na garantia de um ambiente digital seguro e respeitoso.

Análise esta que, devidamente aprofundada, não apenas evidenciará os êxitos e desafios do TJPR, como também descortinará perspectivas relevantes aplicáveis a outras instituições públicas em suas respectivas trajetórias de comunicação digital.

3 ANÁLISE DAS ESTRATÉGIAS DE REDES SOCIAIS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO PARANÁ

Neste estudo, a adoção de uma acurada metodologia de análise das práticas de comunicação pública do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná pela rede social Instagram teve como foco específico a intervenção de uma análise prévia de riscos, quando da implementação de políticas de utilização das redes sociais.

Inicialmente, foram selecionadas postagens específicas da plataforma digital em questão, com ênfase em temas potencialmente sensíveis ou controversos. Em cada uma dessas postagens, de início, identificou-se e coletou-se métricas relevantes como: número de curtidas e número de reprodução de comentários alinhados ao *discurso de ódio*, pela importância de se quantificar o engajamento nas respostas do público. Paralelamente, realizou-se uma análise qualitativa das interações nos comentários, para aferir as reações individuais pela classificação do tipo de diálogo estabelecido.

A análise dos dados considerou a postagem de 3 de abril de 2023, por seu conteúdo provocativo¹:

¹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ. “*Pode até não parecer, mas é TRANSFOBIA.*” Instagram. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CqkvTukuPLA/>. Acesso em 03. dez. 2023.

[Figura 1: Postagem de 03/04/2023]



Fonte Instagram: @tjproficial

Inicialmente, convém destacar que tal postagem originou-se da proposta de conscientização estabelecida pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR): abordar as temáticas LGBTfobia e Transfobia, enquadradas na Lei nº 7.716/1989 e no artigo 140 do Código Penal Brasileiro, conforme recente entendimento do Supremo Tribunal Federal – STF².

²SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL (STF). Plenário. ADO 26/DF, Rel. Min. Celso de Mello; MI 4733/DF, Rel. Min. Edson Fachin, julgados em 13/6/2019

Cabe destacar, portanto, que a postagem em questão, classificada no âmbito da série “Bom Saber”, buscou informar o público sobre a natureza criminosa de atos discriminatórios contra a comunidade LGBT, enfatizando a seriedade da injúria e do racismo relacionados à identidade de gênero.

Informação que veiculada nas redes sociais, neste caso específico, foi motivada não apenas pela importância do tema no plano da responsabilidade jurídico-institucional, pois relacionada ao Código Penal. Mas também pela importância do desempenho dos TJPR na sua interação com os cidadãos, especialmente, quando reconhecida como essencial. Embora, tratando-se de um processo interativo que, por não se limitar à disseminação de informações, também busca moldar a percepção pública sobre a instituição Tribunal de Justiça e suas políticas de ação civil.

Com efeito, o tipo de recepção de postagens na rede social revela aspectos cruciais sobre os desafios enfrentados pela comunicação institucional no âmbito digital. E isso por que, enquanto muitos usuários expressam apoio e gratidão pela iniciativa educacional do TJPR, outros utilizam o espaço de comentários para manifestar opiniões que variam desde o ceticismo até o *discurso de ódio*. Tais reações, expressadas em claro contexto de polaridade política, no qual se destaca a complexidade da moderação, bem como da previsão dos riscos nas plataformas de mídia social, descortina a tênue linha entre a liberdade de expressão e o *discurso de ódio*.

É neste espaço dedicado a informar o público não apenas sobre as atividades do TJPR, mas também sobre como promover transparência e confiança na justiça, que o Poder Judiciário se esforça para tornar-se mais acessível ao público em geral. Iniciativa que se alinha ao contexto de ações voltadas à redução das desigualdades e à eficácia da paz, da justiça e das instituições públicas, conforme estabelecido nos itens 10 e 17 da Agenda 2030 das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável.

Em relação específica às postagens do TJPR em tela e aos comentários delas decorrentes³, muitos deles apresentam caráter questionador da própria legitimidade deste órgão público para discutir determinados casos⁴, constituindo tal avaliação crítica um grande desafio

³ Comentários classificados como discursos de ódio: "Tá negando a ciência agora TJ?"; "Pelo jeito está sobrando tempo aí no tribunal. 😏😏😏"; "Essa: Quase me enganou, hein? É ótima kkkkkk."; "Você roubar posições de mulheres no esporte é o correto! E mesmo assim roubou mesmo! Jaja isso será equiparado criando uma categoria de trans!"; "Desculpe, mas se 'marmanja' entrar em banheiro e mexesse com filha minha, levava uns tabefes... Banheiros tem que respeitar sexo BIOLÓGICO, até em virtude da segurança."

⁴ Comentários questionadores acerca da postagem e do papel do Tribunal, como por exemplo: "Lei nada entendimento de STF que estende aplicação legal, mas equivocadamente! Primeiro pelo fato deles não terem poder de legislar. Segundo pelo fato da lei ser taxativa, mas essa discussão lamentavelmente não podemos ter em um

para as instituições públicas que utilizam as redes sociais como ferramentas de comunicação e educação. E tal desafio se faz presente, porque os comentários negativos e discriminatórios não apenas contrariam o significado da mensagem original do Tribunal, como também perpetuam estereótipos prejudiciais, pois fomentadores de um ambiente de intolerância e hostilidade. Igualmente, tais comentários podem criar verdadeiras *câmaras de eco*, conforme destacado por Sunstein, reforçando opiniões unilaterais, inibidoras do diálogo aberto (Sunstein, 2017).

Ainda foi possível constatar, que muito embora ocorram comentários com grande teor negativo, o que poderia, em tese, ensejar a exclusão ou exigência de moderação dos mesmos, a iniciativa da sua manutenção no site mostrou-se oportuna, por incentivar a continuidade da campanha do TJPR, que revelou-se essencial ao recrudescimento da conscientização dos direitos humanos, da importância do respeito mútuo e do seu gerenciamento por parte da “sociedade de risco”⁵.

Na sequência, dando continuidade a esta análise, outra postagem surgida em 17.05.2023 no Instagram, apresenta nítida correlação com o tema em tela, por destacar esta notícia: “TJPR condena médico por racismo social com homofobia e transfobia”⁶:

país com segurança jurídica perto de zero é uma suprema corte que vive de proferir decisões políticas.”; “O posicionamento dos tribunais brasileiros é decepcionante! Assumiram um papel que não lhes cabe, que o de legislar, e o fazem por.”; “Sabe qual é o nome disso? Leon Festigner diz: efeito silenciador do discurso. A justiça brasileira torna-se cada vez mais subjetiva e menos científica.”; “Questionar virou crime no Brasil. Jamais se deve faltar o respeito a qualquer pessoa, todos devem ser tratados igualmente, seja qual for sua condição ou opção de vida. A dignidade de todos acima de tudo. Contudo, entendo como uma taxaço preocupante, pois daqui a pouco, a CRFB será uma mera carta face a quantidade de legislações infraconstitucionais.”; “Ninguém respondeu ainda ... numa investigação criminal, se eu der laudo de presença de cromática sexual ou por análise genética, apontar o objeto como material de gênero masculino ou feminino ... vai me dar problemas? ... na análise dos resultados laboratoriais, quem vai decidir se é masculino ou feminino, Juiz, Ministério Público, autor, réu ou suspeito??”

⁵ Ulrick Beck destaca que dentro do espectro de transformação social provocada pelo desenvolvimento dos meios de comunicação, há riscos inimagináveis e incontroláveis criados pelo sistema de produção industrial e científico, aos quais a sociedade está submetida, não havendo mínima previsibilidade quanto à extensão dos riscos dentro do sistema. In BECK, Ulrich. *Sociedade de risco: rumo a uma outra modernidade*. São Paulo: Editora 34, 2011.

⁶ A 2ª Câmara Criminal do TJPR condenou um médico pelo crime de homofobia e transfobia resultante de injúria e racismo social. O caso aconteceu em um hospital de Paraíso do Norte (PR) contra uma cuidadora de idosos homossexual. Na decisão, o relator concluiu que o médico, que também é sócio-administrador e diretor clínico do hospital em questão, discriminou a acompanhante de um paciente internado e violou seus direitos fundamentais. A vítima, que é cuidadora de idosos e homossexual, foi expulsa do hospital pelo médico, que utilizou linguagem ofensiva e discriminatória. A cuidadora tinha sido contratada, para acompanhar o paciente, que estava com uma arritmia cardíaca, na noite do dia 28/01/2020. Na manhã seguinte, ao fazer a visita aos pacientes, acompanhado por uma enfermeira, o médico encontrou a cuidadora, e pediu que ela fosse retirada do quarto. O médico também perguntou para as enfermeiras, se elas não se sentiam constrangidas. A vítima ficou muito abalada, saiu do hospital chorando, pediu ajuda, e foi para a delegacia prestar queixa.

Na sua defesa, o médico alegou que aquela era uma ala masculina, e que, por isso, pediu para ela se retirar. Mas a cuidadora de idosos contou que, ao dar entrada no hospital, no dia anterior, não tinha sido informada sobre essa regra. O desembargador concluiu, que “a conduta do réu foi típica, ilícita e praticada de forma culpável, havendo provas de autoria e materialidade dos atos”, e com o agravante por ser médico e ter tratado uma pessoa “sem civildade ou consideração, o que é vedado pelo Conselho Federal de Medicina”.

O relator fez menções doutrinárias e constitucionais, citando, inclusive, o ministro Celso de Mello, do Supremo Tribunal Federal (STF), que considerou situações como a que ocorreu com a cuidadora de idosos de Paraíso do

[Figura 2: Postagem de 17/02/2023]



Fonte Instagram: @tjproficial

Sobre tal conteúdo, considerando o escopo da divulgação de decisões judiciais, tem-se, em resumo, a aplicação da legislação contra os atos de *homofobia* e *transfobia* no Brasil, reforçando o compromisso do sistema judiciário com a proteção dos direitos fundamentais e, consequentemente, da dignidade humana, constituindo, portanto, ação educativa em relação à primeira postagem.

Ocorre, no entanto, ainda que em número menor, uma variedade de comentários expressando apoio às decisões do TJPR, pois reconhecendo a importância de punir atitudes discriminatórias em respeito aos direitos humanos. Neste caso, os comentários positivos são avaliados com a expressão “Ótimo!”; e os negativos com esta frase: “*Se os sujeitos transgressores da lei não são educados em casa, devem aprender dessa forma*”. Opiniões de apoio expressadas com a imagem de aplauso indicam concordância com a ação judicial.

Por outro lado, alguns comentários criticaram a decisão judicial veiculada, refletindo descontentamento com o que consideram ser uma atuação excessiva ou equivocada do TJPR: “Decisão absurda *Contra legem facit qui id facit quod lex prohibet* por racismo social?” e “Militância de toga” sugerem a percepção de que o judiciário age além de suas competências, ou sendo influenciado por ideologias.

Norte, como condutas homofóbicas e transfóbicas, que ofendem a Constituição e os direitos fundamentais. Em 2019, o STF decidiu pela criminalização da homofobia e da transfobia, que passaram a ser enquadradas na Lei de Racismo.

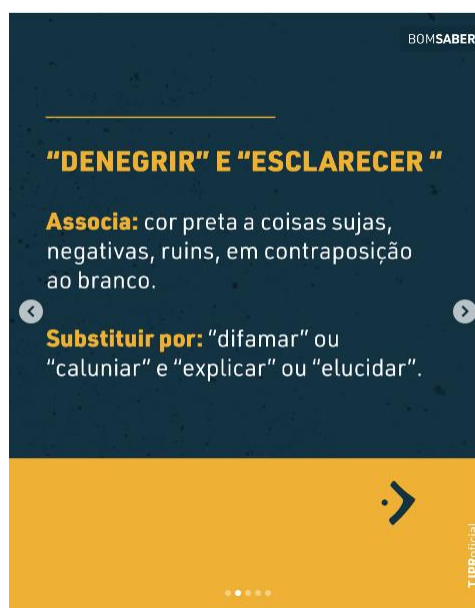
[#TJPR](#) [#TJPRoficial](#) [#julgadosTJPR](#) [#poderjudiciario](#) [#tribunaldejustiça](#) [#prestaçãojurisdicional](#) [#justiça](#) [#ajustic](#)
[anãopara](#)

No entanto, opostamente à postagem anterior, este comentário expõe o reconhecimento da necessidade do respeito às decisões judiciais e precedentes: "Me impressiona ver advogados comentando que a decisão é absurda, mesmo depois de já decidido pelo Supremo que a conduta está criminalizada".

Observa-se, pois, que as postagens do TJPR representam uma nova articulação de temas, bem como atenção gráfica ao cuidado, sobretudo no que tange à última postagem, que expõe a mão de um indivíduo afrodescendente com a bandeira representando as pessoas LGBTQIAP+, o que reforça, ainda que de modo sutil, a defesa das minorias.

Na sequência, meses depois, ainda dentro da ação do projeto "Bom Saber", durante a *Semana da Consciência Negra* o TJPR postou a postagem ensejadora do maior número de comentários dentre as analisadas. Ressalta-se que foram realizadas nove postagens na *Semana da Consciência Negra*, sendo que a ora analisada foi publicada no dia da data comemorativa 20/11, nos seguintes termos:

[Figura 3: Postagem de 24/11/2023]





Fonte Instagram: @tjprofficial

Como se vê, a postagem em questão traz elementos elaborados pela cartilha *Expressões Racistas: Por Que Evitá-las*, de autoria do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), destacando a importância da linguagem na construção da realidade social e na perpetuação das desigualdades.

Trata-se de questão com forte caráter educativo, que ao disponibilizar, na cartilha, alternativas a tais expressões, não apenas educa sobre o racismo implícito na linguagem cotidiana, como também oferece meios práticos para promover uma comunicação inclusiva e respeitosa, focada no combate ao racismo estrutural.

Contudo, ainda que tenha obtido o alcance de 33.274 contas, 1.923 curtidas, 680 comentários^{7 8}, 1.504 compartilhamentos, ter sido salva por 314 usuários, bem como alcançar

⁷Enquanto comentários positivos: "Muito bom! Me orgulho por fazer parte do TJPR 🍌🍌🍌🍌"; "Parabéns ao Tribunal de Justiça do Paraná por cumprir aquilo que é a sua vocação: promover a justiça! 🍌🍌🍌"; "Excelente iniciativa. O racismo opera de inúmeras formas. Necessário rever essas estruturas. A linguagem importa"; "Parabéns TJPR, a educação antirracista perpassa pelo cuidado com a linguagem não ofensiva. Prossigam!"; "Excelente a campanha do TJ. Da análise dos comentários, percebe-se a necessidade absoluta de se discutir o assunto".

⁸ Enquanto comentários negativos: "Isso que da entregar a conta pra galera de cabelo azul"; "A agenda lacrada está em todos os recantos desse país! Impressionante! 😂😂"; "Militância total"; "Lacração pura"; "Parem de lacrar!"; "Os processos ficam 6 meses para sair uma decisão, secretaria não expede alvará, ninguém atende os telefones nas varas, e com o que o TJPR tá preocupado?"; "milhares de processos para julgar, tantos despachos e decisões a dar andamento e vocês vêm com um papinho desses"; "Vocês estão sem trabalho?"; "Não é a toa que a justiça brasileira é uma porcaria"; "Tão de brincadeira???? Como vcs são burros(...)".

4.421 interações, a postagem foi alvo de forte crítica tanto ao conteúdo da cartilha como à preocupação do Tribunal de Justiça com o tema.

Ainda que o objetivo do presente estudo seja a abordagem de ações que repercutam a interação, pelas redes sociais, do Poder Judiciário – especificamente do TJPR – com seus jurisdicionados, tem-se que os comentários mais frequentes apontam para o menosprezo à importância da Ação Educativa.

E isto em razão de revelarem ampla gama de reações, desde o apoio ao reconhecimento da importância da conscientização sobre o racismo expresso na linguagem vulgar até as críticas e rejeição a tal reconhecimento, muitas vezes permeadas de sarcasmo ou humor. Destaca-se, ainda, que nesse contexto revela-se o debate acerca da etimologia das palavras, pelo argumento de que o seu significado original não tem relação com o racismo, crítica naturalmente descolada da versatilidade metafórica das palavras.

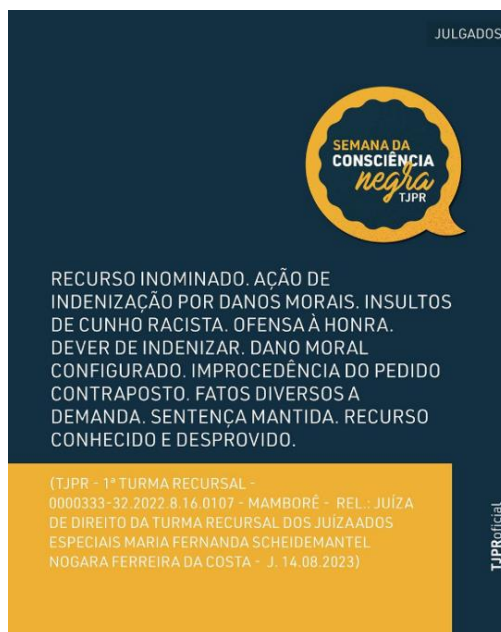
Não se pode olvidar, portanto, que no âmbito do debate, malgrado os desafios da atividade jurisdicional, vige forte polarização, identificada na denúncia de usuários extremistas como forte tendência do TJPR à “lacração” ou militância abusiva, sugerindo que suas postagens constituem exemplo do politicamente correto levado ao extremo. Lado outro, comentários questionam se o Tribunal deveria focar em outros assuntos considerados mais críticos, como a própria atividade jurisdicional.

A partir de tal plêiade de comentários, constata-se a manutenção, pelos usuários das redes sociais, de um comportamento marcado pela tendência a se expressar de modo livre, diferentemente da forma como se expressam no meio presencial. No caso, muitos comentários, inclusive os *discursos de ódio*, foram proferidos por pessoas cujo perfil demonstra estreita relação com a atividade-fim do Tribunal de Justiça, embora não se mostrando crível a realização de tais comentários no átrio de um fórum.

Nos exemplos trazidos, relevante destacar o importante papel desempenhado pelas redes sociais na divulgação de informações, bem como na ação propositiva de temas socialmente relevantes, passíveis de gerar discussão no âmbito do Poder Judiciário. Trata-se, portanto, de educar os usuários acerca das atividades postas em prática, seja por meio de decisões judiciais, seja por outras medidas práticas adotadas pelos sistemas de justiça, como no caso da Cartilha do Tribunal Superior Eleitoral. Tanto é assim, que no dia seguinte, 25/11/2023,

o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR) publicou decisão judicial envolvendo racismo⁹.

[Figura 4: Postagem de 25/11/2023]



Fonte Instagram: @tjproficial

Nesse caso, a repercussão da postagem foi bem menor do que a realizada no dia anterior, com a mesma obtendo, até o final do mês de novembro de 2023, o alcance de 7.956

⁹ O caso apresentado refere-se a um recurso inominado em uma ação de indenização por danos morais, sob alegação de insultos de cunho racista e ofensa à honra. A relatora manteve a sentença de procedência inicial, que condenou a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais.

O relatório indica que a requerida recorreu da sentença, alegando a falta de comprovação do efetivo dano, e solicitando a procedência do pedido contraposto. No entanto, a Juíza rejeitou tais alegações, justificando que tanto as provas apresentadas como os holerites que confirmaram a concessão da justiça gratuita à recorrente, não foram suficientes para negar a existência do dano moral.

Entendimento

A decisão ressalta que a sentença criminal e o boletim de ocorrência confirmaram que a ré proferiu palavras injuriosas de cunho racista contra a autora. A Juíza sustenta que atos de racismo e injúria racial não carecem de provas adicionais, pois são considerados atos que ultrapassam meros dissabores cotidianos, com efeito negativo profundo na esfera íntima do indivíduo atingido.

Além disso, a decisão menciona a violação constitucional, destacando o princípio de igualdade perante a lei e a proibição de qualquer forma de discriminação. A Juíza cita um caso anterior semelhante em que a existência de danos morais foi confirmada.

Sentença

A sentença finaliza reafirmando a manutenção do valor da indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 e a improcedência do pedido contraposto da ré, destacando a falta de provas que ligassem as alegações da ré aos fatos da demanda em questão. A recorrente é condenada a pagar honorários advocatícios de 15% sobre o valor da condenação, considerando-se a justiça gratuita concedida. Dessa forma, o recurso inominado é negado e a sentença inicial é mantida, com o acréscimo de custas a serem pagas pela recorrente de acordo com a legislação estadual aplicável. Disponível em https://www.instagram.com/p/COEsIzmrJI9/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==. Acesso em 01 dez. 2023.

contas, 180 curtidas, 5 comentários, 13 compartilhamentos, e salvamento por 20 usuários, incluindo as 218 interações.

Tal resultado de acesso digital atesta a dificuldade dos tribunais no processo educativo dos jurisdicionados e demais cidadãos acerca de temas de natureza social. Dificuldade que permeia não somente as questões judiciais, por também afetar o convívio dos cidadãos com as questões de natureza cultural, por tal razão intrinsecamente relacionadas ao dia a dia, como nos casos citados, que apresentam forte ligação com o linguajar popular.

Tal desafio, contudo, impõe sacrifícios institucionais, como os vivenciados no âmbito de um ambiente espontâneo e democrático, como o das redes sociais. Tem-se, pois, a ação de um Tribunal de Justiça sendo julgada pelo Tribunal da Internet, o que representa um risco às Ações Judiciais, pois julgamento espontâneo oriundo de um ambiente onde vige a disseminação do ódio, geradora de descrédito em relação às minorias: exemplos citados.

Ainda compete desenvolver o tema em tela, a partir da ótica dos riscos a serem geridos não somente pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, mas também pelos outros Tribunais de Justiça, especialmente, no que concerne ao risco imposto à reputação do envolvido no caso em questão. A propósito, interessante trazer à baila a lição de Fernando Freire Vasconcelos (2020), no caso referido, sobre o risco relativo à reputação empresarial.

Risco de reputação: são os riscos relacionados ao desgaste da opinião pública sobre a empresa, abrangendo seus fornecedores, clientes e órgãos governamentais. Decorre de eventuais falhas relacionadas com os processos e a atuação de seus colaboradores, publicidade negativa, *fake news*, mau atendimento, deficiência da comunicação interna e externa, dentre outros.

Tal desafio, contudo, impõe sacrifícios institucionais, ainda que gerado no âmbito de um ambiente permeado por caráter democratizante e responsivo, como no caso das redes sociais. Isso posto, tem-se a atuação de um Tribunal de Justiça sendo julgada pelo Tribunal da Internet, o que representa o risco imposto por um ambiente onde os usuários disseminam o ódio, gerando descrédito na minoria da população, conforme os exemplos citados.

Importante assimilar que tal preconceito encontra guarida no âmbito de um espaço público aberto a comentários de toda natureza, incluindo comentários racistas e homofóbicos, ainda que, para tanto, os usuários necessitem estar logados e serem previamente cadastrados. Situação adversa a todo e qualquer sujeito alvo de preconceitos, e por isso ensejadora da necessidade de se criar e aplicar uma política de utilização das redes sociais, com base em uma matriz legal, que admita o controle da liberdade de expressão, a partir da criação e regulação de uma matriz sujeita à imposição da Lei Constitucional.

E isto porque, observa-se que o usuário das redes sociais, ainda que ciente da possibilidade de sofrer sanções do Tribunal de Justiça, despreza não apenas as convenções sociais, mas especialmente as leis, pois agindo criminosamente, desafia a instituição Poder Judiciário, ao praticar ações criminosas diretas contra os seus gestores, e no caso em tela, ao transitar pela página de um Tribunal de Justiça, impondo o óbvio questionamento ao seu administrador: bloquear o criminoso e processá-lo, possibilitando apenas a determinadas pessoas/instituições o acesso à rede? Ou atuar diretamente na moderação do conteúdo dos comentários, por meio de criteriosa avaliação, deletando aqueles de conteúdo criminoso?

Ainda que haja a necessidade de prévio cadastramento perante o Instagram, alguns perfis foram criados especialmente para propagar *discurso de ódio* (fakes), impondo difícil verificação do real autor dessas mensagens, o que dificulta a gestão de reputações pessoais.

Pautados pelos riscos de tais inconvenientes de ordem administrativa, o Supremo Tribunal Federal (STF)¹⁰ e o Superior Tribunal de Justiça (STJ)¹¹ desenvolveram políticas próprias para o uso das redes sociais, o que enseja a sanção de bloqueio imediato da parte infratora pela administradora da Rede Social, independentemente de justificativa, consulta ou aviso prévio e, conforme o conteúdo, o encaminhamento das mensagens ofensivas à autoridade responsável pela investigação criminal.

Dessa forma, no caso em tela, o uso de políticas avalizadas pela participação pública mitigaria os *discursos de ódio* presentes nas postagens, bem como impor a certa estabilidade reativa, pois contrariamente a se sentirem violados pelos comentários, os internautas-leitores se sentirão gratificados. Cabe lembrar, no entanto, que, especificamente em relação ao *discurso de ódio*, ainda que o objetivo seja atingir diretamente determinada classe, tem-se, no plano individual, a possibilidade da ocorrência de danos.

Por fim, espera-se que com o advento das redes sociais – espaço público também utilizado por muitos Tribunais de Justiça – sejam seguidas pelos usuários as rígidas normas de sua utilização, incluindo o respeito às boas práticas de comunicação e convivência social. Respeito a ser estendido ao relacionamento virtual entre os Tribunais do país e do exterior.

Nesse sentido, atendendo à necessidade do contínuo aprimoramento da comunicação do Poder Judiciário com o público, a aprovação da Instrução Normativa nº 96, de 22/05/2023, pelo Conselho Nacional de Justiça, instituiu a Política de Comunicação Social do

¹⁰ SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. Política de Uso de Redes Sociais. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/textos/verTexto.asp?servico=politicausoredessociais>. Acesso em: 01 dez. 2023.

¹¹ SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Política de Uso de Redes Sociais. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Politica-de-Uso-de-Redes-Sociais.aspx>. Acesso em: 06 dez. 2023.

Conselho Nacional de Justiça. E atentando para outros aspectos do relacionamento virtual com o público, instituiu objetivos e normas de tal comunicação, a fim de salvaguardar as políticas permanentes da Administração da Justiça, não restando, portanto, ao alvedrio da gestão judicial, os assuntos a serem abordados nesses canais de comunicação. Destaca-se, pois, que as ações de comunicação no âmbito do CNJ adotam como diretriz “a valorização da diversidade étnica e cultural e o respeito às questões raciais, etárias, religiosas, de gênero e de orientação sexual”.

Assim, a providência de ações neste sentido, como a relativa à Instrução Normativa nº 96, de 22/05/2023, enseja, destarte, a estabilidade na gestão dos riscos de reputação por parte dos Departamentos de Comunicação, considerando-se de grande valia a sua replicação no âmbito dos Tribunais de Justiça brasileiros.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise do uso das redes sociais pelo Poder Judiciário realizada no Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), e desenvolvida nos domínios de sua rede social, revela uma significativa evolução da comunicação institucional, ao mesmo tempo em que expõe os desafios intrínsecos ao relacionamento do órgão judicial com o seu público, no âmbito do exercício da jurisdição civil. Evolução balizadora da certeza de que o avanço tecnológico contribui, positivamente, tanto para informar sobre a modernização dos meios de interação do Tribunal com o seu público usuário das redes sociais, como para nortear mudanças na sua visão de justiça. Ademais, estimulando mudanças no comportamento dos usuários, a Rede Social do TJPR impõe ao próprio Poder Judiciário a tarefa de adaptar-se a um ambiente de comunicação dinâmico e interativo, onde a gestão da imagem e a transparência das ações revelam-se fundamentais no plano das relações humanas.

Lado outro, constatou-se que a transição para uma comunicação direta e participativa, embora benéfica em termos de transparência e engajamento, traz consigo desafios substanciais, principalmente os relacionados ao *discurso de ódio* e à disseminação de informações falsas. Dentre os desafios, a natureza da rede social, que por seu próprio sistema comunicacional facilita a propagação rápida de mensagens. Conteúdos que, sem a devida moderação, podem transformar-se em veículos de proliferação de *discursos de ódio*.

Observa-se também, opostamente, que as publicações do TJPR postadas no Instagram, quando analisadas, têm revelado o reconhecimento público do esforço consciente dessa instituição jurídica de abordar temas sensíveis, promovendo a educação e a conscientização de questões inerentes à justiça social. No entanto, as variadas reações do

público – que vão do estímulo às críticas a manifestações de ódio – revelam a complexidade do gerenciamento dos espaços digitais.

Sobre a polarização presente na sociedade e exposta pela liberdade de expressão norteadora dos comentários nem sempre cordiais, as consequentes reações emocionais impõem, aos membros da rede social do TJPR, o desafio de se manter o equilíbrio determinado pelo respeito humano. Naturalmente que, além da necessidade dos membros da rede se comportarem racionalmente, imprescindível se torna, que tenham sempre em mente, que se trata de uma rede institucional de comunicação pertencente a um Tribunal de Justiça de grande porte.

As publicações do TJPR, cuja abordagem inclui desde decisões judiciais a conteúdos educativos, conformam uma estratégia louvável, pois voltada à promoção da compreensão pública do Direito e das questões sociais afetas ao crivo judicial. Entretanto, a resposta do público nas redes sociais impõe a necessidade de uma gestão mais cuidadosa, pois voltada ao risco de danos à sua reputação de órgão público. Neste sentido, há que prevalecer a moderação de conteúdo e a implementação de políticas claras de uso das redes sociais, que conforme exemplos trazidos do Supremo Tribunal Federal – STF e do Superior Tribunal de Justiça – STJ, revelam-se essenciais à mitigação dos efeitos negativos e, conseqüentemente, à garantia de que a plataforma virtual sirva, com segurança, aos seus propósitos educativos e informativos, sem o risco de comprometimento da sua integridade institucional.

Nesse sentido, a Instrução Normativa nº 96, de 22/05/2023, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ surge como apoio necessário, por estabelecer as diretrizes de uma comunicação social efetiva e responsável do Poder Judiciário com o cidadão da sua jurisdição. A valorização da diversidade e o respeito à igualdade em todas as suas dimensões, conforme enfatizado pela Instrução Normativa supra citada, revelam-se cruciais para o alcance de uma comunicação institucional, que reflita essenciais valores democráticos e princípios de justiça indispensáveis a um permanente programa de conscientização, a ser implementado nas redes sociais dos Tribunais de Justiça, conformando um sistema de comunicação pública de âmbito nacional.

Propõe-se, pois, neste estudo, a criação e manutenção de um sistema avançado de comunicação com os jurisdicionados, envolvendo todos os Tribunais de Justiça do país, cuja estrutura tecnológica permita avaliar não somente o teor dos comentários, que devem ser moderados, mas também as conseqüências judiciais relacionadas àqueles destituídos do devido respeito humano.

REFERÊNCIAS

ALLCOTT, H.; GENTZKOW, M. **Social Media and Fake News in the 2016 Election**. *Journal of Economic Perspectives*, v. 31, n. 2, p. 211-236, 2017.

BONSÓN, E.; TORRES, L.; ROYO, S.; FLORES, F. **Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities**. *Government Information Quarterly*, v. 29, n. 2, p. 123-132, 2012

BRYMAN, A. **Social Research Methods**. Oxford: Oxford University Press, 2016.

BUCCI, Eugênio. **O Estado de Narciso: a comunicação pública a serviço da vaidade particular**. São Paulo: Companhia das Letras, 2015. 248 p.

CAMPILLO-ALHAMA, Concepción; MARTÍNEZ-SALA, Alba-Maria. **Integrated communication 2.0 in municipal administration**. *El Profesional de la Información*, v. 26, n. 3, p. 1699-2407, 2017.

CASTRO, Aline. Comunicação pública como cultura organizacional. In: NASSAR, Paulo; SANTOS, Hamilton dos (Org.). **Comunicação pública: por uma prática mais republicana**. São Paulo: ABERJE, 2019.

CITRON, Danielle Keats. Addressing Cyber Harassment: **An Overview of Hate Crimes in Cyberspace**. *Case Western Reserve Journal of Law, Technology and the Internet*, v. 6, 2014-2015, p. 1-12. Disponível em: <https://heinonline.org/HOL/P?h=hein.journals/caswestres6&i=6>. Acesso em: 01 dez 2023.

CONRAD, Charles; TERRY, Andrea. **Strategic communication**. In: MAZZOLENI, Gianpietro (Ed.). **The international encyclopedia of political communication**. Vol. 03. Chichester: John Wiley & Sons, 2015. p. 1-11.

COURT, National Center For State. **Social media and the courts**. Disponível em: <https://www.ncsc.org/consulting-and-research/areas-of-expertise/communications,-civics-anddisinformation/home>. Acesso em: 28 abr. 2023

FUCHS, C. **Social Media: A Critical Introduction**. 2. ed. London: Sage, 2017.

GILLESPIE, T. **Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions That Shape Social Media**. New Haven: Yale University Press, 2018.

KANAYAMA, Rodrigo Luis. **Liberdade de Expressão, Redes Sociais e a Democracia**. 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-jul-10/observatorio-constitucional-liberdadeexpressao-redes-sociais-democracia>. Acesso em: 15 jul. 2022.

KAPLAN, A. M.; HAENLEIN, M. **Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media**. *Business Horizons*, v. 53, n. 1, p. 59-68, 2010.

LEE, Nicole; VANDYKE, Matthew. **Set it and forget it: the one-way use of social media by government agencies communicating science.** Science Communication, v. 37, n. 4, p. 533-541, 2015.

MARWICK, A.; LEWIS, R. **Media Manipulation and Disinformation Online.** Data & Society Research Institute, 2017.

MERGEL, Ines. **A framework for interpreting social media interactions in the public sector.** Government Information Quarterly, v. 30, n. 4, p. 327-334, 2013.

MIOLA, Edna; MARQUES, Francisco Paulo Jamil. **Por uma definição de comunicação pública: tipologias e experiências brasileiras.** In: Anais do VII Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política, 2017.

SUNSTEIN, C. R. **#Republic: Divided Democracy in the Age of Social Media.** Princeton: Princeton University Press, 2017

SUNSTEIN, Cass. **As mídias sociais são boas ou ruins para a democracia?.** Sur - Revista Internacional de Direitos Humanos, São Paulo, v. 15, n. 27, p. 85-92, 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. **Instrução Normativa 108/2022.** Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/legislacao-atos-normativos/-/atos/documento/4661518>. Acesso em: 03 dez. 2023.

TRINDADE, Luiz Valério. **Discurso de ódio nas redes sociais.** São Paulo: Jandaíra, 2022.

VASCONCELOS, Fernando Freire. **Gestão de Risco no Poder Judiciário.** Belo Horizonte: Dialética, 2020.

WALDRON, J. **The Harm in Hate Speech.** Cambridge: Harvard University Press, 2012.