

Protocolo de apoio para redações e jornalistas vítimas de assédio virtual

Instituto Internacional de Imprensa (IPI)

Introdução

O assédio virtual, que inclui ameaças, insultos e campanhas difamatórias, tem sido cada vez mais usado como uma forma de silenciar jornalistas e desafiar sua credibilidade junto à opinião pública. Embora o combate ao assédio virtual e seu impacto sobre o fluxo livre de informação exija uma abordagem de múltiplos atores, as salas de redação possuem um papel fundamental na proteção de seus jornalistas contra os danos profissionais e pessoais que o assédio pode acarretar. Este protocolo descreve passos e medidas específicos que as redações podem adotar.

As medidas apresentadas neste Protocolo são baseadas em dados coletados pelo IPI durante visitas a 45 salas de redação em cinco países europeus (Finlândia, Alemanha, Polônia, Espanha e Reino Unido) entre abril e dezembro de 2018 e encontros com especialistas de diversos países. O IPI entrevistou mais de 110 editores, jornalistas e gerentes de redes sociais, além de especialistas em assuntos jurídicos, representantes da sociedade civil e acadêmicos. Como parte das visitas aos países, oito grupos focais com mulheres jornalistas e *freelancers* foram realizados para discutir o impacto do assédio virtual especificamente sobre esses grupos.

Este Protocolo, que foi publicado como parte do programa Newsrooms Ontheline realizado pelo IPI, não pretende ser um conjunto de instruções a ser replicado em todos os contextos, mas um ponto de partida para que os gerentes de redação possam elaborar um sistema que funcione para circunstâncias específicas e que

seja sustentável em longo prazo.

Conteúdo

Passo 1: Denúncias

- Crie uma cultura de segurança para combater o assédio virtual dentro da redação
- Estabeleça linhas e canais de denúncia claros
- Documente os casos de assédio e ataques virtuais

Passo 2: Avaliação de Riscos

- Risco de danos físicos
- Risco de danos psicológicos
- Risco de danos à reputação

Passo 3: Mecanismos de apoio

- Suporte em segurança digital
- Apoio jurídico
- Apoio emocional e psicológico
- Licença temporária, transferência e/ou recolocação
- Declaração pública de apoio
- Moderação de conteúdo danoso no ambiente online

Passo 4: Acompanhamento e Reavaliação

Funções e tarefas

- Coordenador de Segurança Online
- Direção
- Editores
- Moderadores
- Jornalistas

Passo 1: Denúncias

a) Crie uma cultura de segurança para combater o assédio virtual dentro da redação

A direção deve tomar as medidas necessárias para entender que tipos de ataques têm sido perpetrados contra os membros de sua equipe e normalizar a discussão sobre o assunto.

- **Memorando interno:** envie um e-mail a todos os membros da equipe, esclarecendo que a organização trata os ataques virtuais com seriedade. Esta medida é importante para criar um sentimento de confiança dentro da redação. Além disso, passa adiante duas mensagens importantes: primeiramente, ajuda a desconstruir o sentimento disseminado entre jornalistas de que ser vítima de ataques em mídias sociais é o novo normal; em segundo lugar, confere aos jornalistas a segurança de que a organização de mídia irá apoiá-los nesses casos.
- **Converse regularmente sobre abusos no ambiente online durante as reuniões de pauta:** uma maneira de os editores abordarem o tema é simplesmente perguntar informalmente se algum jornalista foi vítima no período recente, assim como conscientizar a todos sobre o risco de ataques ao paular reportagens que possuem maiores chances de acarretar um caso de abuso. Durante períodos de crise política e agitação social ou na véspera de eleições, essas discussões devem ser mais frequentes.
- **Distribua uma pesquisa anônima** entre os membros da redação para considerar o impacto do assédio no ambiente online e a eficácia das medidas em vigor para combatê-lo.

O portal de notícias espanhol Publico.es conduziu uma pesquisa entre os membros de sua equipe para aferir o impacto dos abusos sobre seus membros, assim como a eficácia das medidas implementadas.

- **Agende reuniões regulares** entre as equipes de mídias sociais e os jornalistas para realizar um “exame” do trabalho dos jornalistas em mídias sociais e do engajamento do público nas seções de comentários.
- **Crie uma seção de fácil acesso na intranet** de seu veículo de comunicação contendo informações sobre a política da empresa em relação ao assédio virtual, assim como as ferramentas e protocolos que a organização tem desenvolvido para combater o problema.

A BBC oferece vídeos educacionais em sua intranet, em que jornalistas discutem seus traumas no campo e seus impactos. Os vídeos funcionam como uma espécie de “guia para iniciantes em questões traumáticas” e ajudam a desmistificar o tema.

b) Estabeleça linhas e canais de denúncia claros

Todos os membros da equipe e colaboradores devem saber como e a quem denunciar eventuais abusos. As salas de redação devem criar mecanismos para que os ataques possam ser facilmente denunciados e que possibilitem aos jornalistas acessar os mecanismos de apoio.

Mecanismos informais de denúncia:

Encoraje as conversas informais entre colegas: as redações devem motivar seus jornalistas a compartilharem experiências de assédio com seus colegas e editores. Deve ficar claro que falar abertamente sobre ataques virtuais não é um sinal de fraqueza ou hipersensibilidade.

Crie um grupo de mensagens instantâneas no WhatsApp, Messenger ou plataforma similar (Signal, Telegram, Threema, etc.) em que jornalistas possam compartilhar episódios de assédio. Um espaço comum de conversas pode conscientizar a todos sobre o tema, assim como fomentar um sentimento de solidariedade e comunidade.

Mecanismos formais de denúncia:

- Crie um formulário digital para que os jornalistas vítimas de assédio possam denunciar ataques virtuais facilmente. O formulário deve ser sucinto e de fácil preenchimento, mas deve incluir todas as informações essenciais relacionadas ao ataque.
- Crie um endereço de e-mail específico para que os jornalistas possam denunciar casos de assédio virtual.

Os mecanismos formais de denúncia criam um sentimento de expectativa de que alguma ação será tomada. Portanto, deve estar claro para os jornalistas, demais membros da equipe e colaboradores quem será a pessoa responsável por receber as denúncias e que passos deverão ser seguidos. O(a) responsável deve ter conhecimento sobre o tema do assédio (e idealmente ter recebido treinamento sobre o assunto) e ocupar uma posição na sala de redação que lhe possibilite encaminhar os casos àqueles que possam oferecer uma resposta por parte da organização.

A despeito de se julgar que um caso deve ou não ser encaminhado às instâncias superiores, aqueles que formalizarem uma denúncia deverão receber alguma forma de resposta, para que fique claro que suas denúncias estão sendo ouvidas e para que a credibilidade do mecanismo seja mantida. Finalmente, considerando que as mulheres e as minorias sociais são vítimas de assédio em quantidade desproporcional, as redações devem assegurar que os coordenadores dos mecanismos de denúncia incluam representação por parte desses grupos ou estejam cientes sobre os tipos específicos de ataques visando esses grupos.

c) Documente os casos de assédio e ataques virtuais

Os jornalistas vítimas de ataques devem gerar capturas de tela (“prints”) dos ataques e assinalar outras informações relevantes. É essencial coletar documentação suficiente para identificar as fontes do ataque, conduzir uma avaliação de riscos e decidir que medidas deverão ser tomadas pela organização, quando for o caso. Em vista da gravidade de alguns ataques, os jornalistas devem ser encorajados a incluir seus colegas, editores ou moderadores no processo de documentação, para aliviar o peso sobre si próprios.

Da mesma forma, os responsáveis por coordenar os mecanismos de denúncia devem criar uma base de dados para armazenar informações sobre os incidentes de assédio virtual reportados a eles, assim como as ações de resposta adotadas. Essa base de dados é importante para acompanhar as medidas de apoio disponíveis, assim como seu grau de eficácia (veja informações adicionais no Passo 4 deste protocolo).

Passo 2: Avaliação de Riscos

Uma avaliação de riscos completa é importante para determinar qual tipo de apoio será o mais apropriado em caso de um ataque virtual. Os seguintes tipos de riscos devem ser avaliados:

- Probabilidade de que um ataque virtual se torne um ataque físico.
- O potencial impacto emocional sobre os jornalistas atingidos e seus trabalhos.
- Dano potencial de uma campanha difamatória sobre a reputação e a credibilidade do jornalista e/ou organização.

Os envolvidos na avaliação de riscos devem receber treinamento adequado que possibilite identificar a existência de critérios específicos e decidir se um caso deve ser encaminhado às instâncias superiores. Listamos abaixo uma seleção de fatores que podem ser usados para avaliar o nível de risco. O processo de avaliação de riscos também deve envolver as vítimas de ataques.

a) Risco de danos físicos

Fatores a considerar:

- Segurança geral do ambiente (frequência de ataques físicos contra profissionais de imprensa, nível de impunidade, clima de animosidade generalizado contra a imprensa).
- No caso de um agressor individual, o grau de risco de ataques físicos com base nas informações disponíveis sobre o indivíduo em questão.
- No caso de campanhas, a probabilidade de que indivíduos venham a se sentir encorajados ou legitimados a realizar um ataque físico.
- A natureza pública do trabalho dos jornalistas: qual a probabilidade de um(a) jornalista ser reconhecido(a) em locais públicos?

b) Risco de danos psicológicos

Fatores a considerar:

Elementos externos:

- Intensidade do assédio, tanto em termos de conteúdo quanto de frequência (a repetição de episódios de assédio de nível “leve” ou “moderado” pode causar danos).
- Presença de conteúdo discriminatório (baseado em gênero, raça, orientação sexual, etc.) que possa impactar gravemente a pessoa atingida.
- Presença de imagens traumáticas.
- Mensagens que indiquem comportamento de “stalker” (perseguição obsessiva) por parte do abusador, o que pode produzir sentimentos de medo e insegurança.
- Capacidade geral da rede de apoio da vítima em questão.

Elementos internos:

- Condição psicológica da vítima de ataque: indícios de depressão ou trauma.

c) Risco de danos à reputação

Fatores a considerar:

- Grau atual de polarização e hostilidade contra os veículos de mídia na sociedade.
- Potencial de as difamações serem interpretadas com credibilidade pelo público em geral.
- Volume e alcance dos ataques e campanhas difamatórias, incluindo os fatores que permitem que os ataques virtuais se espalhem mais rapidamente, tais como:
 - Uso de memes ou elementos gráficos elaborados.
 - Uso de robôs.
 - Uso de rótulos ou ofensas que possam ser reciclados novamente no futuro.
 - Disseminação mais ampla de ataques via sites de desinformação.
 - Indício de que as campanhas difamatórias tenham sido orquestradas em benefício de interesses políticos, econômicos ou similares.

Os fatores acima não são exclusivos. É altamente recomendável que as redações invistam em treinamento profissional para se tornarem capazes de identificar riscos físicos, de traumas emocionais e de danos à reputação, incluindo indícios que apontem para campanhas difamatórias organizadas.

Passo 3: Implementação de Mecanismos de Apoio

Esta seção oferece uma visão geral dos mecanismos de apoio que podem ser ativados quando jornalistas se tornam vítimas de assédio ou ataque virtual. Seu objetivo é assegurar que os jornalistas atingidos possam desempenhar seu trabalho em segurança.

a) Suporte em segurança digital

Pode incluir, por exemplo:

- Rastreamento dos usuários por trás dos ataques, mesmo que eles tenham postado as ameaças por meio de perfis anônimos em mídias sociais.
- Trancamento de todos os perfis dos atingidos, alteração de senhas, etc., a fim de minimizar os riscos.
- Os editores e colegas devem se oferecer para assumir o controle das contas das pessoas atingidas nas mídias sociais, para evitar que elas sofram novos abusos.

Medidas preventivas

- Conscientize os jornalistas sobre a disponibilização dos seus dados pessoais para acesso público em seus perfis nas mídias sociais. Verifique se algum dado sensível foi exibido involuntariamente.
- Instrua os jornalistas sobre como varrer seus dispositivos eletrônicos a fim de identificar vulnerabilidades potenciais que possam permitir que hackers acessem seus dados pessoais e os exponham publicamente.

b) Apoio jurídico

A decisão de tomar ou não medidas legais como resposta a um episódio de assédio deve considerar vários fatores, incluindo:

- Se a postagem contém conteúdo ilegal de acordo com a legislação vigente.
- A probabilidade de que uma ação judicial detenha os agressores virtuais no futuro.

- A probabilidade de que uma ação judicial contenha as ações do agressor específico em questão.
- A possibilidade de que, dado o contexto específico, uma ação judicial coloque o jornalista em questão em evidência, encorajando novos ataques no futuro.
- A possibilidade de que a ação judicial possa involuntariamente reforçar narrativas disseminadas por agressores virtuais a respeito de “poderosas” organizações de mídia que oprimem os “pobrezinhos” e assim acarretar novos casos de assédio no futuro.
- Se o ataque aparenta ter sido cometido por um indivíduo agindo sozinho ou como participante de uma campanha coordenada. Neste caso, a adoção de medidas legais pode ser contraproducente e estimular novos ataques.
- O impacto potencial sobre os jornalistas afetados: uma ação judicial devolverá a tranquilidade ao jornalista atingido ou causará danos emocionais ainda mais graves?
- Se os promotores decidiram levar o caso à esfera criminal, tornando mais fácil o apoio à iniciativa

Recurso adicional: o site Newsrooms Ontheline, mantido pelo IPI, disponibiliza uma série de vídeos a respeito do que deve ser levado em conta quando decide-se entrar com uma ação judicial.

c) Apoio emocional e psicológico

Apoio psicológico profissional

O apoio profissional em saúde mental pode desempenhar um papel fundamental ao mitigar as consequências dos casos de abuso e assédio virtual contra jornalistas. Como prática, os veículos de comunicação devem assegurar que os jornalistas tenham acesso a assistência em saúde mental coberto pelo plano de saúde disponibilizado pela organização, ou através de acordos ad hoc firmados entre o veículo de comunicação e os profissionais de saúde mental.

Apoio entre os pares

Os colegas que tenham vivenciado experiências semelhantes podem ser uma fonte importante de força e conhecimento para jornalistas vítimas de assédio e ataques virtuais, e podem compartilhar melhores maneiras de lidar com os ataques e suas consequências potenciais.

- Redes estruturadas de apoio entre os pares: desenvolva uma rede formal com os membros da equipe de redação que estejam disponíveis para ouvir as experiências dos seus colegas vítimas de ataques virtuais e ajude-os a encontrar maneiras de lidar com as suas consequências. Idealmente, os membros da equipe que participarem dessas redes devem possuir treinamento específico sobre como conduzir a avaliação de um trauma através de conversas estruturadas. Também devem ser capazes de encaminhar o jornalista aos atores relevantes dentro da redação, que possam facilitar o acesso a assistência em saúde mental e demais mecanismos de apoio, tais como aconselhamento jurídico, moderação de conteúdo, segurança digital, entre outros.
 - Estude a análise detalhada realizada pelo Dart Center sobre a rede de apoio entre pares e sua implementação na Australian Broadcasting Corporation.
 - Estude a rede de apoio entre os pares da BBC.
 - Estude a rede de apoio entre os pares da Reuters.
- Programas de aconselhamento/tutoria: nomeie um jornalista sênior para atuar como mentor de seus colegas menos experientes. Os mentores devem ajudar os seus pupilos a reconhecer situações de assédio no ambiente online, os temas que tipicamente motivam os ataques e quais formas eles podem tomar.
- Um grupo de mensagens instantâneas no WhatsApp, Messenger ou aplicativo similar pode ser usado não apenas para denunciar

ameaças, mas também oferecer apoio em caso de ataques.

- Conversas regulares: os editores devem ser incentivados a criar oportunidades para discutir o assédio virtual em contextos de grupos, incluindo:
 - “Coffee talks” em que os jornalistas da redação ou de outros meios de comunicação discutem e compartilham suas experiências de enfrentamento aos ataques virtuais durante os intervalos para o café. Esses “colegas com experiências distintas sobre essa temática podem trazer insights valiosos e dicas” podem oferecer insights valiosos e dicas, além de ajudarem a quebrar o gelo da discussão aberta sobre abusos no ambiente online.
 - A desconstrução do assédio virtual através do bom humor. As vítimas de ataques podem, por exemplo, afixar os comentários que recebem em um mural. Ler os comentários em voz alta junto com os colegas ou rir deles pode gerar um efeito catártico. Muitas redações têm relatado que tais medidas podem ajudar a aliviar a ansiedade e a tensão, além de colocar os ataques em perspectiva.

Plano de autocuidado para jornalistas

Além das medidas adotadas por redações e outras organizações, os jornalistas devem ser encorajados a desenvolver um plano de autocuidado a fim de minimizar os riscos de trauma em longo prazo derivado da exposição intensa ao assédio virtual.

Recurso adicional: O site Newsrooms Ontheline do IPI oferece uma série de vídeos sobre mecanismos de enfrentamento a ataques virtuais

d) Licença temporária, transferência e/ou realocação

Com base na avaliação do nível de estresse emocional experimentado pelo jornalista atingido, uma licença temporária pode minimizar o trauma. Conceder licença em tais situações é uma prática comum em redações, especialmente em departamentos frequentemente expostos a conteúdo violento ou altamente estressante, tais como aqueles que trabalham com conteúdo gerado por usuários (CGU).

O jornal finlandês Turun Sanomat transferiu uma de suas jornalistas da cidade de Turku (população aproximada de 250.000 habitantes) para a capital Helsinque, muito maior, depois que ela recebeu uma série de ameaças virtuais, seguidas por ameaças diretas em praça pública. Na cidade grande, as chances de que ela fosse reconhecida eram muito menores.

e) Declaração pública de apoio

Para o veículo de comunicação, demonstrar apoio público a jornalistas vítimas de ataques sinaliza que a organização apoia sua equipe e considera os ataques contra jornalistas ataques contra a instituição como um todo. Entretanto, em alguns casos pode ser mais eficiente adotar uma atitude discreta, a fim de evitar que o foco recaia sobre o jornalista em questão, o que, por sua vez, poderia encorajar ataques ainda mais graves. Os seguintes critérios devem ser adotados ao considerar a veiculação de uma declaração pública de apoio:

- A declaração amplificará o ataque?
- A declaração poderá acarretar novos episódios de assédio?
- A declaração prejudicará quaisquer medidas legais que a organização pretenda tomar?

f) Moderação de conteúdo danoso no ambiente online

É preciso adotar uma estratégia detalhada e bem desenvolvida de moderação de conteúdo, a fim de assegurar que os ataques dirigidos a

jornalistas e organizações de notícias sejam rapidamente removidos, assim como outros conteúdos inaceitáveis.

Prevenção ao assédio no ambiente online

- Desenvolva as Regras da Comunidade ou políticas de “netiqueta”, as quais são ferramentas-chave para usuários e moderadores. Essas diretrizes de participação deixarão claro que, embora as críticas sejam bem-vindas, insultos, ataques, manifestações de ódio e ameaças não serão tolerados.

Leia os padrões da comunidade e as regras de participação do [The Guardian](#).

Leia a política de “etiqueta” da [Deutsche Welle](#).

- Construa uma comunidade: embora o desenvolvimento e a manutenção de comunidades virtuais levem tempo, elas são de suprema importância para combater o assédio no ambiente online. Leitores que se sentem parte de uma comunidade tendem a defender a organização ou o jornalista atingido quando estes são difamados ou ameaçados em plataformas sociais e nas seções de comentários dos veículos de comunicação.
- Adote um sistema de cadastramento em seu veículo. Exigir que os usuários se cadastrem para que possam comentar é uma boa prática. Essa exigência é importante não apenas em vista das potenciais responsabilidades legais, mas também como uma barreira inicial para dissuadir agressores e perfis operados por robôs;
- Permita a publicação de comentários em conteúdo selecionado: caso os recursos disponíveis para moderar os comentários sejam limitados, uma boa estratégia é abrir apenas parte do conteúdo a comentários. Ao fazê-lo, selecione uma variedade de assuntos para assegurar que a comunidade tenha a possibilidade de expressar suas opiniões sobre diferentes temas.
- Bloqueie os comentários durante períodos

específicos. Caso não seja possível moderar as discussões durante a madrugada, aos finais de semana, ou em qualquer outro horário em que os moderadores não possam dedicar tempo suficiente à tarefa, considere bloquear as funções de comentário por um período apropriado. Finalmente, caso decida fazer isso, certifique-se que os usuários sejam informados sobre quando poderão voltar a postar novamente.

- Limite o tempo para comentários: outra estratégia para oferecer aos usuários a possibilidade de compartilhar suas opiniões sem que a equipe de moderação fique sobrecarregada é permitir comentários por apenas um período limitado, a contar da data de postagem da notícia ou artigo.
- Habilite um sistema de notificações para monitorar a atividade dos usuários: às vezes, discussões que estão ociosas há algum tempo são reativadas. Caso não queira fechar a seção de comentários, utilize a função de notificações para chamar a atenção dos moderadores para a reativação da conversa.

Moderação e reação contra assédios no ambiente online

Tenha em mente que a remoção de ataques, ameaças e insultos dirigidos a jornalistas não extingue o risco de violência física por parte do agressor. Os moderadores que se depararem com mensagens agressivas direcionadas a jornalistas, particularmente aquelas contendo ameaças, não devem apenas remover tais mensagens, mas também informar os responsáveis dentro da organização, incluindo as próprias vítimas de ataques.

Comentários no site:

- Remoção de comentários: comentários que incluam ameaças, insultos ou outros ataques contra jornalistas devem ser analisados atentamente pelos moderadores, que deverão determinar se o comentário em

questão se enquadra nos limites da crítica legítima ou constitui violação das Regras da Comunidade e, portanto, deve ser removido. Qualquer decisão sobre a remoção do comentário com ataques a jornalistas deve considerar não apenas o conteúdo do ataque, mas também a vulnerabilidade do jornalista. É uma boa prática informar os usuários sobre o motivo da remoção dos seus comentários e quais Regras da Comunidade foram violadas.

- Advertência e bloqueio de usuários:
 - Usuários que violem as Regras da Comunidade repetidamente devem ser advertidos. Uma maneira eficiente de advertir os usuários reincidentes é bloquear sua habilidade de postar comentários por um determinado período. Mesmo assim, sempre que adotar essa medida, certifique-se de que os usuários recebam uma mensagem explicando o motivo da decisão.
 - Informe os usuários quando estes tiverem as suas contas excluídas. O bloqueio permanentemente do acesso de um usuário aos comentários é uma medida severa e a resposta apropriada a agressões graves. Usuários cujas contas forem excluídas devem receber uma mensagem explicando o motivo da decisão.
- Participação de moderadores em conversas de usuários: os moderadores devem operar os perfis do veículo de comunicação e lembrar os usuários dos princípios previstos nas Regras da Comunidade. A participação de jornalistas pode qualificar a conversa, mas não deve ser imposta, assim como seus riscos devem ser cuidadosamente considerados.

Mídias sociais:

As empresas de comunicação utilizam as mídias sociais para alcançarem mais pessoas, estimular o debate público sobre certos assuntos e, finalmente, construir uma comunidade. Os

veículos de notícias tendem a aplicar os mesmos padrões da comunidade em seus canais de mídias sociais oficiais, assim como em seus próprios fóruns de discussão, onde as equipes de moderação se engajam com o público e criam um ecossistema saudável para o debate público com e entre usuários.

a) Gerenciando abusos no Facebook:

- Exclua um comentário sempre que este veicular conteúdo agressivo ou ameaçador ou palavras pejorativas e insultos. Entretanto, as críticas, não importa o quanto sejam duras, devem ser permitidas.
- Oculte comentários que contenham conteúdo abusivo. Os moderadores geralmente consideram essa ação menos efetiva do que excluir o comentário, já que o usuário e seus amigos ainda poderão visualizar o conteúdo em questão, embora outros não possam.
- Um usuário deve ser banido da página do veículo no Facebook quando postar repetidamente comentários de ódio ou abusivos, mesmo depois de uma advertência. Essa ação visa excluir usuários que persistem em minar os valores da discussão aberta.
- Exclua um usuário da página como forma de advertência para deter novos comentários abusivos. Neste caso, as consequências são mais brandas do que bani-lo, já que ele ainda poderá curtir ou seguir a página novamente.
- Desabilite os comentários, embora essa função esteja disponível apenas para postagens de vídeos. Essa medida deve ser adotada quando a equipe de moderadores não possui os recursos necessários para moderar o fluxo de comentários em um vídeo ou transmissão ao vivo (“live”).
- Bloqueie certos termos e palavras e ajuste o nível do filtro de linguagem ofensiva.
- Denuncie uma postagem ou página que tenha violado os Padrões da Comunidade tanto do Facebook, como do próprio veículo.

b) Gerenciando abusos no Twitter:

- Silenciar: em casos de abuso virtual que violem tanto os Padrões da Comunidade do veículo em questão quanto os do Twitter, os moderadores tendem a silenciar os perfis, ao invés de bloqueá-los. Esta opção dilui o impacto direto do abuso, mas também previne uma possível reação furiosa, já que o usuário não é informado de que seu perfil foi silenciado. Finalmente, silenciar permite que os moderadores visualizem o conteúdo produzido pelos perfis mudos e continuem vigiando potenciais ameaças.
- Bloquear: os moderadores tendem a bloquear perfis que insistentemente enviem spam ou scams (golpes), ou geralmente tomam essa medida como o último recurso para evitar uma reação por parte dos perfis bloqueados, uma vez que eles são notificados sobre o bloqueio. Além disso, uma vez que o moderador não poderá acessar o perfil bloqueado, torna-se difícil monitorar ameaças iminentes.
- Denúncias: os moderadores geralmente denunciam ao Twitter os tweets ou perfis que disseminem ameaças iminentes ou potencialmente credíveis, ou que contenham imagens violentas.

Ocultar respostas: os moderadores têm a opção de ocultar as respostas a seus tweets. Entretanto, todos os usuários ainda podem acessar as respostas ocultas através do botão “resposta oculta”, que aparece no tweet original quando há respostas desse tipo. No entanto, o Twitter desenvolveu essa opção com o intuito de minimizar o impacto de insultos e ‘trollagens’, e para que essas práticas não dominem a interação. Quando um moderador oculta uma resposta, o autor da resposta não é notificado.

Passo 4: Acompanhamento e Reavaliação

As redações devem estar atentas às denúncias de assédio virtual e reavaliar regularmente os mecanismos de segurança e apoio para proteger seus jornalistas.

Os veículos de notícias devem criar um banco de dados para registrar os episódios de ataques e assédios virtuais e as respostas adotadas. O banco de dados não precisa incluir todas as ocorrências de abuso online, mas deve abranger pelo menos as ocorrências reportadas por membros da equipe por meio de mecanismos formais de denúncia, ou aquelas em que uma avaliação de riscos levou à adoção de medidas de apoio.

O objetivo principal da base de dados é acompanhar as denúncias de ataques virtuais e permitir a (re)avaliação regular das medidas de apoio implementadas, incluindo a necessidade de se adotar novas ou diferentes ações de resposta.

Além de avaliar suas próprias medidas de apoio, as redações também devem reavaliar regularmente a eficácia das suas estruturas gerais de resposta aos casos de assédio. Isso inclui a realização de pesquisas qualitativas para avaliar o grau de confiança entre os membros da equipe e colaboradores de que o problema está sendo levado a sério, bem como análises quantitativas do número de casos em que alguma forma de resposta é adotada.

Funções e Tarefas

Esta seção descreve as funções e tarefas que devem ser consideradas. Em redações menores, algumas dessas funções podem ser responsabilidade de apenas uma pessoa.

Coordenador de Segurança Online

Esse perfil compreende uma série de tarefas que podem ser claramente distribuídas entre os membros da equipe ou atribuídas a um membro específico:

- Posicione-se como alguém a quem os jornalistas podem denunciar episódios de assédio virtual.
- Conduza uma avaliação coordenada de cada caso de ataque virtual juntamente com os jornalistas atingidos, o editor e o head of audience, e sugira os mecanismos de apoio requeridos para o caso em questão.
- Sempre que necessário, coordene uma resposta institucional por parte do veículo de comunicação, juntamente com especialistas em gestão e assuntos jurídicos.
- Mantenha a base de dados de casos de abuso virtual sempre atualizada, para que seja possível acompanhar e medir a eficiência das medidas adotadas.
- Devido à natureza mutável dos ataques virtuais, reavalie regularmente as medidas atualmente em vigor para prevenção e reação contra o assédio virtual.
- Aja como um ponto focal de educação e coordenação para essas medidas. O Coordenador de Segurança Online deve estar profundamente familiarizado com todas as medidas adotadas pela redação, ser capaz de explicá-las aos jornalistas vítimas de abuso virtual e ser o agente principal dos processos de implementação.
- Compareça regularmente às reuniões de pauta e informe-se sobre conteúdo futuro que possa vir a motivar casos de abuso virtual.

Direção

- Reconheça que o assédio virtual é um tema grave e que um ataque a um dos membros da equipe é um ataque contra a organização como um todo. Comunique essa posição regularmente à redação.
- Adote mudanças estruturais na redação para criar um ambiente favorável, em que as denúncias de abuso virtual não sejam estigmatizadas. Certifique-se de que os recursos suficientes (tempo e dinheiro) sejam alocados para a manutenção e atualização das novas estruturas.
- Nomeie um ou vários Coordenadores de Segurança Online, conforme descrito acima.
- Inclua as vítimas de ataques virtuais nos processos de tomada de decisão que possam afetá-los.

Editores

- Reconheça que o abuso virtual é um problema grave e inaceitável, e não uma característica inerente ao jornalismo moderno.
- Inclua regularmente o tema do assédio virtual nas reuniões de pauta. Falar abertamente sobre o assunto ajuda a criar uma atmosfera em que os jornalistas se sentem mais confortáveis ao denunciar ataques.

Moderadores

- Identifique ameaças individuais e campanhas orquestradas em plataformas de mídias sociais e nas seções de comentários dirigidos aos membros da equipe, registre-os em um banco de dados e encaminhe-os ao jornalista, ao editor e ao especialista em segurança virtual.
- Contribua para a avaliação do grau de ameaça do caso de abuso em questão.
- Assuma o controle dos perfis de mídias sociais de jornalistas vítimas de ataques, a fim de reduzir sua exposição a conteúdo violento e minimizar potenciais traumas.

Jornalistas

- Conscientize-se que o abuso virtual é um problema grave e inaceitável, e não uma característica inerente ao jornalismo moderno.
- Participe de todas as oportunidades de capacitação relevantes oferecidas pelo veículo de comunicação, incluindo campanhas de conscientização e treinamento em segurança digital e gerenciamento de traumas.
- Participe de estruturas de apoio entre pares formais e informais.

Denuncie casos de abuso virtual sempre que ocorrerem, mesmo que você não acredite que sofrerá quaisquer consequências negativas derivadas do ataque. As denúncias ajudam a redação a compreender a abrangência do tema e a desenvolver as medidas necessárias para combatê-lo.

Sobre o IPI

Fundado em 1950, o Instituto Internacional de Imprensa (IPI) é uma rede global de editores, jornalistas e executivos de mídia que compartilham da dedicação comum ao jornalismo independente e de qualidade. Juntos, promovemos as condições que permitem ao jornalismo cumprir sua função pública, entre as quais a mais importante é sua capacidade de operar sem interferências ou medo de retaliação. Nossa missão é defender a liberdade de imprensa e o fluxo livre de informação onde quer que estes estejam sob ameaça.

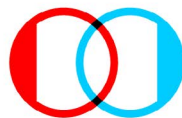
Sobre o programa Newsrooms Ontheline do IPI

O objetivo do programa **Newsrooms Ontheline** do IPI é coletar e compartilhar recursos e as melhores práticas para veículos de comunicação e jornalistas, a fim de prevenir, combater e chamar atenção para o tema do assédio no ambiente online. Ao fornecer essas ferramentas para as redações, o programa visa não apenas combater o impacto negativo do assédio virtual sobre jornalistas nas esferas pessoal e profissional, mas também ajudar a prevenir a autocensura decorrente de ataques virtuais, o que ameaça o acesso público às notícias.

A produção deste Protocolo contou com o apoio financeiro da Fundação Adessium e da Fundação Democracia & Mídia.



ADESIUM
FOUNDATION



Democracy & Media
Foundation **Stichting**
Democratie & Media

Direitos Autorais: este Protocolo de Apoio para Redações e Jornalistas Vítimas de Assédio Virtual foi licenciado sob uma Licença Creative Commons de Atribuição Internacional. Este Protocolo pode ser usado livremente, desde que os créditos sejam citados.

Protocolo de apoio para redações e jornalistas vítimas de assédio virtual

Publicado por: International Press Institute (IPI), fevereiro de 2020



**International
Press
Institute**

International Press Institute

Telefone: + 43 1 512 90 11

E-mail: info@ipi.media

Web: ipi.media

Tradução:



Instituto
de Tecnologia
& Sociedade
do Rio



REDES CORDIAIS