

DOI: <https://doi.org/10.23925/ddem.v.2.n.11.66593>

Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional

## A PERCEÇÃO DOS USUÁRIOS DAS REDES SOCIAIS SOBRE A CIDADANIA DIGITAL

THE PERCEPTION OF SOCIAL MEDIA USERS REGARDING DIGITAL CITIZENSHIP

Denis Gustavo Roberto de Moraes<sup>1</sup>  
 Lisleandra Machado<sup>2</sup>  
 Domingos Sávio da Cunha Garcia<sup>3</sup>  
 Leonardo Amorim de Araújo<sup>4</sup>  
 Samuel Alves de Freitas<sup>5</sup>  
 Ana Paula Lima dos Santos<sup>6</sup>  
 Gustavo José Santiago Rosseti<sup>7</sup>  
 Silvana Rodrigues Pires Moreira<sup>8</sup>

### RESUMO

As redes sociais digitais têm sido frequentemente acessadas por grande parte dos indivíduos do planeta e os brasileiros não têm sido uma exceção. Os ambientes virtuais criados para a aproximação das pessoas têm crescido, o que os tornaram fontes para informação, negócios, entretenimento e, por óbvio, contactar e se relacionar com outras pessoas. Este trabalho tem como objetivo a análise da percepção dos usuários das redes sociais digitais como sujeitos de direitos e deveres, como cidadãos digitais. Para tanto, foi adotada a metodologia quantitativa das respostas obtidas por um questionário anônimo, em escala Likert, realizado com 216 indivíduos, com questões que abarcaram temas como a privacidade de dados, percepção sobre o conhecimento de direitos, uso de imagem de terceiros e denúncia de conteúdos abusivos, por exemplo. Passou-se, portanto, por temas que abordam desde a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, ao Marco Civil da Internet e a Lei Geral de Proteção de Dados. Os resultados da pesquisa sugerem um bom nível de percepção dos usuários sobre as boas práticas de convivência nas redes sociais, tendo havido apenas questões pontuais destacadas

<sup>1</sup> Pós Graduado do curso em Digital Business – 2023 do MBA USP/ESALQ. [moraes\\_denis@outlook.com](mailto:moraes_denis@outlook.com). <https://orcid.org/0009-0002-6370-266X>.

<sup>2</sup> Professora e Pesquisadora pelo CNPQ, FAPEMIG, FUNDEP e CAPES. Possui graduação em Direito, Administração de Empresas, Engenharia de Produção, Pedagogia Doutora em Engenharia de Produção pela UNIMEP e mestra em Engenharia de Produção pela UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina. Atualmente é coordenadora do Curso de graduação em Engenharia Ferroviária e Metroviária. Tem profundos conhecimentos em Data Science y Analytics, Digital Business (Business Intelligence). Professora no Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais - Juiz de Fora, MG. Desde 2002, é avaliadora ad hoc de cursos de graduação (INEP/MEC). [lisleandra.machado@ifsudestemg.edu.br](mailto:lisleandra.machado@ifsudestemg.edu.br). <https://orcid.org/0000-0002-7761-8023>.

<sup>3</sup> Doutor pelo Curso de História Econômica da UNICAMP. [domingos.garcia@unemat.br](mailto:domingos.garcia@unemat.br). <https://orcid.org/0000-0002-8754-6780>.

<sup>4</sup> Doutor pelo Curso de Engenharia de Transportes da UFRJ. [leonardo.araujo@ifsudestemg.edu.br](mailto:leonardo.araujo@ifsudestemg.edu.br). <https://orcid.org/0000-0003-2722-7531>.

<sup>5</sup> Mestre pelo Curso de Engenharia de Mecânica da UFSJ. [samuel.freitas@ifsudestemg.edu.br](mailto:samuel.freitas@ifsudestemg.edu.br). <https://orcid.org/0000-0001-8985-8975>.

<sup>6</sup> Mestre pelo Curso de Engenharia Elétrica pela UFSJ. [ana.santos@ifsudestemg.edu.br](mailto:ana.santos@ifsudestemg.edu.br). <https://orcid.org/0000-0002-0061-4243>.

<sup>7</sup> Doutor em Engenharia Elétrica pela UFJF. [gustavo.rosseti@ifsudestemg.edu.br](mailto:gustavo.rosseti@ifsudestemg.edu.br). <https://orcid.org/0000-0002-3945-9746>.

<sup>8</sup> Doutora em Bioquímica Agrícola pela UFV. [silvana.moreira@ifsudestemg.edu.br](mailto:silvana.moreira@ifsudestemg.edu.br). <https://orcid.org/0000-0001-7514-7216>.

nos resultados e discussões. Diante dos resultados alcançados, foram sugeridas formas de melhorar a qualidade da convivência no ambiente virtual.

**Palavras-chave:** LGPD; Marco Civil da Internet; Privacidade; Denúncia; Veracidade.

### **ABSTRACT**

Digital social networks have been frequently accessed by a large portion of individuals worldwide, and Brazilians have not been an exception. The virtual environments created for people's closeness have grown, turning them into sources for information, business, entertainment, and, obviously, contacting and relating to other individuals. This work aims to analyze users' perception of digital social networks as subjects of rights and duties, as digital citizens. To do so, a quantitative methodology of responses obtained through an anonymous Likert-scale questionnaire was adopted, conducted with 216 individuals, with questions covering topics such as data privacy, perception of rights awareness, use of third-party images, and reporting abusive content, for example. It addressed topics ranging from the Constitution of the Federative Republic of Brazil of 1988 to the Internet Civil Rights Framework and the General Data Protection Law. The research results suggest a good level of users' awareness of good social media etiquette, with only specific issues highlighted in the results and discussions. Considering the findings, suggestions were made to improve the quality of interaction in the virtual environment.

**Keywords:** LGPD; Internet Civil Rights Framework; Privacy; Reporting; Truthfulness.

### **INTRODUÇÃO**

Um dos possíveis conceitos para cidadania é a qualidade ou a condição de ser cidadão. Cidadão é o habitante de uma cidade, um indivíduo que goza de direitos e deveres civis e políticos em um país (Houaiss, 2010).

Entre os conceitos de digital, tem-se como o que se opera, com computadores ou dispositivos, quantidades numéricas ou informações expressas por algoritmos (Houaiss, 2010)

Seria, portanto, o cidadão digital aquele sujeito que goza de direitos e deveres em um ambiente informatizado? Para Neves (2010), um dos conceitos de cidadão digital corresponderia vulgarmente a qualquer pessoa que utilize a “internet”. Patrocínio (2003) considerava a participação ativa no ciberespaço como fator importante da cidadania digital.

Nunes e Lehfeld (2018) afirmam que a cidadania digital tem sido cada vez mais relevante devido ao rápido crescimento do uso da internet e de outras tecnologias digitais, eis que, inegavelmente, estas tecnologias transformaram a percepção humana sobre os mais diversos prismas do relacionamento humano, principalmente no modo como as pessoas se comunicam e disseminam informações. Nesse contexto, a cidadania digital visa concretizar o

exercício da cidadania nas sociedades digitais, ao contemplar uma série de normas que norteiam a conduta e o comportamento adequado dos usuários nos meios digitais.

Como se pode pensar, as sociedades digitais são extensas e possuem margem para crescer ainda mais. Para se ter uma ideia, no ano de 2022 o uso de computadores e ou dispositivos móveis com acesso a internet alcançou 63% da população mundial. Ou seja, aproximadamente 5 bilhões de pessoas tinham algum acesso a “internet”. Deste total, mais de 93%, ou 4,65 bilhões eram usuários das redes sociais digitais (DOMO, 2022).

O cenário de grande conectividade à rede se repete no Brasil. No ano de 2021, 90% da população tinha acesso em seus domicílios “internet” e, aproximadamente 93,9% utilizavam da “internet” para enviar ou receber mensagens de texto, voz ou imagens por aplicativos diferentes de *e-mail* (PNAD Contínua, 2021).

O tema apresentado se torna ainda mais relevante quando visto que o Brasil é o segundo país, em uma análise global, em que os usuários das redes sociais digitais a utilizam por mais tempo: gastam uma média 03:43min diários nas redes (Digital in, 2017). Portanto, como consideram Shimazaki e Pinto (2011), é importante o estudo e a observação do modo como as pessoas se relacionam nelas.

A observação do comportamento humano nas redes sociais demonstra que elas possuem benefícios aos seus usuários. O Instagram, por exemplo, é utilizado para aproximar pessoas e empresas, tornando-se um importante canal de interação (OpinionBox, 2023). Mas, embora as redes sociais digitais apresentem maior dinâmica na interação humana, assim como pode ocorrer em qualquer meio de comunicação entre as pessoas, existem abusos cometidos por seus usuários, sendo eles os equívocos, excessos e descomedimentos na comunicação, como desrespeito, o desconhecimento do outro e a falta de cordialidade no tratamento das pessoas (Pimentel, 2019). Quanto a isto, Siqueira e Nunes (2018) afirma que não se pode conceber a “internet” e, por conseguinte, as redes sociais digitais que nela se formam como um mundo paralelo, sob o qual não recai qualquer norma ou lei que vigora na sociedade. Portanto, entender as redes sociais digitais como uma “terra de ninguém” seria um grande equívoco.

Pensar essa problemática dos abusos que acontecem na internet deve ser uma tarefa da coletividade e de longo prazo (Pimentel, 2019). Portanto, precisaria envolver o esforço de diferentes pessoas na intenção de informar e educar os usuários sobre comportamentos e normas adequadas para o universo digital, a fim de se concretizar o exercício de cidadania digital (Siqueira e Nunes, 2018). Desse ponto, cabe estudar a percepção dos usuários, dos membros

das redes sociais digitais, sobre a consciência de seus direitos e deveres nesses meios de comunicação.

Diante disso, o principal propósito do trabalho é estudar o grau de consciência dos usuários das redes sociais digitais sobre os seus direitos e deveres nos diversos ambientes digitais de interação humana, vez que as ações e reações nas redes sociais virtuais possuem características próprias, com linguagem, efeitos e significados diversos das interações havidas no ambiente fora das redes.

Também é objetivo do presente estudo responder a seguinte pergunta: Com o crescente acesso as redes informatizadas, o que implicaria para o usuário da rede digital, especialmente, das redes sociais digitais ser um cidadão digital? Será que eles possuem consciência disso?

Logo, o presente trabalho servirá como um estudo da percepção do usuário comum das redes sociais em relação ao comportamento no ambiente virtual, bem como das regras que integram e se aplicam nas interações nas redes sociais digitais.

Por fim, com a análise dos resultados da pesquisa, será possível sugerir um caminho para aumentar a consciência das pessoas sobre o tema proposto.

## 1. MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa foi aplicada com os usuários das redes sociais virtuais, indivíduos que utilizam das novas tecnologias para se comunicar, de forma que se determinou o grau de entendimento destes usuários como seres que possuem direitos e deveres, ou seja, garantias e responsabilidades dentro de um ambiente de interação virtual.

O método de pesquisa foi quantitativo, por meio de um questionário criado na ferramenta “Google Forms”. O referido questionário que foi direcionado ao público alvo na faixa etária acima de 18 anos, de ambos os gêneros, de forma anônima, onde foram realizadas perguntas fechadas, pela Escala Likert, para entender o grau de consciência sobre a cidadania digital e dos direitos e deveres aplicáveis nas interações havidas nas redes sociais digitais.

O link para participação da pesquisa foi enviado em grupos de Whatsapp, disponibilizado no “story” do Instagram e publicado no LinkedIn, entre os dias 23/05/2023 e 24/05/2023.

A pesquisa foi anônima, sem a possibilidade de identificação dos respondentes, e portanto, não foi necessário se submeter à análise do Comitê de Ética em Pesquisa [CONEP]

em razão do enquadramento no inciso I do artigo 1º da resolução CNS nº 510 de abril de 2016 (pesquisa de opinião pública com participantes não identificados).

Os respondentes tiveram os seus perfis analisados a partir de seus dados sociodemográficos e da filtragem das respostas submetidas via formulário. Em razão do tema, foram obtidas duzentas e dezesseis respostas.

A análise dos dados obtidos permitiu a elaboração de gráficos e tabelas para questões fechadas através da ferramenta “Excel”.

## **2. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Por conta do assunto abordado e, considerando a popularidade das redes sociais digitais, o universo avaliado buscou alcançar a maior variedade de pessoas possível a fim de responder ao questionário. Diante disso, foram avaliados perfis distintos de usuários dentro dos critérios sociodemográficos estabelecidos na pesquisa, tais como renda familiar, escolaridade, região e idade.

Com relação ao tema, inicialmente a pesquisa buscou entender o perfil do respondente nas redes sociais digitais, no que pertine as quais redes sociais eles utilizavam e a quanto tempo faziam uso dessas redes, as razões pelas quais adentravam nas redes, bem como quanto tempo gastavam semanalmente com o uso das redes.

Em seguida, os participantes responderam quinze questões de análise de percepção, respondidas com o uso da Escala Likert, com 5 escalas, sendo elas: 1. Discordo totalmente; 2. Discordo parcialmente; 3. Neutro (não quero opinar); 4. Concordo parcialmente; 5. Concordo totalmente.

As questões abordaram temas relevantes que integram a prática da cidadania digital, como a segurança da privacidade e das informações pessoais, da ética e moral com os demais usuários das redes online e de direitos e deveres do usuário, inclusive com a própria plataforma utilizada.

Considerando a amostragem, bem como que para a resposta poderia ser indicada mais de uma rede social utilizada, têm-se que as preferidas pelos usuários são: Whatsapp, com 209 respondentes, Instagram (199), YouTube (155) e Facebook (132) (figura 1).

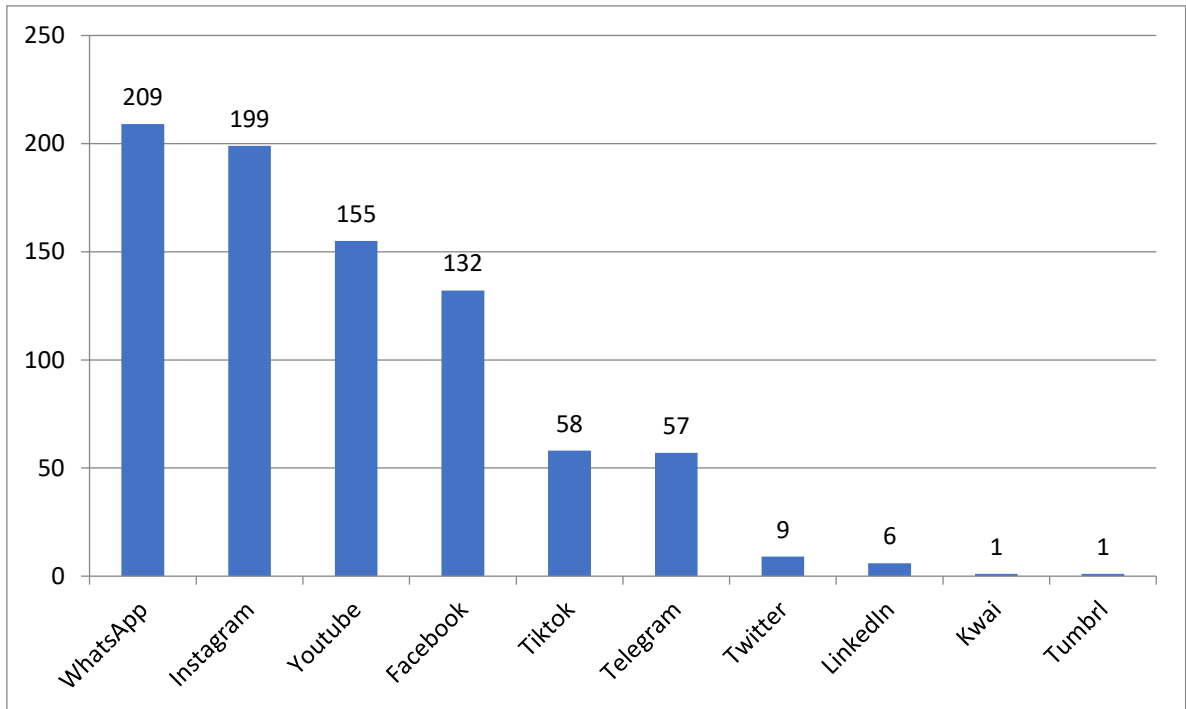


Figura 1. As redes sociais digitais mais utilizadas pelos respondentes

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

Das respostas, foi possível traçar o perfil dos usuários respondentes, sendo eles usuários com o hábito de acessar as redes sociais há mais de 4 anos (94%) (figura 2), para atividades diversas, tais como acessar o entretenimento promovido nas redes, conectar-se a amigos e familiares, atualizar-se com notícias e compartilhar informações, correspondentes a 99% das razões pelo uso das redes sociais digitais (figura 3).

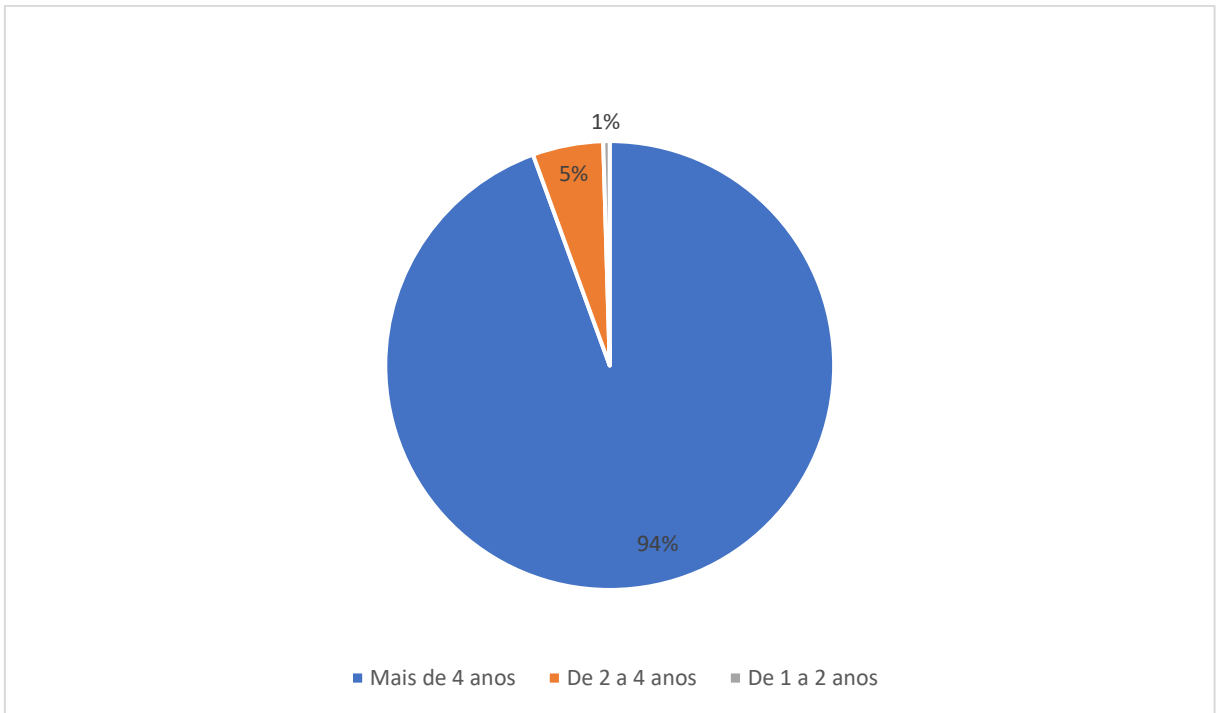


Figura 2. Há quantos anos os respondentes utilizavam das redes sociais digitais

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

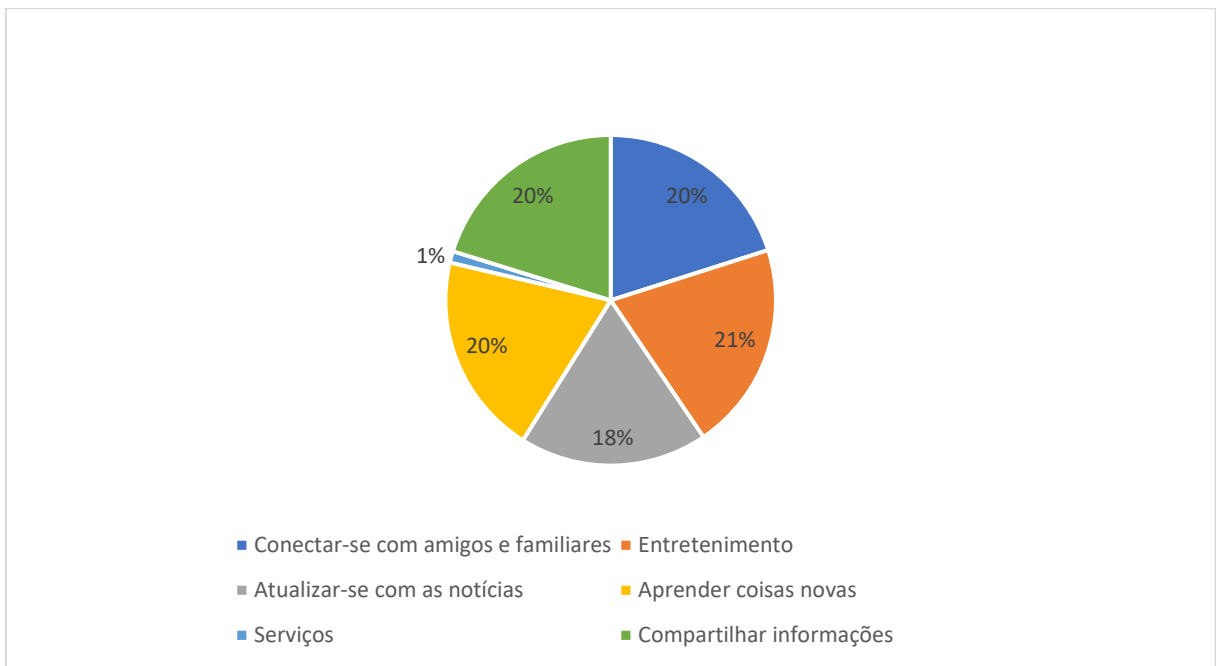


Figura 3. Razões para uso das redes sociais digitais.

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

O tempo de uso das redes sociais por semana pelos respondentes correspondeu a 57% para os que utilizam entre 0 a 10 horas semanais e 30% entre os que acessam de 11 a 30 horas por semana (figura 4 e 5).

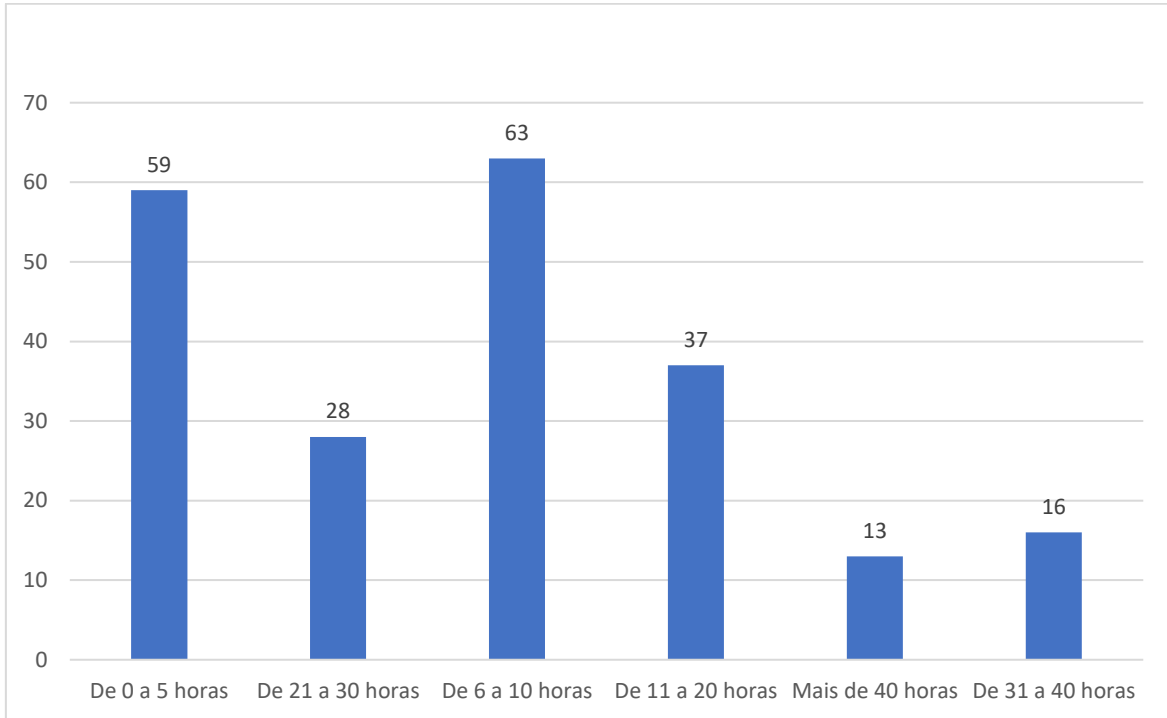


Figura 4: Tempo de uso semanal nas redes sociais (por respondente)

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

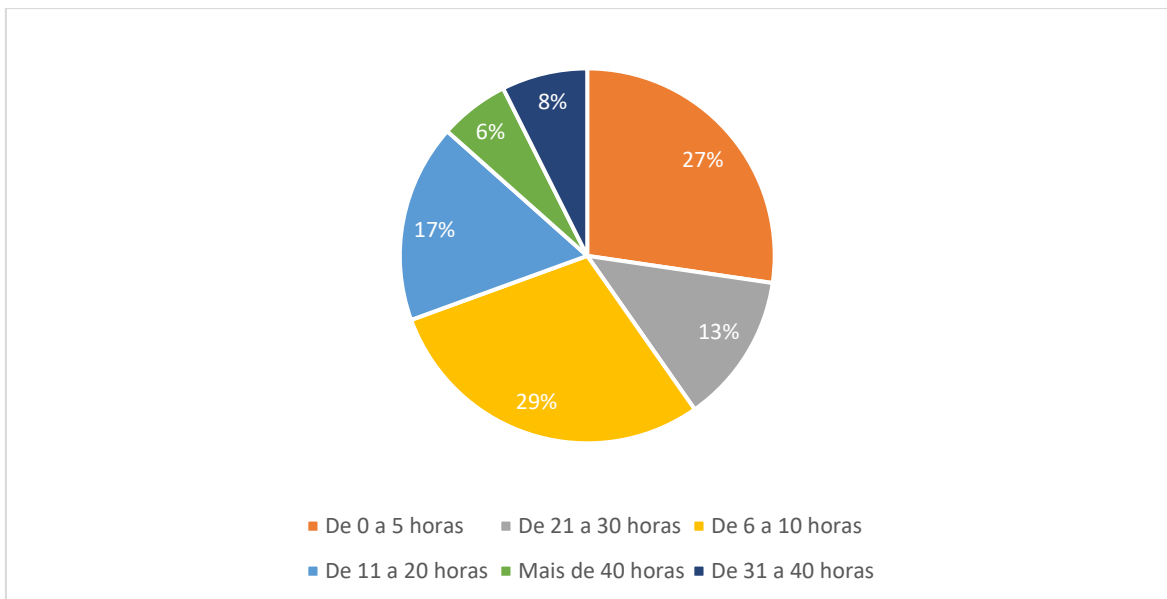


Figura 5. Tempo de uso semanal nas redes sociais (porcentagem)



Fonte: Resultados originais da pesquisa.

Detalhado o perfil dos respondentes, foram feitas 15 perguntas para análise da percepção destes usuários sobre os direitos e deveres inerentes às redes sociais digitais. Cabe destacar que da coleta das respostas, 6 questões apresentaram relevante assimetria e mereceram uma análise mais profunda, as quais estão destacadas em amarelo na Tabela 1, enquanto que nas demais questões, os resultados apresentaram uma tendência de resposta similar acima de 90%.

Tabela 1: Avaliação perceptiva dos usuários das redes sociais digitais

Avaliação perceptiva	Discordo totalmente (1)	Discordo parcialmente (2)	Neutro (3)	Concordo parcialmente (4)	Concordo totalmente (5)
Você sabe o que significa ser um cidadão digital?	15,7%	6,9%	29,2%	18,1%	30,1%
Você considera importante conhecer as leis e as regulamentações relacionadas à privacidade e segurança nas redes sociais digitais?	0,0%	0,0%	3,2%	13,4%	81,5%
Você se considera ciente de seus direitos e deveres enquanto usuário das redes sociais?	9,3%	9,3%	24,5%	30,6%	26,4%
Você acha que é dever dos usuários tratar os outros com respeito e empatia nas interações das redes sociais digitais?	0,0%	0,0%	1,4%	5,6%	92,6%

Você acredita que os usuários devem ser responsáveis por suas ações nas redes sociais, incluindo a forma como interagem com outros usuários e pelo conteúdo que compartilham?	0,0%	0,0%	1,9%	6,0%	91,7%
Você acha que os usuários têm o direito à privacidade nas redes sociais?	3,2%	1,9%	11,1%	17,1%	66,7%
Você acha que os usuários podem utilizar livremente fotos ou vídeos de outras pessoas nas redes sociais?	71,3%	14,8%	9,3%	3,7%	0,0%
Você se preocupa com a proteção de suas informações pessoais nas redes sociais digitais?	0,0%	0,0%	8,8%	13,9%	76,4%
Você acredita que os usuários devem denunciar conteúdo abusivos nas redes sociais?	1,4%	0,0%	0,0%	3,7%	93,5%

Você sabe como denunciar um conteúdo inadequado ou um usuário que esteja violando as regras das redes sociais digitais?	7,4%	6,0%	13,9%	22,7%	50,0%
Você considera importante verificar a fonte e a veracidade das informações antes de compartilhá-las nas redes sociais?	0,0%	0,0%	3,7%	7,9%	88,0%
Você acredita que as redes sociais devem ser responsáveis por garantir a veracidade das informações compartilhadas pelos usuários?	2,8%	4,6%	13,0%	16,2%	63,4%
Você concorda que as redes sociais devem ser transparentes sobre suas políticas de privacidade e termos de uso?	0,0%	0,0%	0,0%	7,9%	91,7%
Você acredita que os usuários têm o direito de saber como seus dados pessoais são usados pelas redes sociais?	1,9%	0,0%	0,0%	3,7%	93,1%

Você concorda que os usuários têm o direito de solicitar a exclusão permanente de suas informações pessoais das redes sociais?	1,4%	0,0%	3,7%	7,4%	87,5%
--	------	------	------	------	-------

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

A primeira questão levantada para análise da percepção dos respondentes foi sobre o grau de conhecimento do conceito de cidadania digital. Com a análise das respostas, verificou-se que o conceito não é comum para 23% dos respondentes, que discordaram parcial ou totalmente sobre o conhecimento do tema. Outros 29% deixaram de opinar. Ou seja, muito embora 94% dos usuários utilizem as redes sociais por um período superior a quatro anos, com uma utilização semanal significativa entre cinco a trinta horas semanais, para aproximadamente um quarto das pessoas falta clareza sobre o que é a cidadania digital (figura 6).

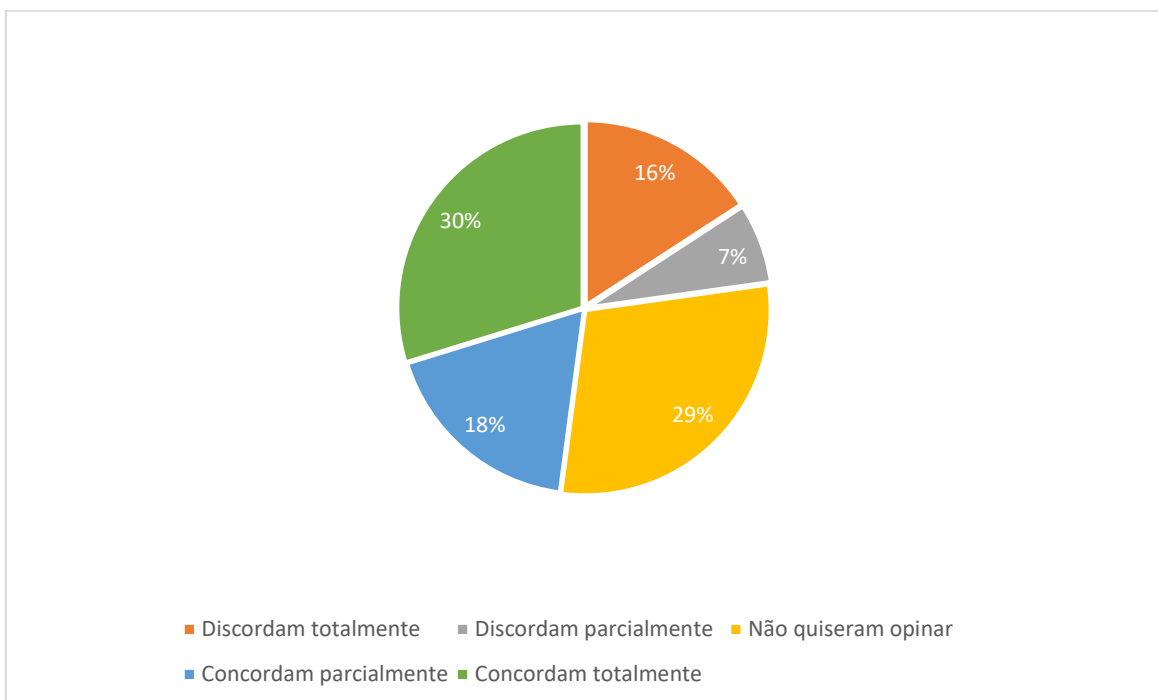


Figura 6. Percepção dos usuários se sabem o que é ser um cidadão digital.

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

Em que pese o resultado da primeira questão, a qual demonstrou uma discrepância de conhecimento de um conceito que envolve os usuários das redes sociais digitais, na maior parte das questões, a análise das percepções dos usuários demonstrou que eles possuem sabedoria relacionada ao tema. Por exemplo, ao abordar assuntos como se seria importante conhecer leis e regulamentações relacionadas à privacidade e segurança nas redes sociais digitais; ou quando questionado se seria dever dos usuários tratar os outros com respeito e empatia nas interações das redes sociais digitais; ou ainda, se acredita que é dever dos usuários denunciar conteúdos abusivos nas redes sociais, as respostas trouxeram um padrão de percepção alto (de 98% a 100%) de boas práticas de cidadania digital (figuras 7, 8 e 9).

Relaciona-se no mesmo sentido a Tese de Doutorado em Ciências e Tecnologias da Informação de Samir Rodrigues Haddad, Instituto Universitário de Lisboa, em que, pertinente a questão similar a esta obteve como resultado que, embora muitos participantes não conseguirem definir corretamente a cidadania digital, as afirmações coletadas abarcaram direitos básicos da cidadania, tais como viver melhor na sociedade, participar na sociedade e pertencer a uma comunidade.

No tocante a importância de conhecer a leis e os regulamentos que regem o mundo digital (Figura 7), embora esteja em constante evolução, podem-se mencionar as principais leis vigentes aplicadas aos meios tecnológicos: 1) Marco Civil da Internet (Lei n.º 12.965/2014), cuja ementa informa que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil (Brasil, 2014); 2) Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei n.º 13.709/2018) a qual, conforme seu artigo 1º, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, visando proteger os direitos de liberdade de expressão e a privacidade dos usuários (Brasil, 2018); 3) Lei Carolina Dieckmann (Lei n.º 12.737/2012) a qual dispõe sobre a tipificação dos crimes cibernéticos, tais como a invasão de dispositivo informático, produção e fornecimento de programas de computador para fins de invasão e roubo de dados (Brasil, 2012); 4) Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (Lei n.º 8.069/1990), a qual protege as crianças e os adolescentes de conteúdos inadequados e da exposição aos riscos na Internet, conforme previsão no art. 240 (Brasil, 1990).

Além destas normas, também se aplica o Decreto n.º 8.936/2016 que instituiu a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, o que facilitou o acesso e a participação dos cidadãos pela plataforma gov.br (Brasil, 2016); e o Decreto n.º 10.332/2020 que instituiu a estratégia do governo digital, para fins de modernizar e ampliar a participação cidadã por meio do uso de tecnologias digitais (Brasil, 2020).

Merecem ser mencionadas, ainda, iniciativas de destaque na promoção da cidadania digital no Brasil, tais como o Programa Cidadania Digital do Ministério da Educação (MEC), a qual oferece cursos e recursos para a capacitação de professores e alunos, em temas essenciais para a propagação da cidadania digital, como exemplo a segurança na internet, o uso ético das ferramentas digitais e a privacidade (2024); e o Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), que é responsável pela gestão do registro de domínios no Brasil. o NIC.br é promotor de ações educativas e de conscientização sobre o uso seguro e responsável da Internet (2024).

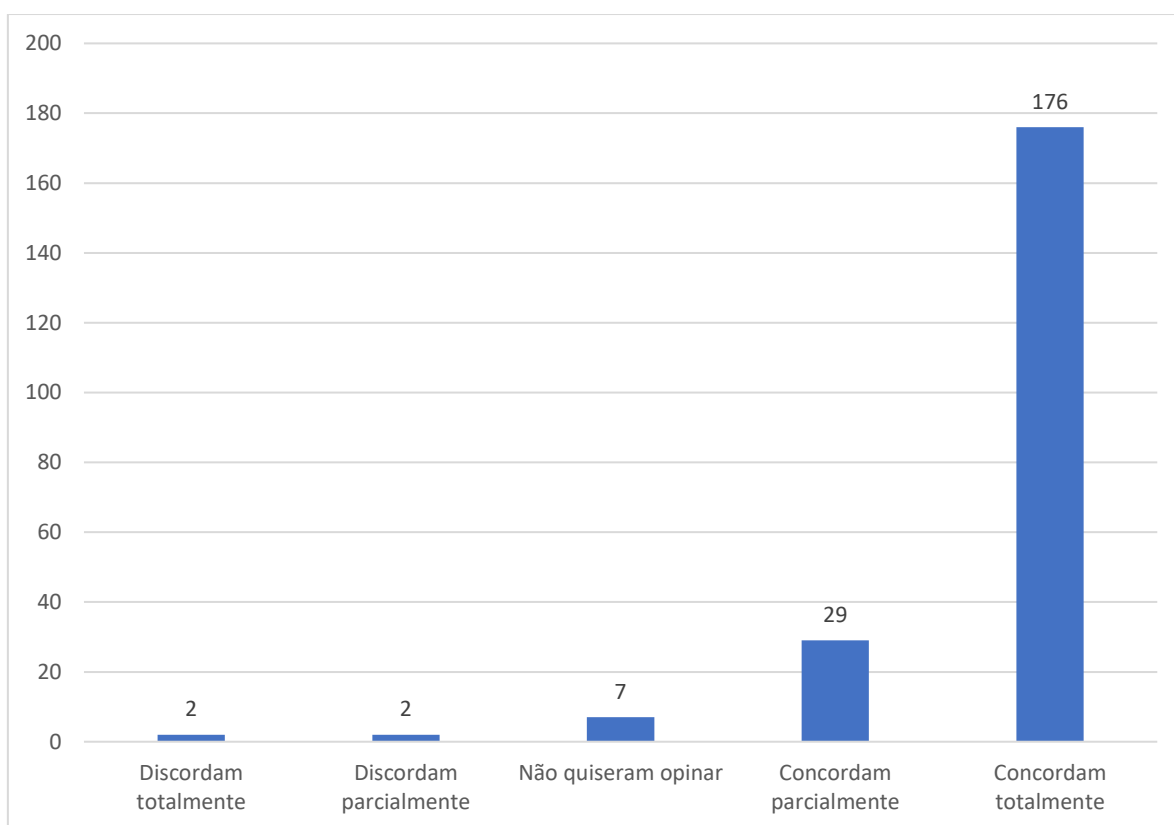


Figura 7: Percepção dos usuários sobre a importância de conhecer as leis e regulamentos relacionados à privacidade e segurança nas redes sociais

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

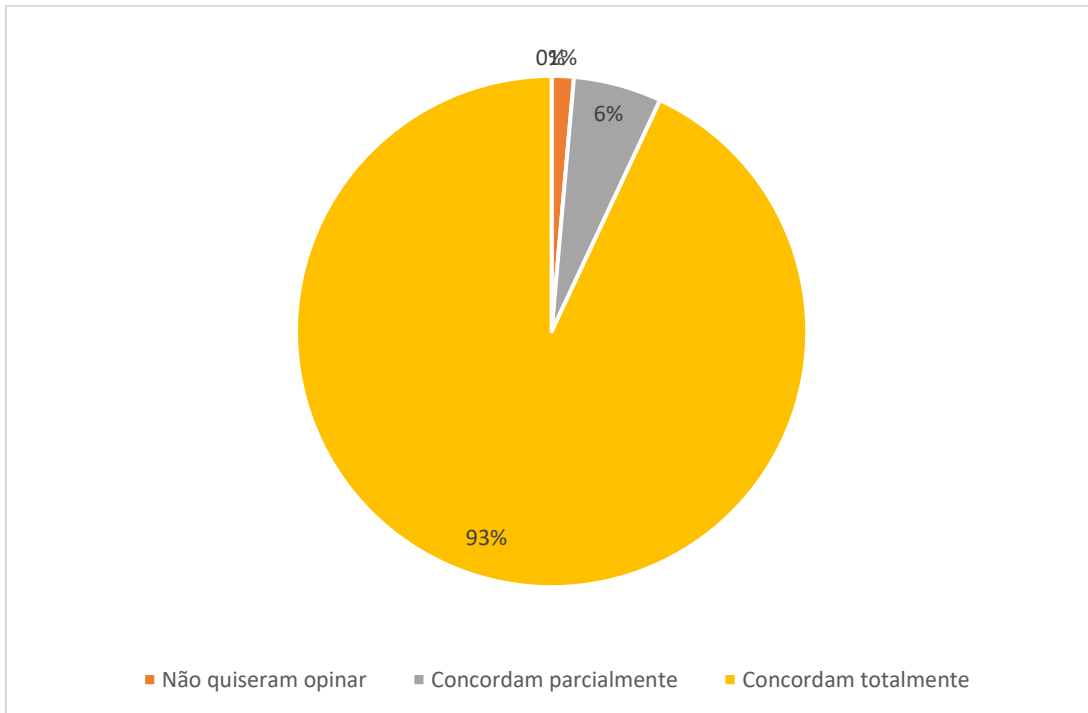


Figura 8: Percepção dos usuários sobre tratar os outros com respeito e empatia nas interações das redes sociais digitais.

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

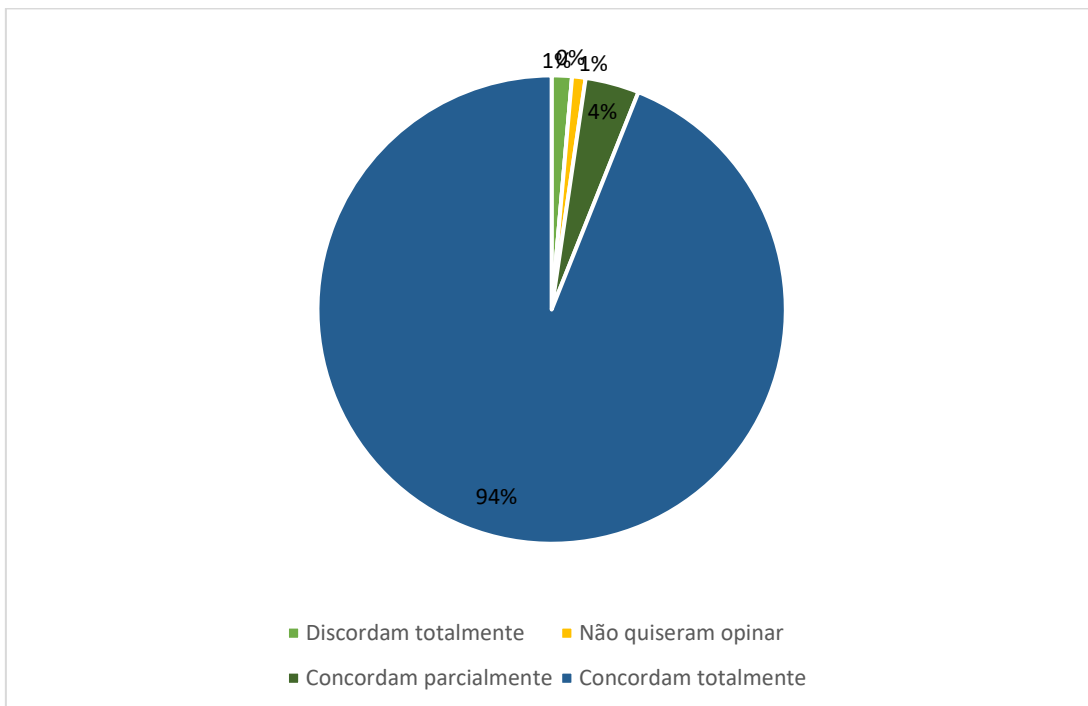


Figura 9: Percepção dos usuários sobre o dever de denunciar conteúdos abusivos nas redes sociais.

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

Nota-se que na análise das figuras 7, 8 e 9, estão incluídas as percepções dos usuários que responderam não conhecer o conceito de cidadania digital e que, o fato de desconhecerem o significado mais aprofundado do termo, não impede que os respondentes mantenham a consciência para questões importantes sobre a prática dos bons costumes de convivência nas redes sociais.

O referido padrão se repete em outras perguntas formuladas, exceto por seis questões e que, em razão disso merecem maior atenção e, por conseguinte, passarão a ser analisadas.

No que pertine a percepção dos usuários sobre o conhecimento de seus direitos e deveres nas redes sociais, somente 26% concordaram totalmente (figura 10). Nota-se, portanto, que apenas uma parcela dos respondentes se considera ciente de suas responsabilidades e de seus direitos nas redes sociais.

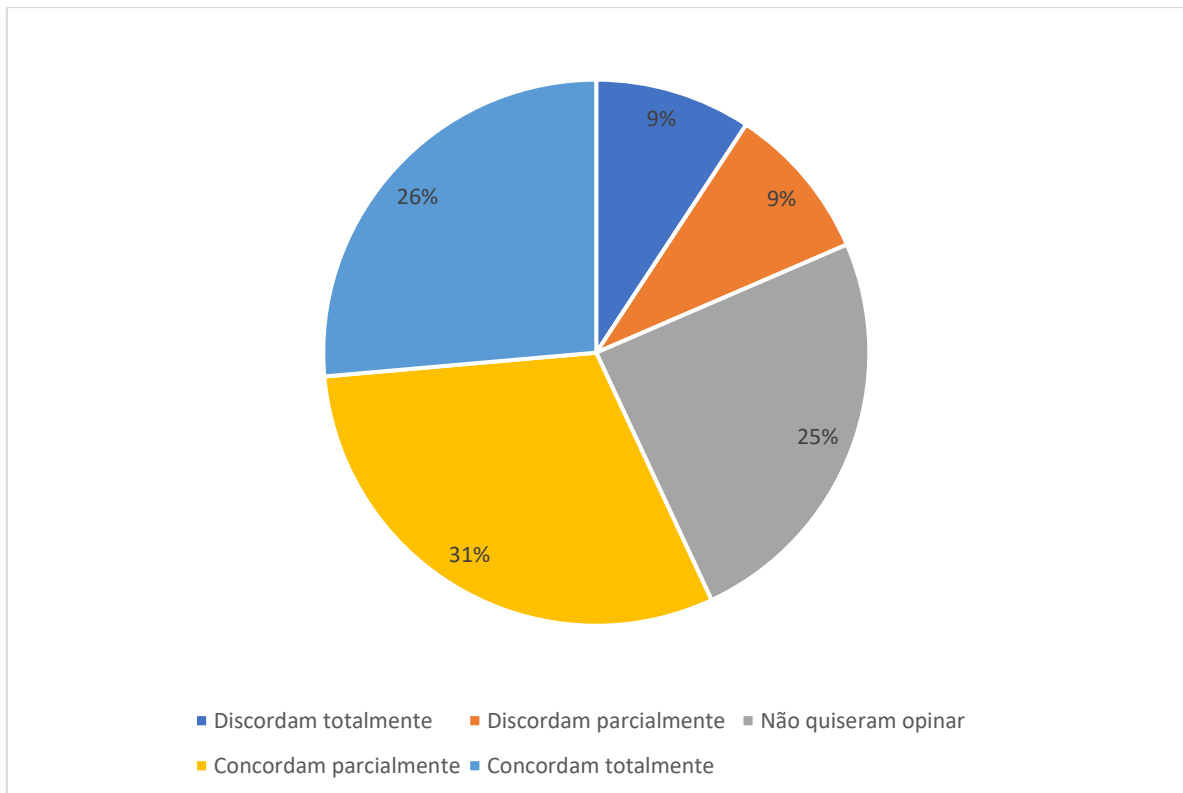


Figura 10: Percepção dos usuários sobre conhecimento de direitos e deveres nas redes sociais.

Fonte: Resultados originais da pesquisa.



O desconhecimento das normas aplicáveis ao ambiente digital e, por conseguintes, dos direitos e deveres inerentes aos usuários das redes sociais prejudica o exercício da cidadania digital e boa convivência nas redes.

Ressalta-se que no ambiente das redes sociais digitais são aplicáveis as normas brasileiras inerentes à “Internet” de modo geral, que no tocante aos direitos e garantias, expressam-se na Constituição da República Federativa Brasileira de 1988 (CRFB), especialmente em no artigo 5º e incisos, em conjunto com a já mencionada a Lei n.º 19.965/2014 (Marco Civil da Internet), artigo 7º, exprimem os seguintes direitos: 1) direito a não ser submetido a tortura, a tratamento desumano ou degradante, sendo certo que a sua caracterização enseja reparação ao dano material, moral e ou à imagem; 2) direito a manifestação de pensamento; 3) direito de inviolabilidade de consciência; 4) direito de inviolabilidade de crença; 5) direito de liberdade de expressão de atividade intelectual, artística; científica; 6) direito de liberdade de comunicação; 7) direito de inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra, da imagem, de dados, sigilo de fluxo de comunicações, bem como de comunicações privadas armazenadas, 8) direito de acesso à informação, 9) direito exclusivo aos autores de utilização, publicação ou reprodução de suas obras; 10) direito à proteção e à reprodução da imagem humana; 11) direito à proteção e à reprodução da voz humana; 12) direito à proteção de criações industriais, propriedade de marcas, nomes de empresas e outros signos distintivos; 13) direito do usuário consumidor; 14) direito à acessibilidade e 15) direito ao lazer (Fiorillo, 2015).

No tocante a percepção dos usuários sobre a privacidade nas redes sociais, 67% considerou a possuir, plenamente, enquanto que outros 17% concordaram parcialmente (figura 11). Salienta-se que a privacidade nas redes sociais é assegurada pela CRFB de 1988, Marco Civil da Internet e, como visto, especificamente pela recente Lei n.º 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), a qual foi inspirada na “General Data Protection Regulation” (GDPR), norma da União Europeia do ano de 2016.

O respeito à privacidade dos usuários é o primeiro fundamento da proteção de dados pessoais mencionado pela LGPD, no inciso I do art. 2º da lei, sendo que a relevância de sua proteção se deve ao fato de que praticamente tudo o que um indivíduo faz pode ser registrado como um dado e que, o cruzamento dos dados pode compreender na análise de comportamento nas redes sociais, compras de cartão de crédito e tempo de permanência em páginas de “internet”, por exemplo (Maldonado e Blum, 2022).

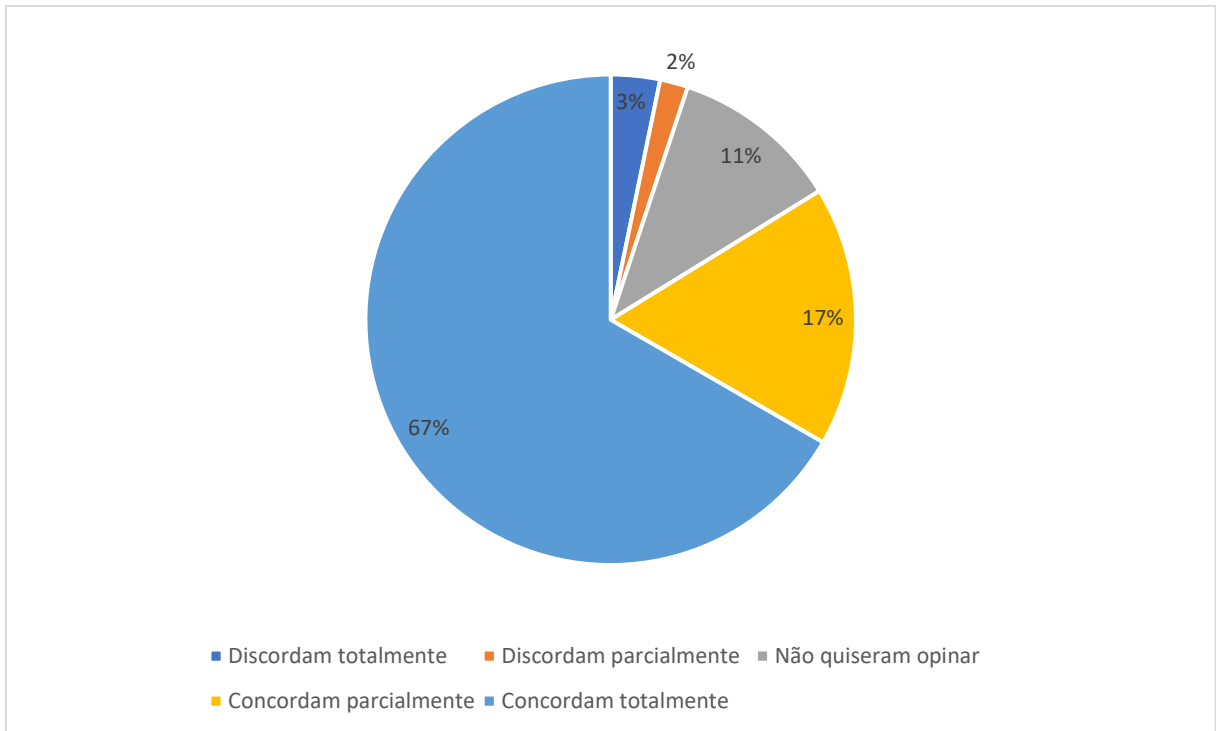


Figura 11: Percepção dos usuários sobre o direito à privacidade nas redes sociais.

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

Quando questionados sobre a possibilidade do uso livre das fotos ou vídeos de outras pessoas nas redes sociais, 71% dos respondentes discordaram totalmente, e 4% parcialmente, ou seja, para 75% das pessoas que participaram do questionário, há uma percepção ruim sobre o uso livre de imagens e vídeos de terceiros. Todavia, nota-se que para uma parcela significativa dos entrevistados, 16%, o uso da imagem de outra pessoa, sem a sua autorização, pode ser feita sem grandes preocupações (figura 12).

Utilizar a imagem de outras pessoas sem a devida autorização, além de não ser uma boa prática de cidadania digital, pode levar o usuário utilizador da foto ou vídeo a sofrer sanções, bem como o dever de reparar danos sofridos a moral, imagem ou ao patrimônio do terceiro envolvido, quando esta venha a se sentir lesada ou ofendida, afastando-a da paz interior (Fiorillo, 2015).

Como se nota, as normas que regem os meios digitais se completam, sendo que o uso indevido de uma foto ou vídeo de outro usuário seria uma violação aos direitos e garantias constitucionais, a LGPD e, inclusive com possível aplicação de penalidades previstas na Lei Carolina Dieckmann. Se a violação for contra uma criança ou adolescente, aplica-se ainda o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).

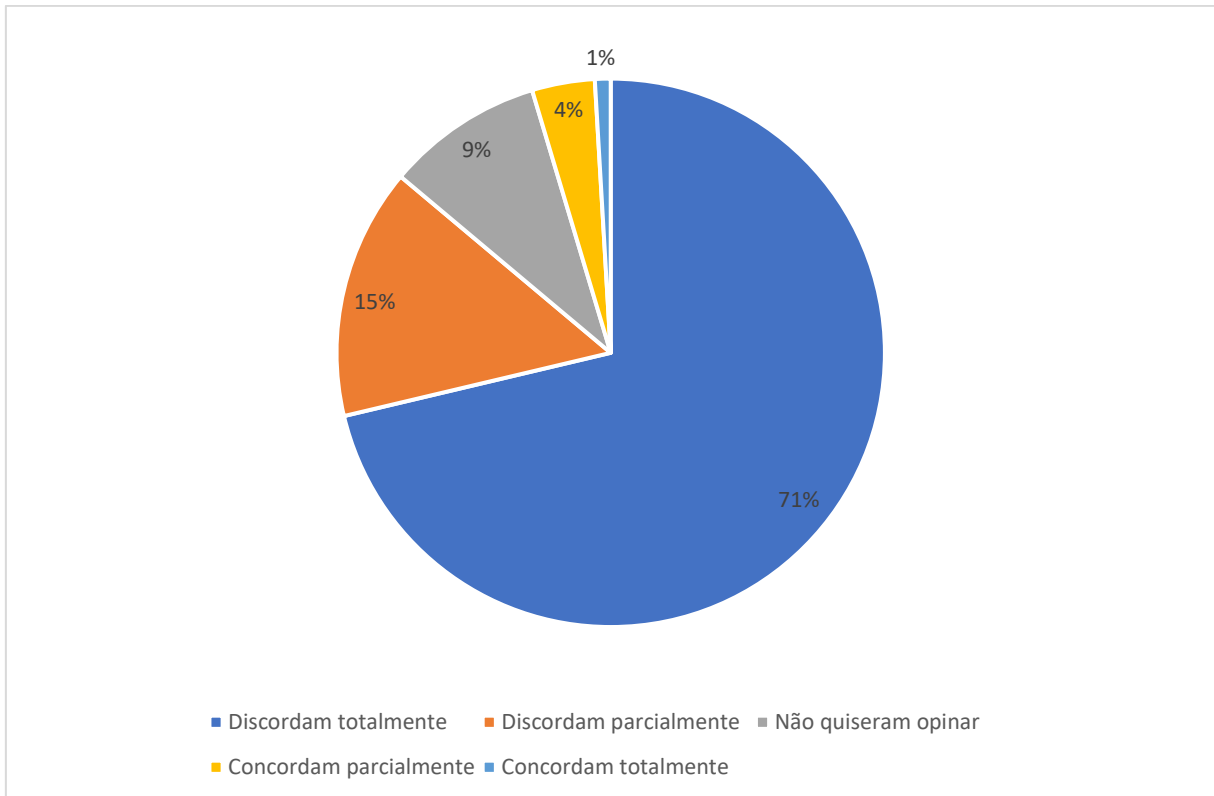


Figura 12: Percepção dos usuários sobre utilizar livremente fotos e vídeos de outras pessoas nas redes sociais.

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

Ponto relevante também abordado se trata do conhecimento dos usuários quanto aos procedimentos de denúncia de conteúdos abusivos, seja pelo uso de uma imagem de terceiro de forma indevida ou pelo tratamento imoral e antiético de um usuário das redes sociais (figura 13).

Somente 50% dos respondentes assinalaram, com segurança, serem capazes de realizar uma denúncia de um conteúdo abusivo. Outros 13% desconhecem, seja parcialmente ou totalmente, o procedimento de denúncia utilizados nas redes sociais. Nesse ponto, necessário lembrar que, conforme figura 8, quase que por unanimidade os respondentes concordaram sobre ser um dever dos usuários denunciar conteúdos que ferem a particularidade de outras pessoas. Assim, seria possível conceber que introduzir conhecimento para os usuários de como praticar a denúncia dos conteúdos abusivos, pode elevar a prática da cidadania digital e, conseqüentemente, na diminuição de conteúdos impertinentes nas redes.

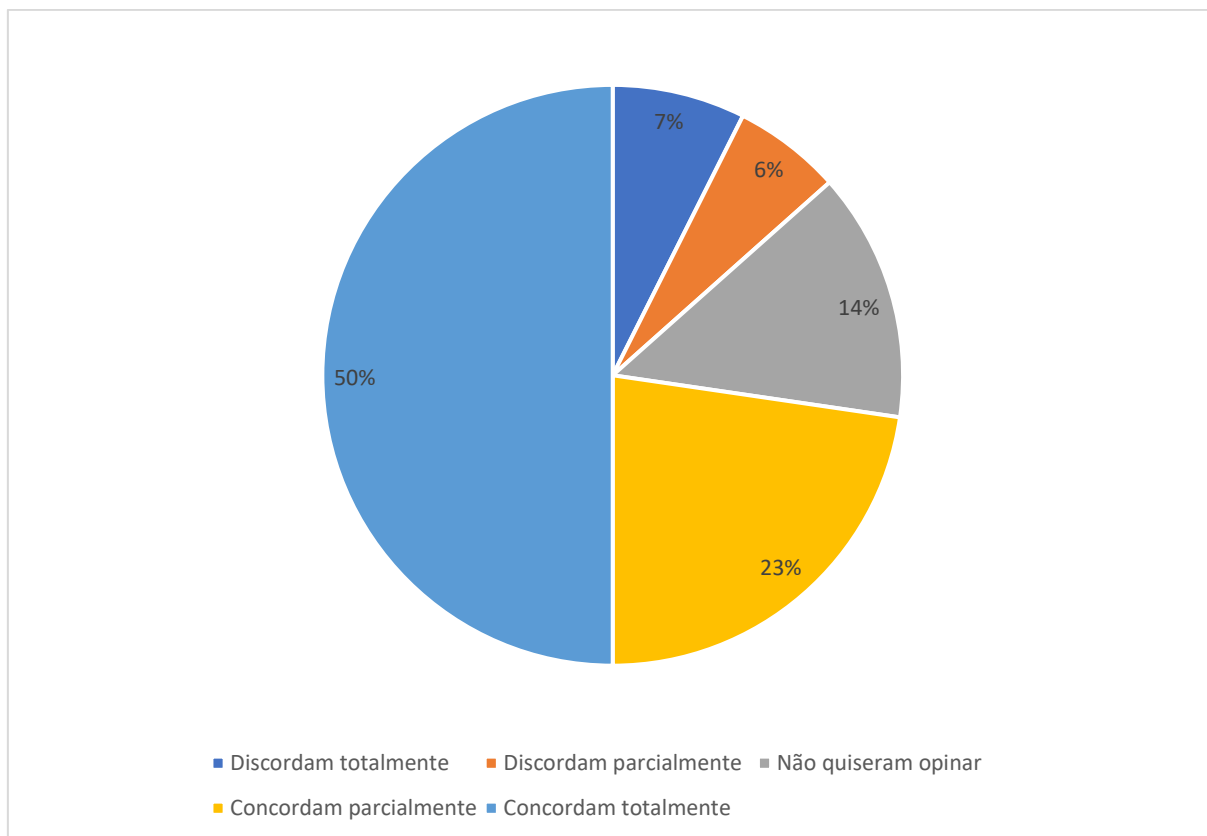


Figura 13: Percepção dos usuários sobre conhecimento de denúncia de usuários que estejam violando as regras das redes sociais digitais.

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

Outro ponto pertinente nos resultados analisados foi a percepção dos usuários sobre ser um dever ou não das plataformas digitais garantir a veracidade das informações compartilhadas por seus usuários. Para 79% há a concordância de as redes sociais devem garantir a veracidade dos conteúdos compartilhados (figura 14).

Conteúdos falsos estão presentes redes sociais, local em que 74% dos internautas brasileiros utilizam para compartilhar notícias. 37% dos usuários já compartilharam algum conteúdo nas redes sociais e depois descobriram que era falso, sendo que 57% destes, apagaram o conteúdo e 29% desmentiram a informação (OpinionBox, 2016).

O tema é relevante e contemporâneo, tanto o é que há o Projeto de Lei n.º 2630, de 2020, em trâmite no Congresso Federal, cuja ementa elucida o objetivo do legislador, qual seja, estabelecer normas relativas à transparência de redes sociais e de serviços de mensagens privadas, sobretudo no tocante à responsabilidade dos provedores pelo combate à desinformação e pelo aumento da transparência na internet (Senado, 2020).

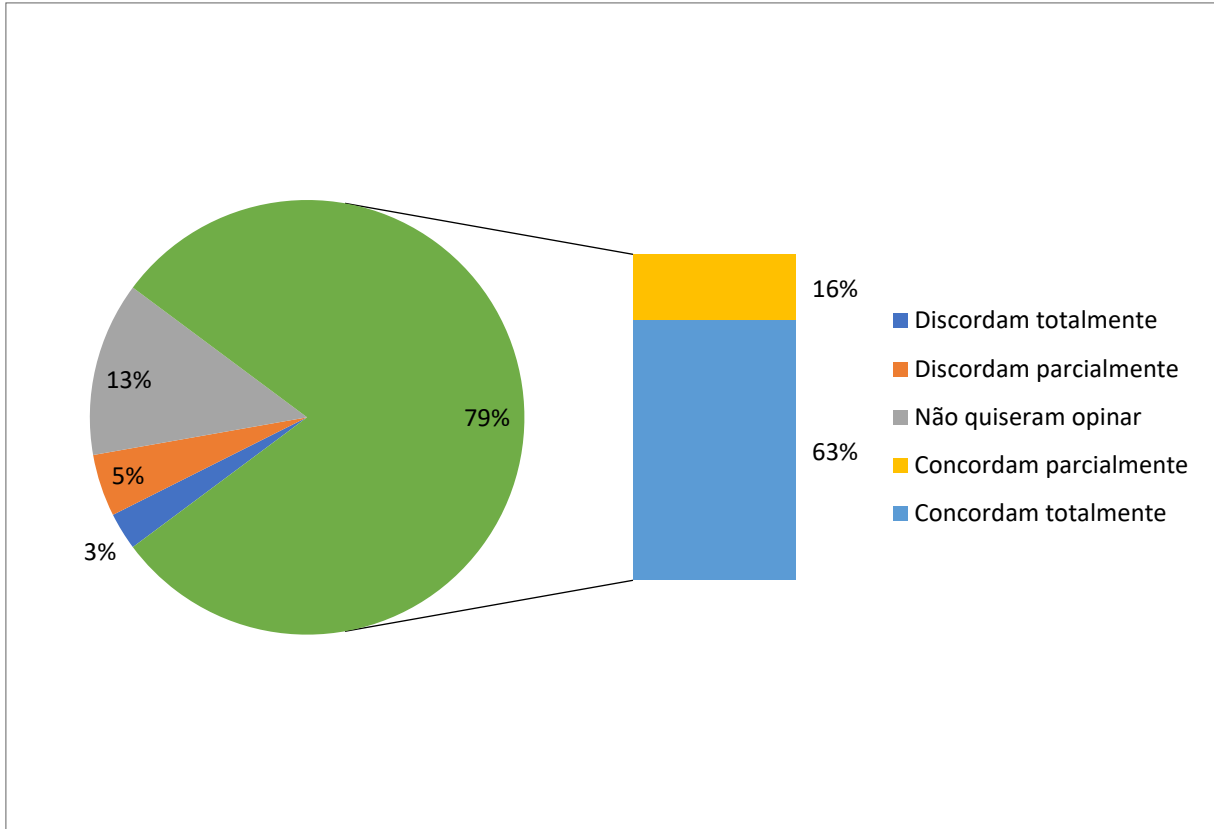


Figura 14: Percepção dos usuários sobre as redes sociais serem responsáveis por garantir a veracidade das informações compartilhadas pelos usuários.

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

Como se pode observar, a análise da percepção dos usuários apresenta diversas nuances, sendo possível avaliar a problemática por diversos prismas. Isso se deve em razão dos vários elementos que compõem a cidadania digital, que extraídas das lições de Ribble são: 1) Acesso Digital: Todas as pessoas devem ter acesso pleno e equitativo à tecnologia, sendo o acesso à internet e aos meios tecnológicos fundamentais para o exercício da cidadania digital; 2) Letramento digital: é a capacidade de ensinar e aprender sobre as ferramentas tecnológicas e sobre o seu manuseio e inclui habilidades de pesquisa e avaliação de informações, por exemplo; 3) Comunicação Digital: consiste em saber identificar os momentos e as formas apropriadas de se comunicar com outra pessoa, advinda da possibilidade que os meios digitais oportunizam de se manter contato a qualquer momento; 4) Etiqueta Digital: trata-se dos padrões e procedimentos de conduta adequados no meio digital, com o uso responsável; 5) Comercio Digital: cada vez mais presente, uma parcela significativa de compras e trocas ocorrem por meio digital, sendo, portanto, importante conhecer direitos inerentes aos consumidores para

evitar problemas associados às transações; 6) Lei Digital: as regras sociais devem estar incluídas dentro de um cenário ético, para que as leis se apliquem a qualquer pessoa que faça uso da internet; 7) Direitos e Responsabilidade Digital: do mesmo modo que existe uma Declaração de Direitos Básicos que se estendem aos cidadãos digitais e, por conseguinte, os direitos digitais fundamentais devem ser abordados no mundo digital, como por exemplo, o direito à privacidade e à liberdade de expressão; 8) Segurança Digital: ser um cidadão responsável consiste, também, em proteger as informações de terceiros que desejam provocar danos ou perturbações nos meios digitais; 9) Saúde e Bem-Estar Digital: trata-se de evitar os excessos no uso da internet e das tecnologias, em razão dos impactos negativos para a saúde física e mental dos usuários. Demanda, portanto, de uma cultura de uso saudável dos meios tecnológicos, a fim de evitar, por exemplo, o vício em seu uso e problemas de visão e postura (Nunes e Lehfeld, 2018).

Pela análise de Nunes e Lehfeld (2018) quanto aos elementos abordados na obra de Ribble, são eles que norteiam a cidadania digital, que, em síntese, nada mais é do que a consolidação da cidadania que se detém no mundo real dentro de um universo digital e tecnológico.

Ao considerar tais elementos, pode-se observar que nas demais questões presentes no formulário, como exemplo, “você considera importante conhecer as leis e as regulamentações relacionadas à privacidade e segurança nas redes sociais digitais?” e “você acredita que os usuários devem ser responsáveis por suas ações nas redes sociais, incluindo a forma como interagem com outros usuários e pelo conteúdo que compartilham?”, que os respondentes possuem uma boa compreensão da cidadania digital, especificamente com relação as redes sociais digitais, sendo, contudo, necessário desenvolver formas de exercê-la.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante das análises elaboradas, pode se notar que os usuários das redes sociais digitais possuem compreensão do necessário para a prática da cidadania digital no ambiente das redes sociais digitais.

Alguns pontos destacados na pesquisa, tais como a privacidade, o conhecimento da possibilidade e como fazer uma denúncia de conteúdo abusivo, dos direitos e deveres dos usuários nas redes e do compartilhamento de conteúdos falsos merecem atenção, pois embora as boas práticas da cidadania mitiguem riscos dos usuários sofrerem abusos de seus direitos e

garantias, ou ainda, que ultrapassem o limiar do direito de outro, é necessário que seja dado o conhecimento aos usuários das normas que regem a convivência nas redes.

Para tanto, com base nos resultados na pesquisa, sugere-se que sejam disponibilizados nas próprias redes sociais conteúdos informativos que integrem os seus usuários sobre os direitos e garantias, a fim de se concretizar a cidadania digital através de cidadãos ativos, usuários que além de manterem a política de uma boa vizinhança, inibem o mau uso das redes sociais.

Sugere-se ainda a realização de palestras nas escolas, universidades e nas Câmaras de Vereadores, a fim de se dar a devida pertinência ao tema, com a disseminação de informações aos diversos públicos e usuários das redes sociais. Inclusive, com a propagação de informações relacionadas as diversas iniciativas que apoiam o exercício da cidadania digital, com cursos e materiais educativos sobre o tema.

## REFERÊNCIAS

Brasil. Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016. **Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.** Brasília, DF. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8936.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8936.htm). Acesso em 05 jul 2024.

Brasil. Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020. **Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.** Brasília, DF. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10332.htm#art14](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10332.htm#art14). Acesso em 05 jul 2024.

Brasil. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. **Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.** Brasília, DF. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm). Acesso em 05 jul 2024.

Brasil. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).** Brasília, DF. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm). Acesso em 05 jul 2024.

Brasil. Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012. **Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos, altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 – Código Penal; e dá outras providências.** Brasília, DF. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/lei/112737.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112737.htm). Acesso em 05 jul 2024.

Brasil. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. **Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências.** Brasília, DF. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18069.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18069.htm). Acesso em 05 jul 2024.

Brasil. Senado Federal. 2020. Projeto de Lei nº 2630, de 2020. **Institui a Lei Brasileira de Liberdade, Responsabilidade e Transparência na Internet.** Brasília, DF. <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/141944>. Acesso em: 20 ago 2023.

DataReportal (2017). **Digital 2017: global digital overview.** Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2017-global-digital-overview>. Acesso em 21 mar 2023.

DOMO, 2022. Data never sleeps 10.0. Disponível em: <https://www.domo.com/data-never-sleeps>. Acesso em: 17 mar 2023.

Fiorillo, Celso Antonio Pacheco. **O Marco Civil da Internet e o meio ambiente digital na sociedade da informação: Comentários à Lei n. 12.965/2014.** 2015. Saraiva. São Paulo – SP, Brasil.

Haddad, Samir Rodrigues. 2018. **Percepção da Cidadania Digital – A importância dos Telecentros como programas de inclusão digital para classes sociais desfavorecidas, em Belo Horizonte,** Brasil. ISCTE IUL – Lisboa, Portugal. Disponível em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/18587>. Acesso em: 20 ago 2023.

Houaiss, A. e Villar, M. S. 2010. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. Elaborado no Instituto Antonio Houaiss de Lexicografia e Banco de Dados da Portuguesa.** 4ª ed. rev. e aumentada. Objetiva, Rio de Janeiro – RJ, Brasil.

Maldonado, Viviane Nóbrega; Blum, Opice Renato. 2022. LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais Comentada. 4ª ed. rev. e atual. **Thomson Reuters Brasil,** São Paulo – SP, Brasil.

Neves, B. B. 2010. **Cidadania digital? Das cidades digitais a Barack Obama. Uma abordagem crítica** (p. 143-188). In Morgado, I. S.; Rosas, (Orgs.). Cidadania Digital. Livros LabCom, Covilhã, Castelo Branco, Portugal. Disponível em: <https://bbneves.com/wp-content/uploads/2010/02/Cidadania-Digital.pdf>. Acesso em 21 mar 2023.

NIC.br. 2024. **Sobre o NIC.br.** Disponível em: <https://nic.br/sobre/>. Acesso em: 07 jul 2024.

Nunes, D. H; Lehfeld, L. S. 2018. **Cidadania Digital: direitos, deveres, lides cibernéticas e responsabilidade civil no ordenamento jurídico brasileiro.** UNESP, Franca – SP, Brasil. Disponível em <https://ojs.franca.unesp.br/index.php/estudosjuridicosunesp/issue/>. Acesso em 05 jul 2024.

Opinion Box, 2023. **Pesquisa sobre o Instagram no Brasil: dados de comportamento dos usuários, hábitos e preferências no uso do Instagram.** Disponível em: <https://blog.opinionbox.com/pesquisa-instagram>. Acesso em: 17 mar 2023.



Opinion Box, 2023. **Pesquisa sobre fake news: como os brasileiros lidam com notícias falsas.** Disponível em: <https://blog.opinionbox.com/pesquisa-sobre-fake-news/>. Acesso em: 20 ago 2023.

Pimentel, A. 2019. **O uso cuidadoso das redes sociais virtuais.** Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro – RJ, Brasil. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1808-42812019000400009](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812019000400009). acesso em 17 mar. 2023.

Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD CONTÍNUA). 2021. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal.** Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101963\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101963_informativo.pdf). Acesso em: 21 mar 2023.

Safernet. 2024. **Curso de Segurança e Cidadania Digital está disponível para professores em plataforma do MEC.** Disponível em: <https://new.safernet.org.br/content/curso-de-seguranca-e-cidadania-digital-esta-disponivel-para-professores-em-plataforma-do-mec#>. Acesso em 07 jul 2024.

Simazaki, V. K; Pinto, M. M. M. 2011. **A influência das redes sociais na rotina dos seres humanos.** FATEC – São Caetano, São Caetano do Sul – SP, Brasil. Disponível em: <https://www.fatecsaocaetano.edu.br/fascitech/index.php/fascitech/article/view/57>. Acesso em: 17 mar. 2023.

Siqueira, D. P; Nunes, D. H. 2018. Conflitos digitais: cidadania e responsabilidade civil no âmbito das lides cibernéticas. **Revista Jurídica da FA7**, vol. 15, n. 2, 127-138.

Recebido – 09/05/2024

Aprovado – 28/06/2024