

CONFLITOS ONLINE NO TWITTER: A DISPUTA NARRATIVA EM TORNO DAS MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO À COVID-19, O CASO MANDETTA

Claudio Luis de Camargo Penteado¹ - UFABC
Julia Marks Santana Chaves² - UFABC
Lucas Oliveira Isidio da Silva³ - UFABC
Maria Luiza Guidele⁴ - UFABC
Sophia Pereira Ramos⁵ - UFABC

Resumo

Em uma sociedade cada vez mais digitalizada, a interação em plataformas de redes sociais de internet se torna um elemento importante da sociabilidade contemporânea. Nessas plataformas, a discussão entre os perfis (humanos e não humanos) produz um intenso fluxo de informação nos quais diferentes grupos e segmentos sociais buscam dar sentido aos eventos políticos, econômicos, sociais e culturais, gerando conflitos informacionais. Neste contexto, este artigo apresenta um estudo do conflito informacional no Twitter em torno da demissão do ex-ministro da Saúde Luiz Henrique Mandetta em meio à crise da pandemia do coronavírus. A demissão do ministro pelo presidente Bolsonaro está associada à discordância de medidas para o enfrentamento da Covid-19 entre o ex-ministro e o presidente. Enquanto o primeiro defendia o isolamento social como principal medida e os protocolos da Organização Mundial de Saúde, o segundo era contrário ao isolamento e minimizava o impacto do vírus, contrariando a orientação de especialistas na área. Com o objetivo de estudar os sentidos e interpretações mobilizados pelos diferentes grupos em conflito no Twitter, a pesquisa analisou as mensagens e perfis mais retuitados e replicados na plataforma no dia do anúncio da demissão de Mandetta. Os resultados apontam a formação de câmaras de eco no qual os perfis bolsonaristas comemoram a demissão e questionam as ações de Mandetta, enquanto perfis de oposição mostram preocupação com as medidas de combate à Covid-19 pelo governo federal brasileiro.

Palavras-chave: Conflitos online; Twitter; Coronavírus; Covid-19; Ministério da Saúde.

Abstract

In an increasingly digitalized society, interaction on internet social networking platforms becomes an important element of contemporary sociability. On these platforms, the discussion between profiles (human and non-human) produces an intense flow of information in which different groups and social segments seek to make sense of political, economic, social and cultural events, generating informational conflicts. In this context, this article presents a study of the informational conflict on Twitter around the resignation of former Health Minister Luiz Henrique Mandetta amid the coronavirus pandemic crisis. The dismissal of the minister by President Bolsonaro is associated with disagreement between measures to confront Covid-19 between the former minister and the president. While the first advocated social isolation as the main measure and protocols of the World Health Organization, the second was against isolation and minimized the impact of the virus, contrary to the guidance of specialists in the area. With the aim of studying the meanings and interpretations mobilized by the different groups in conflict on Twitter, this article analyzed the messages and profiles most retweeted and replicated on the platform on the day of the announcement of Mandetta's resignation. The

¹ Doutor em Ciências Sociais: claudio.penteado@ufabc.edu.br

² Graduanda do Bacharelado em Ciências e Humanidades: julia.marks@aluno.ufabc.edu.br

³ Graduando do Bacharelado em Ciências e Humanidades: lucas.isidio@aluno.ufabc.edu.br

⁴ Graduanda do Bacharelado em Ciências e Humanidades: guidele.m@aluno.ufabc.edu.br

⁵ Graduanda do Bacharelado em Ciências e Humanidades: sophia.ramos@aluno.ufabc.edu.br

results point to the formation of echo chambers in which the bolsonarista profiles commemorate the resignation and question Mandetta's actions, while opposition profiles show concern about the measures to combat Covid-19 by the Brazilian federal government.

Keywords: Online conflicts; Twitter; Coronavirus; Covid-19; Ministry of Health.

Introdução

Em 16 de abril de 2020, o então ministro da saúde, e também ex-deputado federal, Luiz Henrique Mandetta anunciou através do Twitter, sua demissão do Ministério da Saúde. Uma situação como essa poderia não despertar tanto os olhares e preocupações da mídia, dos estudiosos e dos especialistas em política não fosse o contexto mundial da pandemia de COVID-19 que, somente na data em questão, já tinha infectado cerca de 30.900 pessoas, com um total acumulado de cerca de 1.900 mortes, no Brasil⁶. Com hospitais cheios, UTIs superlotadas, testagem escassa, crescimento da contaminação pelo vírus, a demissão do ministro da saúde em plena pandemia, rapidamente se tornou um assunto nas redes sociais de internet, provocando diversas reações, de autoridades, jornalistas e de pessoas comuns.

Em uma sociedade digitalizada, as plataformas de redes sociais de internet são espaços digitais utilizados por seus usuários para manifestar posicionamentos, buscar informações, encontrar justificativas e sentido para elas e, por fim, comunicar-se.

O processo de digitalização da sociedade é resultado do aumento da facilidade que existe em conectar-se a uma rede de fluxo de informação baseada em estruturas microeletrônicas e de conexão em rede de comunicações digitais (CASTELLS, 2003). Pessoas comuns, instituições e governos utilizam cada vez mais ao formato digital suas informações através de arquivos, dados, serviços etc. A então chamada Web 1.0 - em que o usuário predominantemente consumia conteúdo - deu lugar à Web 2.0 - em que o usuário consome e produz conteúdo - que é um marco da potencialização da autocomunicação de massas (CASTELLS, 2013; SUNSTEIN, 2019), no qual os usuários têm um papel mais ativo no fluxo comunicacional. Além disso, fatores como a diminuição do preço de aparelhos celulares *smartphones*, com a possibilidade de conectar-se à internet, contribuíram para a popularização desses meios de comunicação, e portanto, o aumento da interatividade entre um número crescente de usuários.

Apesar de ainda haver um grande número de pessoas sem conexão à internet,

⁶ Fonte dos dados: <https://www.worldometers.info/coronavirus/country/brazil/>. Acesso em: 06/12/20.

principalmente em regiões mais afastadas e com menos recursos, assistimos o crescente aumento do acesso à infraestrutura de internet, que implica uma transformação nas formas pelas quais as pessoas se comunicam e têm acesso às informações. Em outras palavras, a relativa facilidade para contratar, por exemplo, um pacote de internet faz com que menos pessoas dependam de estar num mesmo lugar ao mesmo tempo para que ocorra a comunicação e a troca de informações, e também não dependam exclusivamente das informações produzidas pelos meios de comunicação tradicionais como rádio, jornal e televisão, podendo participar do processo comunicacional.

A formação de um novo ecossistema de comunicação mais aberto, no qual os usuários da internet têm um papel ativo no fluxo das informações, faz com que as interações pelas plataformas de redes sociais repercutam nas relações pessoais. As informações produzidas pela imprensa em geral, os conteúdos produzidos dentro da própria plataforma, possibilitam que os diferentes usuários, por meio de seus perfis, formem e emitam suas opiniões sobre os mais variados temas. Naturalmente, em um ambiente plural, surgem conflitos, e no caso da demissão do então ministro da saúde em um contexto de pandemia não foi diferente.

O contexto da saída de Mandetta do ministério foi cercado de um processo político no qual o presidente Jair Bolsonaro, que adotou uma postura de minimização dos efeitos da COVID-19, criticava publicamente seu ministro da saúde. Esse por sua vez, estava tendo uma atuação com bastante destaque no enfrentamento da pandemia, com entrevistas diárias sobre o avanço do vírus e a defesa do protocolo de isolamento social, recomendado pela Organização Mundial de Saúde (OMS).

A demissão de Mandetta rapidamente gerou milhares de mensagens nas redes sociais, sendo responsável por um conflito entre os defensores de Bolsonaro e seus críticos. Nesse conflito, que agregou diversos atores políticos, os diferentes grupos mobilizaram narrativas voltadas para justificar a exoneração do ministro da saúde, ou então, para criticar a medida adotada pela presidência da república e a falta de ações mais efetivas de combate ao novo coronavírus. Esse movimento esteve submetido às lógicas das redes sociais de neutralidade – que diminui por parte da plataforma a necessidade de verificar o benefício do conteúdo gerado pelos usuários – e de personalização de conteúdo – que tem a finalidade de manter o usuário mais tempo na plataforma, na medida em que é exposto a um conteúdo mais especificamente designado pelos algoritmos de viés de confirmação (CHADWICK, 2019).

No Twitter, plataforma de comunicação de expressão de temas da conversação pública na sociedade digitalizada (HONEGGER, 2017), rapidamente o assunto da demissão do então ministro da Saúde, em meio a maior crise sanitária do país, se tornou uma tema de destaque (*Trending Topics*). Milhares de perfis publicaram conteúdos (tweets), replicaram esses conteúdos (retweet) e responderam essas mensagens (replies), levantaram e discutiram hashtags, expressando seu posicionamento de apoio ou reprovação à medida adotada pelo presidente.

Com o objetivo de analisar o conflito em torno do evento da saída de Luiz Henrique Mandetta do Ministério da Saúde, o artigo apresenta um estudo da disputa entre os perfis das narrativas mobilizadas pelos grupos na plataforma do Twitter, logo após o anúncio de sua demissão no dia 16 de Abril, em um cenário de instabilidade política em torno das discordâncias entre o presidente e o ex-ministro. Desta forma, o presente estudo procura identificar os sentidos e interpretações presentes no conflito, os atores que se destacam, a possibilidade de participação de robôs (bots) na difusão de conteúdos e a formação de comunidades de retweets, que formam uma câmara de eco que ressoam os sentidos produzidos.

O artigo está organizado em 5 seções, além desta breve introdução. Na seção que se segue, o texto apresenta uma revisão sobre o tema do conflito, como uma forma de relação social, destacando as especificidades dessa interação em ambientes de mídias sociais. A terceira parte apresenta a metodologia utilizada para a realização deste estudo. Os dados, seção quatro, estão divididos em quatro partes: análise das hashtags mais utilizadas, a possibilidade da participação de robôs, estudo das mensagens mais retuitadas e respondidas e uma análise da rede de retuítes a partir das interações coletadas sobre o conflito. Ao final, o artigo apresenta uma breve sistematização dos resultados alcançados.

Conflitos Online

Para a realização do estudo sobre conflitos online é necessário entender e revisar o sentido sociológico do conflito como uma relação social. Visto pelo senso comum como algo negativo que poria em risco a vida social, a relação social do conflito, conforme argumenta a sociologia simmeliana, está relacionada à própria dinâmica das relações sociais, objeto de estudo da sociologia.

Quando buscamos entender a etimologia da palavra “sociologia”, nos deparamos com um conceito que abrange, todos os estudos acerca daquilo que

remete ao social. “*Socious*”, do latim, significa associação e “*logus*”, do grego, significa estudo ou ciência⁷. Podemos concluir, a princípio, que a “sociologia” é a ciência das associações.

Dito isso, ao estudar o conflito e seus desdobramentos, se poderia afirmar que estamos adentrando numa disciplina oposta àquela que tem nas associações o seu objeto de estudo, afinal, enquadrar o conflito como uma forma de associação causa estranheza, uma vez que este nos remete a divergências, combates, atritos ou qualquer outra forma de separação entre duas ou mais partes. Pode parecer paradoxal dizer que o conflito, de certa maneira, está relacionado a alguma forma de associação, entretanto, podemos afirmar que os conflitos e associações estão relacionados.

Em uma sociedade formada por diferentes atores/atrizes sociais, com diversos e conflitantes interesses e visões de mundo, o conflito emerge como uma forma de associação, assim como a cooperação entre os indivíduos. O conflito, como uma forma de interação social, pode ser enquadrado como “sociação”, nas palavras de Simmel, entre os sujeitos vivendo em sociedade. Até porque não há conflito social com apenas um indivíduo, há a necessidade de haver pelo menos duas partes discordantes. A sensação de paradoxo está associada a uma ideia romantizada (e idealizada) que as relações sociais deveriam ser somente impulsionadas por relações de cooperação. Contudo, a forma social do conflito, nos termos de Simmel (1983), não só é uma forma de “sociação”, como está destinado a resolver divergências que surgem nos processos interacionais, que permitem o processo de desenvolvimento da sociedade, assim como reforça a natureza política do social (Birnbaum, 1995).

Porém essa sensação paradoxal sobre a relação entre conflito e “sociação” não é exclusiva ao senso comum, a própria Sociologia, por meio de seus autores clássicos, compreendia o “conflito” como algo a ser evitado para a “evolução” da sociedade. Um exemplo é a obra de Durkheim, considerado um dos “pais da Sociologia”, que procurou enfatizar a unidade formada pelos indivíduos, para a formação da solidariedade e da própria sociedade. Nessa visão, o conflito é visto como algo patológico que gera a desagregação social, cabendo às instituições sociais, promover uma “moral social” para a integração entre as pessoas. Com uma visão diferente, Marx vai enxergar no conflito um motor de transformação social histórico, necessário para

⁷ sociologia in Infopédia. Porto: Porto Editora, 2003-2020. Disponível na Internet: [https://www.infopedia.pt/\\$sociologia](https://www.infopedia.pt/$sociologia). Acesso em: 14 dez. 2020.

a formação de uma sociedade comunista, na qual com o fim das classes sociais (e da exploração do homem sobre o homem), o conflito desapareceria. Em ambas as visões dos clássicos da sociologia, o conflito é visto como algo “negativo”, que por diferentes processos sociais, no caso dos autores citados, deve ser evitado. Em Simmel, o conflito é visto como uma forma social, isto é, um dos processos de associação, socialização no pensamento simmeliano, comum em uma vida social formada por atores heterogêneos (Birnbaum, 1995).

Esse tipo de visão, a partir de uma perspectiva diferente, vai ser retomado por Latour (2012), a partir da teoria do ator-rede. Em sua defesa da sociologia das associações, o autor vai defender que o social é formado pelas interações entre os atores (humanos e não humanos). Desta forma, um elemento importante no estudo das associações que formam o social latourniano está na formação de uma cartografia das redes de interação e no mapeamento das controvérsias pelas quais se constitui o social. Na sociedade digitalizada, na qual se performa este estudo em torno da disputa de narrativas no Twitter, os aspectos tecnopolíticos das plataformas acabam por influenciar nas interações mediadas por esses espaços digitais. Nesse sentido, os momentos de disputas e conflitos que emergem dentro de artefactos tecnológicos, como as plataformas de mídias sociais, se constituem em controvérsias pela qual se forma o social (d’Andrea, 2018).

O conflito, como uma das formas de associação, está presente nos mais diversos tipos de relacionamentos entre os seres humanos, seja uma relação conjugal, entre amigos, entre chefe e funcionário, vizinhos, etc.. Mas existe um conflito que demanda atenção, não só pela sua importância para as nossas vidas, mas porque incorpora diversos outros conflitos dentro de si, é o conflito político. Na obra *A Política* (2015), Aristóteles vai dizer que nós somos seres naturalmente políticos, existimos para viver e sermos a “polis”, no entanto há quem discorde e defenda que nós, espécie humana, somos naturalmente seres conflituosos e que vivemos sob medo constante, ou como Hobbes (2002) bem sintetizou em sua obra, somos o lobo de nossa própria espécie. Essas duas visões sobre a forma de se relacionar dos indivíduos podem parecer contrárias, porém, ao olhar para o conflito político como forma de associação, é possível desenvolver uma relação entre as duas perspectivas.

Há uma forte tradição sociológica que diz que existe entre os grupos primários, estruturas comunitárias ou associações, uma dimensão afetiva que surge da ação

conflitual. Porém vale lembrar que nem sempre essa dimensão é o suficiente para formar um movimento social (Birnbaum, 1985). Anthony Oberschall (1978) defende a tese de que há uma outra forma de solidariedade que surge da segmentação de um grupo frente ao sistema social, ao Estado ou todo o jogo político. Essa ruptura de representação, uma forma de exclusão, pode desencadear nas mais diversas formas de conflitos ideológicos. Por exemplo, o conflito de classes decorrente do sistema capitalista, que se dá pela forte divisão do trabalho que acarreta em grupos homogêneos que acabam se unindo em sindicatos em torno de valores coletivos, símbolos, canções, etc. Esses conflitos de classes acabam por exigir uma solução por parte do Estado, formando assim a tríade de Simmel (1983), Estado, classe operária e classe capitalista e o Estado aqui com o papel de mediador, mesmo que a mediação favoreça um dos lados no conflito.

Para Mouffe (2015), questões políticas não são simplesmente problemas técnicos que podem ser solucionados por burocratas ou técnicos, pois envolvem decisões que demandam que se escolha entre opções conflitantes. Essa escolha entre posições ou alternativas existentes, envolve a exclusão de uma demanda não selecionada, uma opção (ação) política entre os interesses de grupos que se estabelecem pela relação de um nós x eles, sendo esse o elemento constitutivo do político. O político para a autora envolve sempre uma relação antagônica (conflito) entre grupos existentes na sociedade. E essa relação de oposição “nós/eles” nunca pode ser completamente definida, já que o “eles” representa uma condição de constituição de um “nós”, isso significa que para formar um “nós” é preciso identificar um “eles” do qual o “nós” se diferencia, assim, essa relação pode variar em diferentes formas e tipos, dependendo de como o “eles” é constituído. E mesmo em uma sociedade cada vez mais individualista, como as sociedades digitalizadas, as identificações coletivas nunca desaparecerão, pois o coletivo é constitutivo na existência da humanidade:

“Os teóricos que desejam eliminar as paixões da política e que defendem que a política democrática deve ser compreendida apenas em termos racionais, de moderação e de consenso revelam sua falta de compreensão da dinâmica do político. Eles não percebem que a política democrática precisa ter uma ascendência real sobre os desejos e as fantasias das pessoas e que, em vez de opor interesses a sentimentos e razão a paixões, ela deve oferecer formas de identificação que contribuam para as práticas democráticas.”

(Mouffe, 2015: 27)

Existe uma vertente da sociologia que irá dizer que os indivíduos se baseiam na sua racionalidade para tomar decisões políticas, entretanto, a exemplo dos resultados dos movimentos sociais estadunidenses pelos direitos civis que declinaram em 1960, que alterou o significado de ser afro-americano, ou a comuna de Paris que, mesmo tendo sido destruída, marcou a história com um significado mais coletivista para o termo republicano. Esses dois episódios de nossa história contradizem a ideia de escolha racional por parte dos indivíduos isolados que optam ou não por fazer parte do coletivo, os movimentos sociais não surgem porque os “*outsiders*” se juntam a luta, mas estes são agregados em decorrência da solidariedade e da forma como as estruturas de mobilização dos movimentos são organizadas (McAdam et al., 2009). É nesse ponto, de organização dos movimentos sociais, que a identidade coletiva ganha papel fundamental na formação de um ethos coletivo, da construção de um “nós” em oposição a um inimigo (eles). A formação de uma identidade coletiva política, segundo Laclau e Mouffe (2015), é uma construção contínua que faz parte de um social indeterminado e com relações precárias (contingentes), com o poder de influenciar o coletivo e construir identidades, por meio do processos discursivos, que se associam a posições políticas antagônicas de disputa pela defesa de seus interesses.

Olhando para o objeto de estudo, conflitos online, é possível relacionar as disputas e conflitos das redes sociais de Internet com os movimentos sociais - como prática política antagônica que expressam posições e identidades em oposição - pois são constituídos através de identidades coletivas influenciadas por discursos voltados para a mobilização social por meio de práticas de comunicação. No caso do *Twitter*, as *hashtags*, os *retweets* e os *replies* têm papel essencial na formação e ressignificação dos discursos online, pois são as principais formas de interação da plataforma, nas quais os usuários podem expressar sua identidade política e posicionamento nos temas em discussão. Por exemplo, o termo inserido em uma *hashtag* resume toda uma discussão em apenas uma sentença, dando-lhe contexto e propagando uma rede contínua de transmissão da mensagem entre os usuários da plataforma que se articulam em torno dos sentidos mobilizados pela *hashtag* (Papacharissi, 2012),

Existe ainda um fator que possui grande peso na formação dos discursos online, que fortalece e incentiva a formação de identidades, e consequentemente de

conflitos, que são os algoritmos por trás das plataformas de redes sociais online. O Facebook, por exemplo, calcula as preferências dos usuários com base em seu comportamento, analisa a quantidade e frequência de curtidas, os assuntos mais clicados, as pessoas que mais interagem e todo tipo de atividade que pode ser mensurada. O resultado é uma rede social online totalmente personalizada aos gostos do usuário, conhecido como filtro bolha. Nesse processo o usuário recebe as publicações que o algoritmo entende serem as com maior probabilidade de engajamento, enquanto outras publicações nem sequer aparecem no *feed*. O mesmo acontece com os mecanismos de busca, estes não nos mostram mais o que precisamos, mas o que os algoritmos entendem ser o melhor com base em nosso comportamento online. Como resultado são formadas as câmaras de eco (Ferreira et al., 2017). Esse fenômeno, segundo Jasny (et al., 2015), transforma a forma como a informação é transmitida e interpretada pelos atores, pois há uma repetição, ou eco, dos discursos que o indivíduo já tem uma predisposição para acreditar, agindo como viés de confirmação, onde os significados não são contestados, mas sim, são reforçados (Jasny et al., 2015), alimentando a formação de comunidades que se articulam por meio de interesses e identidades coletivas comuns.

Dito isso, o objetivo deste estudo é analisar as interações conflitivas em torno da demissão de Mandetta, no Twitter, entre grupos de apoio ao presidente Bolsonaro, perfis contrários à demissão do ministro e outros usuários que interagiram nesse conflito. Por meio de uma visão sociológica sobre os conflitos online, trazer ao debate questionamentos sobre a disputa de narrativas entre grupos antagônicos que se articulam em torno de identidades coletivas construídas através dos discursos políticos e a formação de comunidades ideológicas que compartilham as narrativas em suas câmaras de eco, nas redes de retuítes.

Metodologia

Para a realização deste estudo de conflito de narrativas em torno de Luiz Henrique Mandetta do ministério da Saúde pelo presidente Jair Bolsonaro foi selecionada a plataforma de mídia social Twitter. Apesar do Twitter não ser a rede social de internet com maior número de usuários no país, essa plataforma por não ter os filtros algorítmicos do Facebook que restringe a visualização de conteúdos, permite o acompanhamento da discussão pública entre os diferentes perfis. O tipo de interação no Twitter favorece a conversação pública online (BRUNS & MOE, 2014), o

debate de temas políticos (ALVES, 2017) e o enfrentamento discursivo entre os grupos políticos (DE SOUZA CARVALHO et al., 2016).

Os dados foram coletados, por meio da API do Twitter, por um script desenvolvido pelo Projeto Observa⁸ (Observatório de Conflitos da Internet), do qual os pesquisadores fazem parte. O período de coleta foi de aproximadamente 24 horas (período padrão de coleta adotado pelo projeto), mais especificamente de 16/04/20 às 16:47h, até o dia 17/04/20 às 17:01h.

Ao total foram coletados 304.590 tweets, sendo 234.080 (77%) de retweets e 22.761 (7,5%) de respostas/ comentários. A partir desta base dados foram identificados: as hashtags mais utilizadas, perfis com maior atuação (publicações, retweets e comentários), mensagens com maior número de retweets (RT) e comentários (RP) no período de coleta, e por fim, a formação de comunidades a partir da rede de interações (por meio de retweets).

Para análise das hashtags mais utilizadas foi feita uma análise de valência do principal sentido mobilizado. A análise de valência é uma metodologia utilizada em estudos de mídia para medir a “valoração dos conteúdos da mídia em relação a um determinado objeto” (AZEVEDO, 2018: 273). Nesses estudos, as valências das hashtags foram classificadas em positivas, negativas ou neutras em relação ao governo federal (favorável a demissão de Mandetta).

Tendo em vista a presença ativa de robôs de impulsionamento dentro do Twitter, a existência de propaganda computacional, os perfis que mais publicaram, retuitaram e comentaram foram verificados a probabilidade de serem bots por meio da ferramenta Pegabot⁹.

A partir das mensagens mais retuitadas e comentadas, por meio do método de análise de conteúdo, foi feita uma análise das narrativas empregadas nas mensagens. Esses perfis também foram classificados quanto ao seu posicionamento ideológico e sua posição no conflito.

Ao final, também apresentamos através do método de análise de redes sociais, uma análise da rede de retuítes identificando: a formação de comunidades (cluster) e os principais nós (perfis) das comunidades.

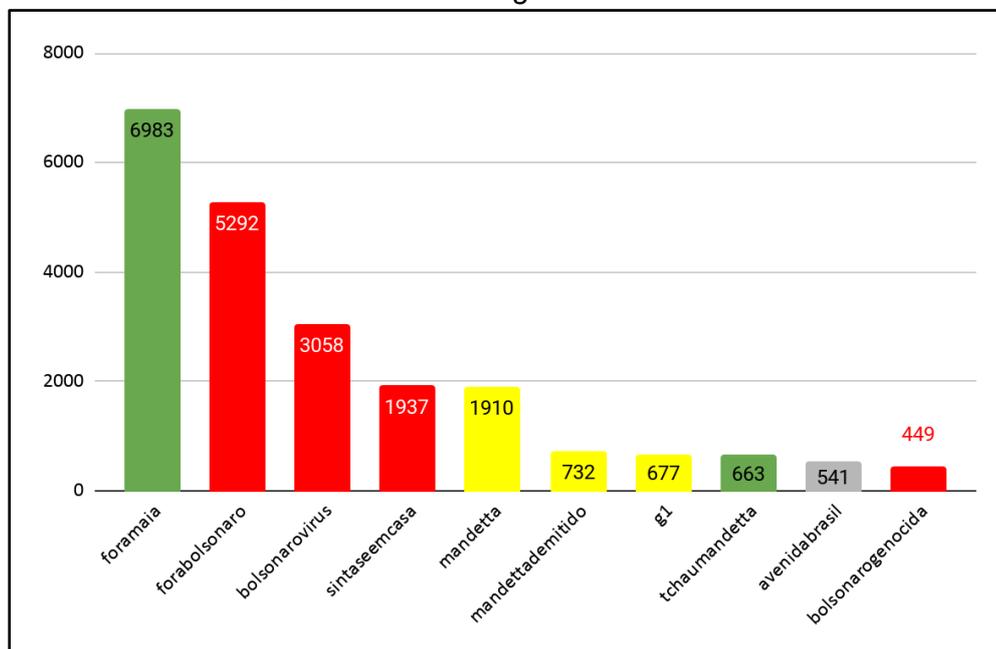
Resultados

⁸ Mais informações sobre o Projeto Observa e acesso a outras bases de dados consulte o site disponível em: <https://observa.pesquisa.ufabc.edu.br/>. Acesso em: 12/12/2020.

⁹ Informações e disponibilidade da ferramenta em: <https://pegabot.com.br/>. Acesso em: 12/12/20.

A partir da metodologia descrita e das diferentes perspectivas e objetos de análise, pode-se fazer as seguintes averiguações. Dentre as dez *hashtags* mais utilizadas constatou-se que quatro dessas possuíam uma valência negativa em relação ao governo federal de Jair Bolsonaro e à tomada de decisão de demitir o Mandetta do Ministério da Saúde; duas *hashtags* se posicionaram a favor do governo federal e outras três não possuem um posicionamento dentro do conflito. Além disso, uma *hashtag* foi classificada como desvio à pesquisa, por não se tratar de um assunto pertinente à temática do conflito observado. No gráfico a seguir expõe-se a classificação dessas *hashtags* de forma individual indicando o número de vezes em que ela foi mencionada em algum *tweet*, classificando também a sua valência em relação ao governo Bolsonaro. Em verde encontram-se as *hashtags* positivas ao governo, em vermelho as negativas, em amarelo as neutras e em cinza o desvio à pesquisa.

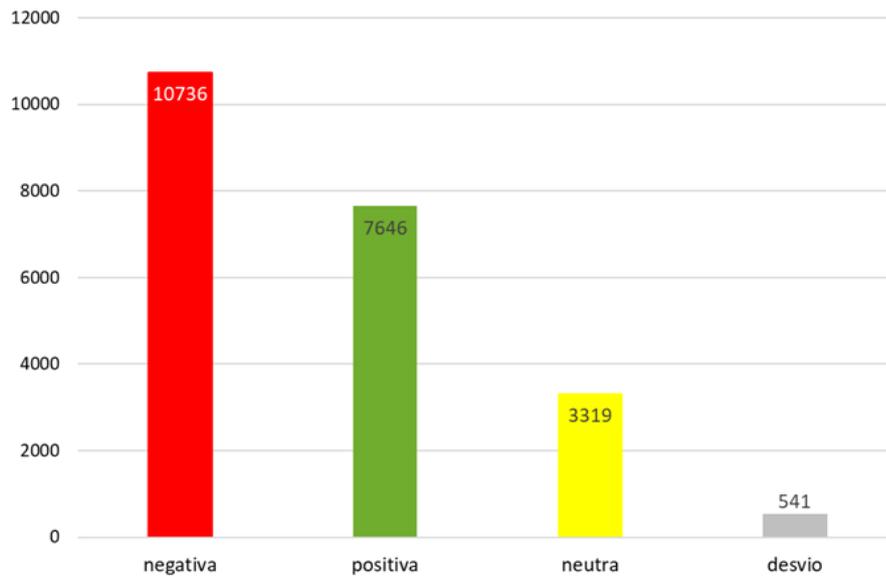
Gráfico 1 - *Hashtags* mais utilizadas



Fonte: elaboração dos autores, 2020.

O segundo gráfico, por sua vez, apresenta essas *hashtags* somatizadas a partir de sua valência em relação a ação do governo (demissão de Mandetta). Por meio dele, observa-se que o número absoluto de *hashtags* negativas (10.736) ao governo é maior frente ao número de *hashtags* positivas (7.646), enquanto as neutras ocupam o terceiro lugar na classificação.

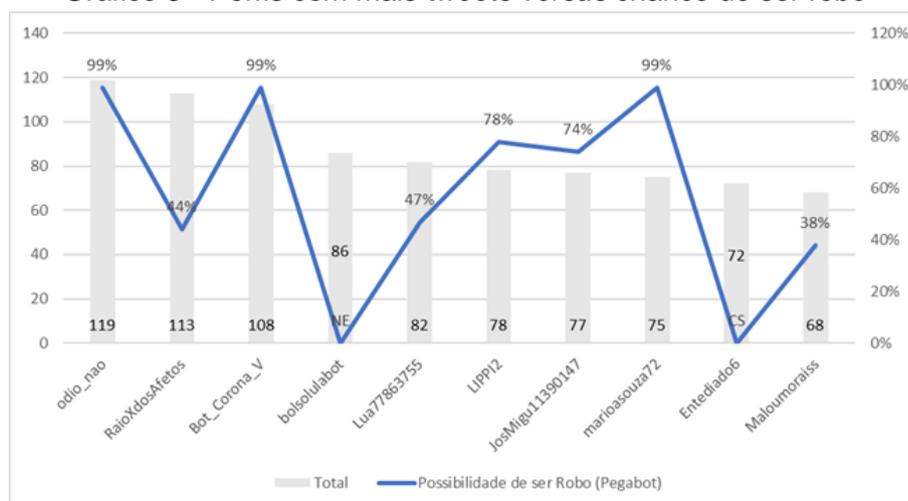
Gráfico 2 - Total de *hashtags* por valência



Fonte: elaboração dos autores, 2020.

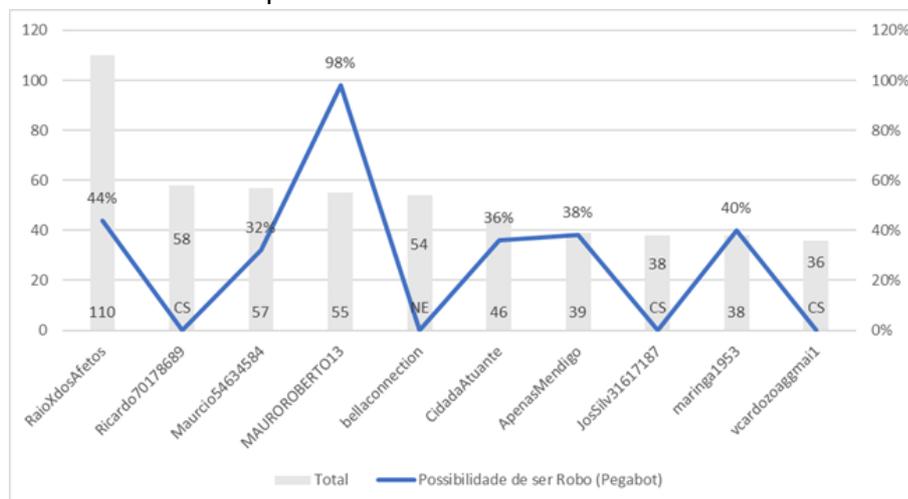
Posteriormente, foi executada uma análise entre os perfis que tiveram maior atividade no período da coleta (*tweets* e *retweets*) e mais *replies* (comentários) sobre a probabilidade de serem robôs e o posicionamento desses no conflito e quanto aos seus espectros políticos. Os próximos gráficos revelam que cinco entre os dez perfis com mais *tweets* possuem mais de 70% de chance de ser robô, já entre os que mais comentaram apenas um perfil mostra esse indicativo. Ainda assim, seis entre as vinte contas averiguadas tiveram suas contas suspensas ou não foram encontradas. Na maioria dos casos, uma conta é suspensa pelo Twitter por apresentar informações caluniosas ou por apresentar riscos à segurança da plataforma ou por violar as regras da mesma.

Gráfico 3 - Perfis com mais tweets versus chance de ser robô



Fonte: elaboração dos autores através da ferramenta PegaBot, 2020.

Gráfico 4 - Perfis que mais comentaram versus chance de ser robô



Fonte: elaboração dos autores através da ferramenta PegaBot, 2020.

Para além, foram observados os posicionamentos dessas contas, detalhados nos quadros a seguir. Observa-se que, existem múltiplos posicionamentos políticos tanto para aqueles a favor de Mandetta, quanto para aqueles que estão contra o ex-ministro. Destaca-se também, que predominam os tweets feitos por perfis de esquerda ou centro-esquerda no caso dos perfis que mais tuitaram e os perfis de direita no caso dos perfis que mais responderam. Em ambos os quadros predominam-se os tweets feitos contra o Mandetta.

Quadro 1 - Posicionamento dos perfis que mais tuitaram

Perfis que mais tuitaram (RT, Reply ou nova postagem)	Total	Posicionamento político	Posicionamento no conflito
-------------------------------------------------------	-------	-------------------------	----------------------------

odio_nao	119	Esquerda	indefinido
RaioXdosAfetos	113	Esquerda	Contra o Mandetta
Bot_Corona_V	108	neutro	indefinido
bolsolulabot	86	conta inexistente	
Lua77863755	82	Centro-esquerda	Pró Mandetta
LIPPI2	78	Centro-esquerda	Contra o Mandetta
JosMigu11390147	77	Direita	Contra o Mandetta
marioasouza72	75	Esquerda	indefinido
Entediado6	72	Não encontrado /conta suspensa	
Maloumoraiss	68	Esquerda	Pró Mandetta

Fonte: elaboração dos autores, 2020.

Quadro 2 - Posicionamento dos perfis que mais comentaram

Perfis que mais comentaram	Total	Posicionamento político	Posicionamento no conflito
RaioXdosAfetos	110	Esquerda	Contra o Mandetta
Ricardo70178689	58	conta inexistente	
Maurcio54634584	57	Direita	Contra o Mandetta
MAUROROBERTO13	55	Direita	Contra o Mandetta
bellaconnection	54	conta inexistente	
CidadaAtuante	46	Esquerda	indefinido
ApenasMendigo	39	Direita	Contra o Mandetta
JosSilv31617187	38	conta inexistente	
maringa1953	38	Direita	Contra o Mandetta
vcardozoaggmai1	36	conta inexistente	

Fonte: elaboração dos autores, 2020.

Para a análise do conflito de narrativas, foram estudados os 20 *tweets* mais retuitados e os 20 *tweets* mais comentados utilizando como objeto o próprio *tweet* através da narrativa e do posicionamento no conflito que esses apresentaram (pró ou contra o mandetta), e também foi constatado os tipos de perfis e os espectros políticos das contas responsáveis por cada *tweet*. O quadro abaixo busca integrar as narrativas utilizadas entre os *tweets* mais retuitados. Nele, pode-se catalogar quatro narrativas, que foram analisadas manualmente. A primeira, refere-se aos *tweets* que relacionam o fato com características humorísticas, marcadas por um posicionamento mais à

esquerda e pró-Mandetta. A segunda narrativa utiliza de uma justificativa à demissão de Mandetta, devido a sua carreira política¹⁰. Assim, esses *tweets* entendem o ex-ministro como um político e não uma pessoa com um perfil mais “técnico” para a área de saúde. Além de criticar os seus aliados políticos, muitos entendidos como pertencentes à “velha política brasileira”. Essa narrativa foi predominantemente utilizada pela direita, contra o Mandetta. A terceira narrativa, por sua vez, foi utilizada pela esquerda, pró-Mandetta e justifica a demissão do ex-ministro a partir de uma ideologia do Presidente Jair Bolsonaro, que seria contra a ciência ou “anti-vida” sendo assim, incompatível com a atuação de Mandetta no ministério. Por fim, a última narrativa busca criticar os políticos que defendem o Mandetta, e conseqüentemente não apoiam o presidente. Visto que, muitos desses políticos nas campanhas de 2018 se aliaram a figura de Bolsonaro para se eleger, como Wilson Witzel e João Dória¹¹ e que agora estariam “traíndo” o presidente. Esses *tweets* foram feitos pela direita e centro-direita, contra o Mandetta.

Quadro 3 - Narrativas e posicionamentos dos *tweets* mais retuitados

Narrativa/ Qtd	Humor	5
Posicionamento Político	Esquerda/Centro Esquerda	
Posicionamento no conflito	Pró-Mandetta	
Narrativa/ Qtd	Justificativa política à demissão acompanhada de crítica a oposição	5
Posicionamento Político	Direita	
Posicionamento no conflito	Contra-Mandetta	
Narrativa/ Qtd	Justificativa política à demissão relacionando a ideologia contra a ciência/vida do Presidente	6
Posicionamento Político	Esquerda	
Posicionamento no conflito	Pró-Mandetta	
Narrativa/ Qtd	Crítica a oposição por defender o Mandetta	4

¹⁰ O argumento utilizado fundamenta-se no fato de que Mandetta já era deputado federal, pelo Partido dos Democratas, antes de assumir o cargo do Ministério da Saúde.

¹¹ Wilson Witzel é governador do estado do Rio de Janeiro pelo Partido Social Cristão (PSC) e João Dória é o governador de São Paulo pelo Partido da Social Democracia Brasileira (PSDB).

Posicionamento Político	Direita/Centro Direita	
Posicionamento no conflito	Contra-Mandetta	

Fonte: elaboração dos autores, 2020.

Pelo uso da mesma abordagem pode-se categorizar seis narrativas referentes aos *tweets* mais respondidos. As seguintes narrativas apresentadas correspondem a 19 dos 20 *tweets* coletados, isto porque um *tweet* foi classificado como desvio à pesquisa. A primeira é composta por dois *tweets* feitos pelo próprio Mandetta agradecendo ao tempo em que exerceu o cargo. A segunda é composta por dois *tweets* com enquetes, feitas pelo senador Álvaro Dias, para analisar a aprovação das decisões do presidente Bolsonaro em demitir o Mandetta e contratar Nelson Teich para assumir o ministério. A terceira narrativa são *tweets* com prestações de solidariedade ao ex-ministro feitos por perfis de direita ou centro direita. A quarta narrativa é compatível com a terceira narrativa do quadro anterior que busca justificar a demissão através da incompatibilidade entre as ideologias do presidente Bolsonaro com a atuação de Mandetta. O que difere essa narrativa para a do quadro anterior é o espectro político, visto que nesse caso observou-se perfis posicionados tanto à direita, à esquerda, quanto ao centro. A penúltima narrativa corresponde a um *tweet* que assim como no quadro decorrido, justifica a demissão de Mandetta devido a sua carreira política, criticando os seus aliados políticos. Finalmente, a última narrativa é constituída pela imprensa e apresenta informações sobre o acontecimento e assim, não existe um alinhamento político nem um posicionamento no conflito.

Quadro 4 - Narrativas e posicionamentos dos *tweets* mais comentados

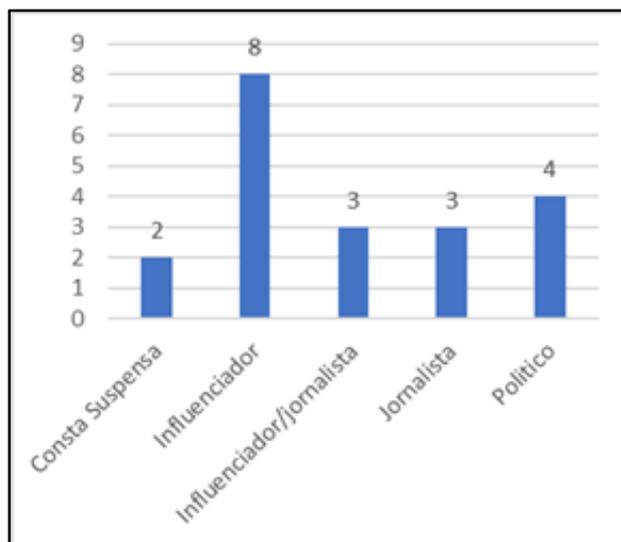
Narrativa/ Qtd	Fala de agradecimento do próprio Mandetta	2
Posicionamento Político	Centro Direita	
Posicionamento no conflito	Pró-Mandetta	
Narrativa/ Qtd	Enquete para analisar a aprovação do povo brasileiro	2
Posicionamento Político	Centro Direita	
Posicionamento no conflito	Não se posiciona	

Narrativa/ Qtd	Solidariedade com ex-ministro	5
Posicionamento Político	Direita/Centro Direita	
Posicionamento no conflito	Pró-Mandetta	
Narrativa/ Qtd	Justificativa política à demissão relacionando a ideologia contra a ciência/vida do Presidente	6
Posicionamento Político	Esquerda/Centro/Centro-direita/Direita	
Posicionamento no conflito	Pró-Mandetta	
Narrativa/ Qtd	Justificativa política à demissão acompanhada de crítica a oposição	1
Posicionamento Político	Direita	
Posicionamento no conflito	Contra-Mandetta	
Narrativa/ Qtd	Imprensa	3
Posicionamento Político	não alinhado	
Posicionamento no conflito	Não se posiciona	

Fonte: elaboração dos autores, 2020.

Também é possível observar isoladamente a classificação das contas coletadas através desses *tweets*, observando seus perfis e seus posicionamentos no conflito e no espectro político. Em porcentual, constata-se que dentre as contas com os *tweets* mais retuitados, 45% estão alinhados com a esquerda/centro-esquerda, 35% com a direita/centro-direita, 5% ao centro e 15% não estão alinhados. Enquanto no posicionamento ao conflito reconhece que 50% desses se posicionam como “pró-mandetta”, 45% são “contra mandetta” e 5% não se posicionam. Por fim, 70% desses *tweets* foram feitos por influenciadores ou jornalistas e 20% por políticos. O gráfico abaixo destaca, em números absolutos, os perfis dessas contas.

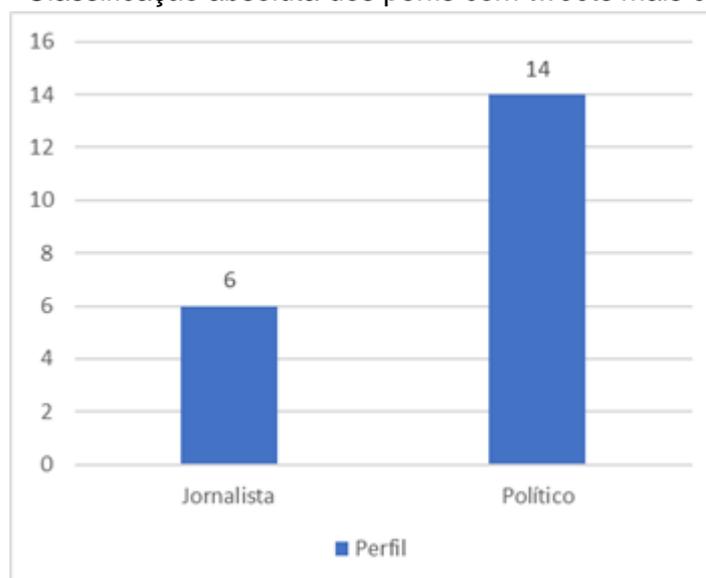
Gráfico 5 - Classificação absoluta dos perfis com *tweets* mais retuitados



Fonte: elaboração dos autores, 2020.

No caso dos tweets mais comentados, nota-se que 75% desses usuários estão alinhados com a direita/centro-direita, 5% com a esquerda e 20% não se alinham. Sobre o posicionamento no conflito, verifica-se que 70% se posicionam como “pró-mandetta”, 20% não se posicionam, 5% são “contra-mandetta” e 5% são desvio. Por fim, 70% dos tweets foram publicados por políticos e 30% são de jornalistas, como ilustrado no gráfico abaixo, em números absolutos.

Gráfico 6 - Classificação absoluta dos perfis com *tweets* mais comentados



Fonte: elaboração dos autores, 2020

Neste trabalho, além das análises já expostas anteriormente, também foi realizada uma análise da rede de retweets com a finalidade de identificar a formação de comunidades discursivas ideológicas em torno das narrativas identificadas acima. Por meio da análise de redes sociais, foram empregados conceitos e softwares

oriundos da teoria dos grafos para auxiliarem na caracterização dos variados sentidos e interpretações mobilizados pelos diferentes grupos em conflito no Twitter neste contexto.

O Twitter como site de rede social (BOYD e ELLISON, 2007), propicia a troca e difusão de informações entre os perfis, sendo que a rede de interação constituída entre tais indivíduos pode ser representada através de grafos. Os grafos (LOVÁSZ e VESZTERGOMBI, 2003) são utilizados na representação de inúmeras situações e para que seja possível utilizá-los, basta que exista certa relação definida entres os objetos em questão, assim, os grafos podem ser definidos de maneira formal ou por meio de uma representação geométrica. Um grafo é a representação gráfica de uma rede interativa (RECUERO, 2006), composta por nós, em redes sociais, representados pelos perfis, e por arestas, representadas pelas ações dos perfis, como *retweet* e *reply*. Esta rede interativa pode ser direcional, quando um nó possui ligação com outro nó e não há necessariamente reciprocidade, como ocorre no Twitter. E, também pode ser não direcional, quando a ligação entre dois nós é obrigatoriamente recíproca.

O *retweet* é utilizado pelos usuários da plataforma por diversas razões, como tornar o autor da mensagem mais visível, como ato de lealdade, para alcançar novas audiências, concordar com o perfil publicamente ou ainda para validar seus pensamentos (BOYD, 2010). Assim, o *retweet* é uma ferramenta utilizada com o objetivo principal de reafirmar a narrativa que está inscrita no *tweet*.

Os *tweets* coletados pelo Projeto Observa, no dia 16/04/2020 até 17/04/2020, foram submetidos à uma análise de rede através de um *script* para a formação de um arquivo csv com as interações de *retweets* entre os perfis da base de dados. Para a geração dos grafos para a visualização das interações de *retweets* foi utilizado o *software* de código aberto Gephi para manipulação e análise de redes e de grafos. O *software* utiliza um mecanismo de renderização 3D para exibir grandes redes, como o caso desta pesquisa.

A coleta reuniu um *dataset* de 304.590 *tweets*. Para a melhor visualização da formação de comunidades, foram selecionados os 100 usuários com maior número de *tweets*. Esse filtro permite excluir usuários com pouca interação e a identificação dos *clusters*. A rede gerada teve grau médio de 9,504 (média de entrada e saída) e modularidade de 0,444, indicando a formação de comunidades mais robustas. Para a visualização dos grafos foi utilizado o algoritmo Force Atlas 2 para customização e

modelação das informações, assim, propiciando uma rede limpa e a visualização de comunidades de afinidade, conforme apresentado na figura 1 abaixo.

defesa de Bolsonaro. No quadro 5 é possível identificar que os nós com maior grau (número de *retweets*) são de perfis de apoio a Bolsonaro, destacando-se importantes personagens da rede de difusão do bolsonarismo como o jornalista Rodrigo Constantino, o produtor cultural Guilherme Fiuza, o perfil de humor político isentoes2, ativista bolsonarista PATRIOTAS, o jornalista Allan dos Santos, entre outros.

No polo oposto, a oposição representada pelo *cluster* verde não possui nós notadamente relevantes na difusão de uma narrativa mais coesa, existindo uma grande pluralidade de discursos contrários ao presidente e a demissão de Mandetta. Como demonstrado pelo quadro 5, o primeiro perfil do *cluster* verde somente aparece na décima sétima posição e se trata do perfil de Guilherme Boulos (GuilhermeBoulos).

Quadro 5: Classificação dos 20 perfis envolvidos no conflito a partir do grau.

	User	Grau		User	Grau
1	Rconstantino	1014	11	oiFuiz	461
2	GFiuzza Oficial	862	12	JornalDaCidadeO	456
3	isentoes2	618	13	LaurinhaBonoro	422
4	PATRIOTAS	593	14	BrazilFight	326
5	allantercalivre	518	15	Lets Dex	324
6	marcofeliciano	508	16	bernardopkuster	322
7	Claudiadabreu12	507	17	GuilhermeBoulos	314
8	blogdojefferson	491	18	carloscezarcjr	308
9	dimacgarcia	476	19	MarcosQuezado1	304
10	oswaldojor	461	20	JoaquinTeixeira	304

Elaboração dos autores, 2020

De acordo com a análise já exposta dos principais perfis envolvidos no conflito, o conjunto da oposição é composto pela junção de perfis de esquerda e centro-direita. O cluster lilás não contou com grande capacidade de amplificação, tendo em vista que a sua narrativa era pouco articulada e sua rede descentralizada, resultando em uma multiplicidade de discursos com pouca coesão entre si.

Conclusão

Dentro das diferentes abordagens sociológicas o conflito se mostra como um fator estruturante da sociedade, seja enquanto uma forma de sociação responsável pela resolução de divergências em processos interacionais (SIMMEL, 1983). Ou ainda, quando abordado em um contexto democrático, o conflito político exige o desenvolvimento de uma oposição nós/eles compatível com o pluralismo político de Mouffe (2015).

O conflito, enquanto objeto de estudo deste trabalho, em uma sociedade digitalizada, é diretamente relacionável com os conflitos narrativos, constituídos em torno de identidades coletivas e de posicionamento político e ideológico, que emergem nas redes sociais de Internet e foram potencializados pela facilidade de acesso à conexão via pacotes de internet. Nesse novo ecossistema comunicacional, os usuários possuem um papel fundamental no fluxo informacional. As interações das redes sociais reverberam nas relações pessoais e a disputa (conflitos) dos sentidos dos eventos, como a demissão de Mandetta, por meio da difusão de narrativas nas plataformas de mídias sociais, como o Twitter.

Desse modo, reconhece-se que o desenvolvimento da tecnologia e a adesão às redes sociais, transformaram a Internet em um terreno relevante da socialidade humanas que refletem as disputas políticas conjunturais. Diante disso, a realização de estudos acerca dos fenômenos ocorridos nas redes sociais, como os conflitos e disputas narrativas, são de crucial importância para a compreensão da dinâmica política e social que afetam os processos políticos.

A demissão de Mandetta, então ministro da saúde, que atuava em defesa dos protocolos de isolamento social, pelo Presidente Jair Bolsonaro, que por vez agia no sentido de depreciar os riscos da COVID-19, gerou um conflito no Twitter, em que os diferentes grupos buscavam mobilizar narrativas para justificar a demissão do ministro da saúde, ou ainda, para condenar as ações tomadas pelo Presidente.

Inicialmente, o *dataset* coletado pelo Projeto Observa foi submetido a análise das dez *hashtags* mais utilizadas no conflito, onde verificou-se que 4 possuíam valência negativa em relação ao governo federal e a decisão de demitir Mandetta. Enquanto, duas *hashtags* eram favoráveis ao governo federal e suas ações e outras três não possuíam um posicionamento dentro do conflito em questão. Além disso, uma *hashtag* foi considerada como desvio por não tratar-se de um tema ligado ao objeto de estudo. Quando esses dados foram submetidos a somatização, demonstrou-se a utilização de *hashtags* negativas (10.736) em relação a atuação do governo federal foram superiores a utilização de positivas (7.646).

Na sequência, o trabalho analisou os perfis que contaram com maior número de tweets ou comentários e constatou, através da ferramenta Pegabot, que cinco dentre os 10 perfis com mais tweets possuem mais de 70% de chance de robô. E, entre os perfis com mais comentários, apenas um perfil pode ser robô. No entanto, vale ressaltar-se que, dentre as 20 contas analisadas, 6 foram suspensas pelo Twitter,

sinalizando uma grande possibilidade da existência de propaganda computacional (cf. Benkler et al., 2018) neste conflito.

Para além dos pontos expostos, também foi observada a posição dentro do conflito e a configuração política dos perfis em questão. Onde apresentou-se a predominância de contas de esquerda ou centro-esquerda em relação aos perfis que mais tweetaram. Enquanto os perfis de direita destaram-se pela ação de reple na plataforma.

Para o estudo das narrativas, foram analisados os 20 tweets mais retuitados e os 20 tweets mais comentados, para isso foram catalogadas 4 narrativas manualmente. Inicialmente, perfis alinhados com a esquerda e pró-Mandetta demonstraram utilizar-se de narrativas humorísticas e também justificar a demissão do ministro da saúde a partir de uma ideologia do Presidente anti-ciência (negacionista), portanto, incompatível com as ações de Mandetta no Ministério da Saúde. Enquanto, a direita buscou mobilizar a sua narrativa justificando a demissão de Mandetta, devido a sua carreira política, assim, deslegitimando os fatores técnicos ligados à sua atuação. E por fim, também foi constatada a existência de uma narrativa mobilizada por perfis de centro-direita e direita que criticavam a saída de Mandetta, entretanto, apoiaram o presidente na campanha de 2018.

Por meio da análise de redes sociais da rede de retuites permitiu a constatação da vigência de uma polarização concentrada na disputa de dois clusters, o Bolsonarista, formado por perfis a favor da demissão de Mandetta e do atual presidente da república, e a Oposição, composta pelo agrupamento entre perfis de esquerda e centro-direita. Nesse sentido, os argumentos bolsonaristas são articulados e formam o que podemos chamar de rede centralizada. Enquanto a oposição, possui uma rede descentralizada, pouco coesa e articulada, ou seja, os componentes desse cluster não possuem um discurso completamente aglutinado.

Referências Bibliográficas

- ALVES, Marcelo. Mobilização da Militância: redes de campanha na eleição do Rio de Janeiro em 2016. In: *Compólitica* 7, 2017. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Anais... Rio de Janeiro: Compólitica, 2017
- ARISTÓTELES. *Ética a Nicômaco*. Tradução: Luciano Ferreira de Souza. São Paulo. Editora Martin Claret, 2015.
- BENKLER, Yochai; FARIS, Robert; ROBERTS, Hal. *Network propaganda: Manipulation, disinformation, and radicalization in American politics*. Oxford University Press, 2018.
- BIRNBAUM, Pierre. (1995), "Conflitos" in BOUDON, Raymond (Dir.) *Tratado de*

Sociologia. Tradução Teresa Curvelo. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, p.247-282.

BOYD, D. Social Network Sites as Networked Publics: Affordances, Dynamics, and Implications. In: *Networked Self: Identity, Community, and Culture on Social Network Sites*, Ed. Zizi Papacharissi, pg. 39-58. 2010.

BOYD, Danah M.; ELLISON, Nicole B. Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of computer-mediated communication*, 2007, 13.1: 210-230.

BRUNS, Axel; MOE, Hallvard. Structural Layers of Communication on Twitter. In: WELLER, Katrin; BRUNS, Axel; BURGESS, Jean; MAHRT, Merja; PUSCHMANN, Cornelius (ed.). *Twitter and Society*. Nova York: Peter Lang Publishing, 2014 (p. 15-28).

CASTELLS, Manuel. *A Galáxia Internet: reflexões sobre a Internet, negócios e a sociedade*. Zahar, 2003.

CASTELLS, Manuel. *O poder da comunicação*. Fundação Calouste Gulbenkian, 2013.

CHADWICK, A. The New Crisis of Public Communication: Challenges and Opportunities for Future Research on Digital Media and Politics. , p. 22, 2019.

DE SOUZA CARVALHO, Cássia, et al. The people have spoken: Conflicting Brazilian protests on Twitter. In: 2016 49th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS). IEEE, 2016. p. 1986-1995.

FERREIRA, Alexandre Valério; RIOS, José Riverson Araújo Cysne. Filtro Bolha, Câmara de Eco e a Formação de Opiniões Extremas. XL Congresso Brasileiro de Comunicação. Curitiba, Intercom, 2017.

HOBBS, Thomas. *Do Cidadão*. Tradução: Renato Janine Ribeiro. São Paulo, Martins Fontes, 2002.

HONEGGER, Matthias, et al. Climate change, negative emissions and solar radiation management: It is time for an open societal conversation. 2017.

JASYN, Lorien; WAGGLE, Joseph; FISHER, Dana R. An empirical examination of echo chambers in US climate policy networks. *Nature Climate Change – Advance Online Publication*, EUA, 2015. Disponível em: www.nature.com/natureclimatechange. Acesso em 09 jun. 2017.

LACLAU, Ernesto; MOUFFE, Chantal. *Hegemonia e Estratégia Socialista*. São Paulo, Intermeios, 2015.

LOVÁSZ, L.; PELIKÁN, J.; VESZTERGOMBI, K. *Matemática Discreta*. Sociedade Brasileira de Matemática, 2003.

MCADAM, Doug; TARROW, Sidney; TILLY, Charles. *Para Mapear o Confronto Político*. Tradução: MARIA SALLUM, Ana. São Paulo, Lua Nova, 2009.

MOUFFE, Chantal. *Sobre o Político*. São Paulo, Martins Fontes, 2015.

OBERSCHALL, Anthony. *Social Conflict and Social Movements*. Paris, A. Colin, 1978.

PAPACHARISSI, Zizi. Without You, I'm Nothing: Performances of the self on Twitter. *International Journal of Communication*, vol. 6, 2012. Disponível em: <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/1484/775>. Acesso em: 29 set. 2019.

RECUERO. Comunidades em redes sociais na internet: proposta de tipologia baseada no Fotolog.com. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, p. 23. 2006.

SIMMEL, Georg. A natureza sociológica do conflito. Simmel. São Paulo: Ática, 1983, 122-134.

SUNSTEIN, C. AS MÍDIAS SOCIAIS SÃO BOAS OU RUINS PARA A DEMOCRACIA? , p. 8, 2019.