

Bibliotecas públicas e ciberviolência em tempos de uma sociedade em rede: novos papéis diante de um novo fenômeno¹

[Public libraries and cyberviolence in times of a society network:
New roles in front of a new phenomenon]

Rubens da Silva Ferreira & Telma Socorro da Silva Sobrinho

Faculdade de Biblioteconomia da Universidade Federal do Pará.
Belém, Pará, Brasil. e-mail: rubenspa@yahoo.com

Resumo: Reflete sobre o papel das bibliotecas públicas na educação de usuários para o conhecimento da ciberviolência. Tal fenômeno é expresso através das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), as quais são utilizadas para causar danos às vítimas. O trabalho fundamenta-se em três casos de ciberviolência: um de homicídio; um de estelionato e um de pedofilia. Os casos dão sustentação à reflexão sobre a necessidade de intervenção das bibliotecas públicas. O quadro teórico que serve a análise constitui-se das contribuições teóricas da Ciência da Informação, da Sociologia e da Antropologia. Os resultados apontam para o envolvimento das bibliotecas públicas no enfrentamento da ciberviolência, uma vez que atuam como centros de atração de usuários distintos para o acesso à informação na Internet.

Palavras-chave: Ciberviolência, bibliotecas públicas, tecnologias de informação e comunicação, Internet.

Abstract: It reflects about the role of public libraries in users' education for the knowledge of cyberviolence. This phenomenon is expressed through the Information and Communication Technologies (ICT), which are used to cause damage to victims. The work is based on three cases of cyberviolence: a murder, an extortion and one of pedophilia. The cases help to reflect about the need of intervention activities of the public libraries. The theoretical table that supports the analysis is aided by theoretical contributions from Information Science, Sociology and Anthropology. The results orientate for the involvement of the public libraries in combating cyberviolence, since they function as an attraction center for different users in order to access information on the Internet.

Keywords: Cyberviolence, public libraries, information and communication technology, Internet.

Introdução

A expressão *sociedade da informação* representa uma realidade nova, marcada pelo fluxo global de conteúdos mediados por Tecnologias de Comunicação e Informação (TIC), resultando em efeitos diversos na contemporaneidade. Modos de ser e de viver têm sido substancialmente alterados por essa dinâmica comunicacional e tecnológica, quer do ponto de vista da reprodução material ou simbólica dos diferentes grupos humanos.



Artículo publicado bajo Licencia Creative Commons (CC) Atribución-
NoComercial-CompartirDerivadasIgual 3.0

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_AR

¹ Recibido: 20 de mayo de 2012; revisado: 27 de septiembre de 2012; aceptado: 29 de septiembre de 2012.

Ao se considerar o mundo do trabalho informacional, as bibliotecas foram umas das primeiras organizações a sofrer os efeitos expansivos dessa onda de mudanças ainda em curso. Esses efeitos são sentidos, entre outras coisas, pela redefinição dos papéis e das competências exigidas dos bibliotecários em relação à matéria-prima aos meios necessários à realização de suas atividades laborais cotidianas. E dentre a tipologia de unidades de informação existentes, as bibliotecas públicas também têm sido lenta e progressivamente tocadas pelos efeitos dessa sociedade tecnoinformacional, de acordo com as particularidades culturais, políticas e econômicas de cada país.

Neste ponto, basta lembrar que uma ação elementar no contexto das bibliotecas públicas para atrair os usuários que constituem sua razão de existir é dada pela introdução de TIC. Por meio delas, verifica-se a inovação de serviços e de produtos de informação viabilizando, por exemplo, o acesso remoto a conteúdos até então registrados apenas em suportes tradicionais, tal como ocorre com as mídias impressas desenvolvidas desde a invenção da imprensa no século XIV. Entre outros aspectos, esses recursos têm possibilitado uma alteração no tradicional padrão de trabalho, segundo o qual bastava dispor os livros tecnicamente organizados nas prateleiras das estantes até que fossem solicitados no futuro por um leitor. Assim, observa-se uma nova dinâmica no modo de trabalhar nas bibliotecas públicas, no qual as TIC desempenham papel preponderante, tanto do ponto de vista dos bibliotecários quanto dos usuários de informação.

A digitalização de publicações com informações textuais e iconográficas e os serviços de atendimento ao usuário à distância são parte de uma realidade ainda incipiente nas bibliotecas públicas brasileiras. Por outro lado, como que num esforço por inovar, assiste-se a uma rápida propagação de terminais de computadores conectados à Internet, sobretudo nas unidades de informação localizadas nos grandes centros urbanos, embora nas áreas rurais a informatização ainda ocorra de maneira lenta, porém, progressiva. Quando existem serviços de acesso à Internet nas bibliotecas públicas, estes são muito procurados não somente para pesquisas *online*, mas, também, para inscrições em concursos públicos, para a obtenção de documentos e para a comunicação via *e-mail* e/ou redes sociais com outros indivíduos. Desse modo, a disponibilização de computadores conectados à Internet nas bibliotecas públicas atende não apenas às necessidades de informação como, também, os imperativos de uma sociabilidade virtual que se coloca para além do mundo real concreto.

Em outros contextos, a Internet é recorrida como meio de sociabilidade e de entretenimento, seja entre crianças, jovens e adultos que buscam as salas de *chat* e as redes sociais para passar o tempo, fazer amizades ou mesmo como estratégia abreviada de encontros sexo-afetivos. Diante desse potencial comunicativo e informativo, nos anos de 1990 verifica-se uma produção bibliográfica de caráter apologético, por vezes destituída de crítica quanto às implicações das TIC na dinâmica das relações humanas. Toffler (1980) e Masuda (1982), por exemplo, enfatizam as vantagens dessas ferramentas para o trabalho, para o estudo e para o desenvolvimento das diferentes sociedades, bem como para a democratização da informação, todavia, sem refletir quanto aos usos orientados para a disseminação de ações violentas de toda ordem.

Foram os primeiros anos do século XXI que revelaram situações de riscos envolvendo as TIC, principalmente a Internet. Na atualidade, manchetes de jornais e telejornais têm publicado casos de pedofilia, de usurpação de identidade, de comunidades de ódio em *sites* de relacionamento e, o que tem se tornado mais comum, os casos de *bullying* utilizando as tecnologias digitais. Essas experiências surgem como evidências de que indivíduos têm se apropriado dos recursos tecnológicos para a propagação de ações violentas tal como aquelas perpetradas no

mundo real. Não é para menos que a violência na Internet acabou por cunhar um termo próprio para representá-la: *ciberviolência* ou *violência cibernética*.²

Diante desse contexto, o presente ensaio tem por objetivo refletir sobre as bibliotecas públicas diante do fenômeno da ciberviolência, o qual exige novas competências do capital humano que está a atuar nessas unidades de informação. Essas competências podem ser entendidas como iniciativas educativas junto aos usuários, no sentido de que possam conhecer esse problema pós-moderno que vem ganhando forma, sobretudo por meio da Internet. Como um fenômeno de contornos tecnológicos recente, há que se observar sobre ele a carência de análises e de discussões na literatura especializada, colocando-o como um convite à reflexão no campo da Biblioteconomia e da Ciência da Informação para melhor conhecê-lo em suas manifestações e efeitos.

Na literatura em Ciência da Informação, por exemplo, ainda não há registro de contribuições teóricas em torno da ciberviolência, em que pese ser uma realidade inserida no contexto da sociedade da informação. Desse modo, diante da popularização dos serviços de acesso à Internet nas bibliotecas públicas, utilizados em especial por crianças e por adolescentes em idade escolar, a questão que se coloca para reflexão é: como essas unidades de informação podem assumir uma postura pró-ativa no enfrentamento da ciberviolência, levando em consideração a responsabilidade que possuem para com os cidadãos? Assim, caminhos possíveis são discutidos aqui pelo viés do letramento informacional do público atendido pelas bibliotecas públicas.

Nesta perspectiva, o envolvimento em medidas de intervenção junto aos usuários precisa ser compreendido como o exercício do papel social do bibliotecário, levando informações de caráter prático à vida dos cidadãos. No caso particular da ciberviolência, entende-se que a atuação bibliotecária se faz necessária porque as ações violentas podem se manifestar por meio de qualquer computador conectado à Internet, inclusive naqueles instalados nas bibliotecas públicas do Brasil e mesmo de países alhures. Por conseguinte, quer em casa, no trabalho, em *lan houses*³, nas escolas ou mesmo nas bibliotecas, crianças, adolescentes e adultos estão expostos a riscos que trafegam pelas *infovias* até chegar à tela do computador e, conseqüentemente, aos usuários. Assim, esses riscos mostram a fragilidade da fronteira entre o espaço público e o espaço privado em tempos de uma sociedade global cada vez mais conectada por redes de informação e comunicação, com destaque para a Internet.

Destarte, expostas essas considerações iniciais, este trabalho segue estruturado em mais quatro partes. Na segunda são apresentadas e discutidas as contribuições teóricas para o entendimento da violência reproduzida no ciberespaço, bem como o cenário no qual ela emerge: a sociedade da informação. São importantes no sentido de compreender a ciberviolência os trabalhos de Arendt (1969), Bourdieu (1989), Velho (1996; 1999; 2002), Osório (1999), Willard (2005), Trujano Ruiz, Dorantes Segura e Tovilla Quesada (2009), Danquah e Longe (2011) e Yucedal (2012), entre outros. Posteriormente, a parte terceira é dedicada à descrição da estratégia metodológica utilizada, a partir da qual uma reflexão para as bibliotecas públicas é dada com base em três casos concretos de ciberviolência, a fim de evidenciar que se está a falar de um perigo real, portanto, cada vez mais presente na vida cotidiana. Na quarta parte, por sua vez, tem-se a exposição do que se entende como ações possíveis de intervenção dos profissionais que atuam nas bibliotecas públicas para enfrentar dessa realidade. E, por fim, na quinta parte são dadas as considerações finais sobre o tema que se reflete.

Entendendo o fenômeno da ciberviolência

Numa aproximação ao entendimento do fenômeno que se tem como ciberviolência (*cyberviolence*), ou seja, a utilização das TIC para a prática de atos violentos (Willard, 2005; Danquah e Longe, 2011; Yucedal, 2012), há que se analisar essa realidade no contexto da sociedade da informação. Para Castells (1999), tal sociedade corresponde a um estágio mais desenvolvido do capitalismo ao qual se refere como capitalismo informacional. Conforme o sociólogo marxista, ele começou a ganhar força com a crise do regime fordista de acumulação, orientado pelo princípio do consumo intensivo de recursos naturais não renováveis como matriz energética para a produção industrial. Masuda (1982), por sua vez, a trata sob aspectos práticos, associando-a aos projetos estatais de implantação e de consolidação de uma infraestrutura tecnoinformacional para promover o bem-estar da coletividade. Para esse teórico humanista, projetos dessa natureza surgiram inicialmente no Canadá, nos Estados Unidos, na França, na Inglaterra e no Japão na década de 1980. No caso brasileiro, o programa sociedade da informação foi idealizado e implementado no governo do ex-presidente Fernando Henrique Cardoso nos anos de 1990, orientando-se pelas diretrizes globais do *Livro Verde: a Sociedade da Informação no Brasil* (Takahashi, 2000)⁴. Porém, com a sucessão presidencial, o empreendimento adquiriu outros direcionamentos políticos na gestão de Luis Inácio Lula da Silva, a partir de 2002, priorizando a popularização de unidades de acesso à Internet em escolas públicas e comunidades carentes.

Independente do país onde seja desenhada, uma das principais características da sociedade da informação é a conectividade planetária, representada por redes de comunicação e de informação como a Internet, a qual viabiliza o intercambiamento remoto de conteúdos entre indivíduos distribuídos em pontos remotos do planeta. Curiosamente a origem dessa tecnologia remete à Guerra Fria, com aplicação para fins militares, sendo posteriormente aberta à iniciativa privada, às universidades e à sociedade civil, o que no Brasil só ocorreu nos anos de 1990. Por meio dessa Rede tornou-se possível a oferta de uma variedade de serviços, permitindo entre outras coisas, a transferência de dados e de informações textuais, sonoras e audiovisuais, bem como formas de sociabilidade à distância. A Internet também permitiu a existência de um universo paralelo ao mundo real, o chamado ciberespaço, caracterizado pela “[...] co-presença completa e a interação de múltiplos usuários”, onde o real e o virtual se encontram por meio da telepresença, permitindo a “integração e [a] intercomunicação totais” (Escobar, 1994, p. 216). Esse entendimento sobre o ciberespaço, aliás, mostra-se pertinente a este estudo uma vez que evidencia a conexão possível entre o mundo real e o virtual. Pois, tal como se verá adiante, situações de contato entre indivíduos na Internet podem ser estendidas para o real concreto, inclusive àquelas interações de caráter violento, mediadas pelas TIC, que podem resultar no abuso sexual, no estelionato ou mesmo na morte de indivíduos.

Como se pode verificar, o conceito de violência desempenha papel central na abordagem teórica em direção à compreensão de um fenômeno que surge e se dissemina na sociedade da informação. Ao modo do que explica Arendt (1969), Osório (1999) e Velho (1996; 1999; 2002) ela é um instrumento de poder acionado pelo homem para atacar ou para defender-se do ataque do outro, sempre que sua autoridade, vontade ou primazia é ameaçada. De acordo com Velho (1999), muitos são os exemplos de violência a citar, tal como o tráfico humano e de drogas, os furtos, os assaltos, os roubos, os espancamentos, os assassinatos, os linchamentos, as brigas de rua, bem como a repressão às greves de trabalhadores por melhores condições de vida.

Noutra perspectiva, a partir de Bourdieu (1989) é possível falar de formas simbólicas de violência, que por sua natureza imaterial e sutil nem sempre são reconhecidas pelas vítimas como tais. Nesta direção, tem-se como exemplo as ofensas verbais proferidas pelos agressores contra as vítimas à maneira do que

ocorre na Internet, onde as palavras são utilizadas para, no dizer de Danquah e Longe (2011), causar dano psicológico ou incitar a agressão física. Por ser intermediada pela Internet e envolver não apenas palavras como também imagens e sons agressivos, autores como Ortega (2007 *apud* Abramovay, 2009) chamam a atenção para os efeitos psicológicos que a ciberviolência pode provocar nas vítimas. Pois, tal como explica o autor, eles decorrem de uma situação na qual o sujeito agredido nem sempre consegue identificar a fonte de origem das agressões virtuais, instaurando-se, então, a sensação de angústia, o sentimento de impotência, de medo e de insegurança na vítima.

Com efeito, ao se pensar nos atos pelos quais a ciberviolência pode ser expressa, há que se recorrer aos entendimentos de autores como Mattos (2005), Willard (2005), Shah (2007), Steffen (2008), Kaplan (2009) e Yucedal (2010). Para eles, muitas são as formas pelas quais os agressores conseguem vitimizar usuários da Internet recorrendo, por exemplo, às seguintes situações:

a) Ciberpedofilia: de maneira remota, indivíduos utilizam redes de computadores como a Internet para assediar crianças e adolescentes para sexo virtual e/ou mesmo real, obtendo satisfação pelo compartilhamento de imagens (fotografias, *webcams* e/ou vídeos) por meio de *sites* pornográficos ou por programas de conversação;

b) Invasão de computadores públicos ou privados: quando indivíduos conhecidos como *hackers* utilizam conhecimentos de informática para disseminar vírus e causar pane em sistemas de computadores públicos e/ou privados; noutros casos, eles conseguem quebrar sigilos bancários e realizar movimentações financeiras sem o consentimento das vítimas;

c) Comunidades de ódio: estas são criadas em *sites* de relacionamento para reunir indivíduos que compartilham sentimentos de ódios, em especial contra imigrantes, negros, grupos religiosos, homossexuais e celebridades, chegando inclusive a incitar e a articular – pela Internet – agressões físicas às vítimas;

d) Ciberbullying: perseguição e humilhação de indivíduos pela Internet ou por tecnologias digitais, em função de determinadas características físicas e/ou comportamentais da vítima, utilizadas para desqualificá-la e ridicularizá-la publicamente; e

e) Ciberterrorismo: utilização da Internet⁵ por organizações terroristas para o planejamento de ataques, troca de informações, difusão de propaganda terrorista, realização de treinamento virtual, inclusive com o uso de tutoriais para a construção de bombas.

Willard (2005), uma das primeiras estudiosas a se ater ao estudo das formas de violência mediadas pelas TIC, em especial pela Internet, relaciona outras modalidades de expressão da ciberviolência, a saber:

a) Brigas inflamadas *online*: nas salas de *chat* um incitador inicia uma discussão com palavras provocativas para irritar a vítima, até que uma situação de tensão generalizada se instala nesse espaço virtual de conversação, atraindo a participação de outros indivíduos na contenda.

b) Assédio: *blogs*, salas de *chat*, comunidades de relacionamento, *e-mails* e telefones celulares são utilizados para o envio de repetidas mensagens textuais, imagéticas e/ou sonoras de conteúdo ofensivo às vítimas.

c) Ciberameaça (*cyberstalking*): *blogs*, salas de *chat*, comunidades de relacionamento, *e-mails* e telefones celulares são utilizados para o envio de mensagens intimidadoras e de ameaça às vítimas. Por vezes o agressor consegue participar das mesmas atividades diárias do alvo da perseguição, obtendo informações de caráter pessoal para utilizar no ataque, a fim de fazer com a vítima se sinta perseguida e impotente diante de um perseguidor quase onipresente.

d) Difamação: *online*, o agressor difunde calúnias e fofocas para denegrir a imagem da vítima diante de outras pessoas, afetando a imagem pública da mesma;

e) Representação: consiste em assumir a identidade de alguém em salas de *chat*, no envio de mensagens de telefone móvel e em perfis de comunidades de relacionamento e de páginas pessoais, com o objetivo de causar danos à imagem da vítima, colocando-a em situações de apuros diante dos amigos, das familiares e dos colegas de trabalho, então fazendo com que pensem que ela tem caráter duvidoso.

f) Trapaça: consiste em enganar a vítima, a fim de ter acesso a segredos e a informações embaraçosas para divulgá-las *online*.

g) Exclusão: ação por meio da qual o agressor consegue fazer com que a vítima seja excluída do contato com um grupo de amigos, de uma lista de discussão ou de um jogo, colocando-a em situação de isolamento social no ambiente virtual.

Muito embora a Internet seja reconhecida em sua importância comunicativa e informativa, o fato é que nas duas últimas décadas a sociedade contemporânea tem assistido à ampliação da violência para os domínios do ciberespaço. Nesse contexto, situações envolvendo a exploração sexual de crianças e de adolescentes são as que mais têm chamado a atenção da sociedade internacional. Tal como antecipava Castells (1999), atos dessa natureza são apontados como a principal justificativa para a institucionalização de uma censura oficial à Internet, o que já se encontra em curso em muitos países desenvolvidos nos quais já existem leis específicas para dar conta do problema.

Seja como for a estratégia de ataque desenvolvida pelos agressores ou as respostas governamentais, o fato é que os casos de violência mediados pelas TIC são tão variados quanto os que se têm na vida cotidiana. Eles podem ser representados pelo estelionato, pelos encontros combinados por homicidas em *sites* de relacionamento e salas de *chat*, ou mesmo pela difusão do ódio aos imigrantes, aos negros, aos homossexuais ou a outros grupos minoritários da sociedade. Ou, ainda, pela criação de páginas pessoais falsas para causar danos morais e materiais às vítimas, pelos furtos *online* e tantos outros quanto se possa pensar. Tal como se verifica muitas são as armadilhas que colocam os cidadãos em risco, principalmente num espaço no qual o agressor se esconde sob o anonimato da multiplicidade de nós e de conexões que formam o ciberespaço. Numa perspectiva de intervenção das bibliotecas públicas, precipuamente quanto à preparação dos usuários para essa realidade que se impõe nos dias de hoje, elas precisam mostrar que são muito mais do que meros redutos de leitores. Mais do que isso, essas unidades de informação devem se afirmar como espaços de formação de cidadãos, ou seja, de sujeitos capazes de atuar na sociedade da informação mediante o uso eficiente, eficaz, responsável e ético das TIC na satisfação das necessidades de trabalho, de estudo, de lazer e de interação social.

Materiais e métodos

De natureza ensaística, o trabalho fundamenta-se numa reflexão a partir de três casos empíricos de ciberviolência para se pensar o papel das bibliotecas públicas em termos de uma intervenção nessa realidade. Assim, dos jornais Estadão online (SP) e O Liberal (PA) foram identificados e selecionados os casos de ciberviolência que servem de mote à análise, sendo um crime de homicídio, um de estelionato e um de pedofilia. Em comum, todos eles envolvem o uso de TIC. Como parte de todo empreendimento científico, o trabalho também contou com a realização do levantamento bibliográfico (Eco, 1996). Por meio dele foram identificadas e selecionadas as contribuições teóricas que apontam os caminhos para o entendimento desse fenômeno mediado pelas TIC, bem como suas diferentes modalidades de expressão. A partir da reflexão proposta, espera-se sensibilizar as bibliotecas públicas para pensar em estratégias de intervenção social, posto que

tecnologias como a Internet já fazem parte dos serviços de acesso à informação oferecidos por essas organizações não somente no Brasil como, também, em diferentes países, sejam estes desenvolvidos ou estejam em estágio de desenvolvimento.

O interesse dos autores pelo tema teve início em 2001, diante das manchetes sobre atos violentos mediados pelas TIC que progressivamente começaram a ganhar a mídia impressa e televisiva. Naquele momento, passou-se a compreender que a visão humanística que advogava os benefícios sem precedentes trazidos pelos recursos tecnológicos, pouco a pouco, passou a ceder espaço a uma produção mais cautelosa quanto ao modo como os indivíduos deles se apropriariam. Desde então, o que se tem é uma realidade que só tende a crescer e atinge os mais diferentes segmentos da sociedade, desafiando a Academia para uma análise mais crítica sobre os usos que os indivíduos podem fazer das TIC, a fim de causar danos intencionais aos de sua própria espécie, a exemplos dos casos mostrados a seguir.

Homicídio, estelionato e pedofilia mediados pelo uso de TIC: três casos de ciberviolência

Em 2005 um homicídio mediado pela Internet chocou a população local de Belém, capital do estado do Pará, Brasil. Bruna (17 anos) era frequentadora de uma *lan house* onde conheceu o algoz em uma sala de *chat* (Caso, 2005). Após diálogos envolventes com Marcelo Lutier Gomes Sampaio (33 anos), técnico em informática que costumava utilizar o *nickname*⁶ de "Anjo Vingador", Bruna foi ao encontro marcado em uma loja de conveniência. De lá, ambos seguiram para a casa do agressor e, na manhã seguinte, a estudante foi encontrada em um contêiner de lixo, no Bairro de São Brás. As mãos e os pés estavam amarrados por fios de *nylon* e havia um lenço envolto no pescoço da vítima. O corpo foi acondicionado na posição fetal dentro de um saco plástico utilizado para a eliminação de lixo doméstico. A perícia revelou que Bruna foi morta por estrangulamento, sofrendo ainda abuso sexual pós-morte. Apontado por testemunhas como o homem que depositou o corpo da jovem no contêiner, Marcelo teve o DNA identificado no material colhido da vítima. Aguardando julgamento, o caso fez com que o Tribunal de Justiça do Estado Pará (TJE-PA) baixasse a Portaria nº 004/2008. Esse ato disciplina o acesso de crianças e de adolescentes nas *lan houses*, mas os efeitos são mínimos ao se pensar na falta de mecanismos de fiscalização do movimento de crianças e de adolescentes nesses espaços privados, o que permite o descumprimento diário da ordem judicial.

Outro exemplo de ciberviolência levantado caracteriza-se como estelionato⁷, o qual deve ser entendido como um ato violento, haja vista a dor física e psíquica que causa às vítimas⁸. Em 2009, o *site* www.empresasfinavel.com.br tornou-se conhecido em Manaus e em Belém por vender veículos a preços baixos (Cinco, 2009). Todavia, quando os clientes depositavam a primeira parcela na conta bancária indicada na *homepage* a empresa desaparecia, revelando tratar-se de um golpe. Após denúncias e investigações, a Polícia Civil prendeu cinco suspeitos e recolheu *notebooks* e outros equipamentos de informática. Em média, a falsa empresa obtinha um lucro de R\$ 20 mil reais por semana. Para despistar as investigações, a quadrilha utilizava pelo menos 15 contas bancárias diferentes. A polícia descobriu ainda que a falsa empresa realizava golpes pela Internet há pelo menos cinco anos, trazendo prejuízos financeiros às vítimas de diferentes classes sociais em sete estados brasileiros.

Um terceiro exemplo de ciberviolência envolve a utilização de imagens de crianças em contextos sexuais. As fotos foram apreendidas nos domicílios de 21 pessoas acusadas de pedofilia pela Internet (Com denúncias, 2010). Entre o

material apreendido, a polícia encontrou fotografias que testemunhavam a barbárie contra um bebê de seis meses de vida. As prisões ocorreram durante a operação que ficou conhecida como "Tapete Persa", realizada pela Polícia Federal brasileira, em parceria com o *Federal Bureau of Investigation* (FBI). Além do Brasil, a ação policial ocorreu simultaneamente em 30 países. E ao se falar sobre o problema, importa dizer que, em 2010, esse país sul-americano ocupava o quarto lugar na disseminação da pornografia infantil, fator importante para uma ação policial mais arrojada e constante.

Na operação "Tapete Persa", a Polícia Federal brasileira executou prisões em flagrante dos acusados, bem como mandados de busca e de apreensão de equipamentos de informática em nove estados da federação mais o Distrito Federal. Entre os presos têm-se indivíduos do sexo masculino, pertencentes a classes sociais e profissões distintas, que abusaram de enteados(as), sobrinhos(as) e/ou filhos(as), inclusive de vizinhos. Paradoxalmente, o que impressiona é a condição ambivalente da Internet, a qual tem permitido tanto a propagação da pedofilia (ou ciberpedofilia) como também tem contribuído para a identificação e prisão de pedófilos, aqui considerados como ciberagressores.

Mas que relação pode existir entre o fatídico caso da menina Bruna em uma cidade da amazônica e as bibliotecas públicas brasileiras? E quanto às redes de pedofilia? Ou, ainda, a existência de *sites* para enganar consumidores que acreditam na segurança das transações comerciais via Internet? Em seu conjunto, ao se considerar os meios pelos quais tais casos foram consumados, defende-se aqui a necessidade de uma intervenção bibliotecária efetiva junto aos usuários das bibliotecas públicas, ao modo do que Ferreira e Silva Sobrinho (2010) e Ferreira (2012) têm proposto para o problema por meio da informação, a fim de instrumentalizar homens, mulheres e crianças para lidarem com uma realidade que se revela inquietante nos tempos atuais. Grosso modo, a informação emerge como o elo capaz de ligar esses exemplos de ciberviolência às unidades de informação em questão, notadamente numa perspectiva educativa. Isso porque o Manifesto da *International Federation of Library Associations and Institutions/United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (IFLA e UNESCO, 1994) enfatiza o papel das bibliotecas públicas quanto à promoção da cidadania e a contribuição destas na redução dos problemas sociais. Por conseguinte, não basta tais unidades oferecerem o acesso às TIC de maneira descompromissada, sem trabalhar e discutir as implicações que tais recursos podem trazer às vidas das pessoas que os utilizam em suas necessidades informacionais e sociais diárias.

Entretanto, como pensar um posicionamento institucional das bibliotecas públicas em face de uma realidade que se revela crescente e preocupante? Uma possibilidade que se abre nesta direção é a intervenção social bibliotecária no combate ao recrudescimento da ciberviolência, o que pode se dar por meio do letramento informacional dos usuários de bibliotecas públicas. Traduzido do inglês *information literacy*, esse termo representa uma iniciativa dos bibliotecários americanos dos anos de 1970 para a maior participação em ações educativas nas escolas dos EUA (Campello, 2003; Dudziac, 2003). Para eles, o bibliotecário tem um papel seminal a desempenhar no processo educativo dos usuários, mas, de modo mais amplo e atuante. Esse papel se coloca para além do simples adestramento em TIC e da mera oferta de produtos e de serviços de informação. Conhecido também na língua portuguesa como "competência informacional" ou "alfabetização informacional", esse conceito chegou ao Brasil na década de 1990. Contudo, só mais recentemente ele tem ecoado no *métier* da Biblioteconomia, especialmente em congressos, trabalhos de pós-graduação e artigos de periódicos científicos. Seja como for, o fato é que no Brasil ele tem encontrado força, especialmente a partir da Lei nº 12.244 (Brasil, 2010), que universaliza as bibliotecas escolares assegurando as garantias profissionais do bibliotecário.

Em sua proposta educativa, o letramento informacional tem por finalidade a qualificação dos usuários para o melhor uso da multiplicidade dos recursos informacionais, no que se inclui o universo das TIC (Kuhlthau, 2009). De acordo com Campello (2010), essa modalidade de letramento surge nos dias de hoje como uma atualização do papel educativo do bibliotecário, que apesar de o todo discurso acadêmico ficou limitado ao incentivo à leitura no ambiente escolar. Farias e Vitorino (2009), por sua vez, apontam como elemento-chave do letramento informacional o conceito de *competência*, tido como a capacidade de compreender uma situação em particular, avaliá-la e reagir adequadamente a ela. Sob a ótica da informação, essa capacidade envolve tanto a identificação de um problema quanto os meios e a avaliação deste, a fim de solucioná-lo com a melhor resposta possível. Como se vê, o letramento informacional vai além da visão tradicional de educação de usuários, resignada ao adestramento para o uso de diferentes fontes impressas ou digitais. Mais que isso, tal conceito aplica-se a realidades que não se limitam ao ambiente escolar, muito embora apareça frequentemente associado a ela na literatura especializada, a exemplo dos trabalhos de Kuhlthau (2009), Farias e Vitorino (2009) e Campello (2003, 2010), entre outros.

Assim, para além do treinamento padronizado de rotina para usuários na interface homem/máquina, o letramento informacional deve envolver também a discussão, a reflexão e a crítica das questões relacionadas às TIC e que têm emergido nessa última década. Não no sentido de tratá-las como ferramentas "perigosas", mas como meios que podem ser apropriados pelos indivíduos para diferentes fins, inclusive para perpetrar ações violentas, a exemplo dos casos aqui ilustrados. Em torno desse problema que se impõe à sociedade contemporânea ainda são desconhecidas iniciativas institucionais bibliotecárias no Brasil, precipuamente no sentido de assumir uma postura de redução de danos junto aos usuários. Ou, ainda, com o propósito de socializar informações para que os usuários conheçam os riscos envolvidos na utilização dessas ferramentas, porém, sem alarmá-los ou, o que é pior, causar uma espécie de fobia tecnoinformacional.

Na busca de ações educativas junto aos usuários no enfrentamento da ciberviolência, entende-se também que não basta disponibilizar impressos que alertem crianças, adolescentes, pais e educadores quanto aos riscos existentes no ciberespaço. De fato, folders e cartazes são veículos importantes de disseminação de informação, mas envolvem custos de impressão que nem sempre as bibliotecas públicas conseguem dispor. Nessa direção, a própria TIC pode ser colocada a serviço de ações de prevenção à ciberviolência, ao menos nas bibliotecas públicas que possuem *site* ou *blog* na Internet. Destarte, tutoriais baseados em imagens e videonarrações sobre formas seguras de interação em salas de *chat*, em programas de conversação, em *sites* de relacionamento, em redes sociais e em outros espaços de sociabilidade virtual são importantes para a conscientização quanto à superexposição das pessoas na Internet.

Com efeito, esses recursos podem ser empregados para disseminar informações sobre reduções de riscos em relacionamentos mediados pelas TIC, sobretudo nestes tempos pós-modernos em que se aprofunda o individualismo e se intensificam os contatos remotos. Os conteúdos precisam ser orientados para explicações conceituais e modalidades de ciberviolência e, posteriormente, para procedimentos simples de proteção de dados pessoais, os quais devem ser preservados nas interações virtuais, principalmente com pessoas desconhecidas. Além disso, abordagens preventivas devem incluir orientações sobre o que fazer e a quem procurar quando o usuário se percebe como vítima de algum tipo de agressão cibernética.

Ao menos do ponto de vista da assistência às vítimas, alguns estados brasileiros já dispõem de delegacias especializadas em crimes de informática, vinculadas à Polícia Federal⁹. Porém, a necessidade de expandi-las para o restante do país é

uma realidade que depende da sensibilidade dos órgãos de segurança pública. Ou, ainda, das estatísticas dos departamentos de inteligência das polícias Federal e Civil quanto ao número de Boletins de Ocorrência (BO) relacionados à violência disseminada pelo uso indevido de TIC. Mas, enquanto isso não ocorre, há que se investir em ações preventivas, inclusive nas bibliotecas públicas, cuja função social consiste em fornecer informações úteis para a sociedade. E ao falar em informação, a referência semântica que se faz a este termo corresponde à proposição de Belkin e de Robertson (1976 *apud* Freire, 1995), para os quais ela consiste no elemento modificador das estruturas mentais dos indivíduos, ou seja, como todo e qualquer estímulo externo que, percebido e assimilado, resulta numa alteração do nível de conhecimento do indivíduo, levando-o a conhecer algo que até então desconhecia.

Ao retomar a reflexão sobre as bibliotecas públicas, além de seus respectivos *sites* institucionais, há muito por se fazer, inclusive utilizando materiais de informação já conhecidos por elas, tal como é o caso dos filmes em DVD e em fitas VHS¹⁰. Estratégias de exibição de filmes combinadas com rodas de discussão, palestras e conversas informais podem produzir efeitos mais eficientes na disseminação/assimilação de informações sobre a ciberviolência, sobretudo para o público iletrado ou com nível de escolarização precário. Neste ponto, ao reconhecer as particularidades socioculturais dos usuários atendidos pela biblioteca, há que se planejar a forma de abordagem, a linguagem e as mídias a serem utilizadas para o estabelecimento de uma relação dialógica eficiente entre bibliotecários e beneficiários da ação. Também, quando necessário, especialistas da área de Tecnologia de Informação (TI), Direito, Psicologia, Sociologia, Antropologia ou mesmo representantes do aparelho coercitivo estatal podem ser convidados a fornecer informações especializadas sobre o problema e, desse modo, produzir um quadro cognitivo mais complexo sobre a ciberviolência.

Iniciativas de apresentações teatrais ou dramatizações sobre o tema também são formas de estimular o público a refletir sobre os riscos que a utilização inocente e inconsequente das TIC pode trazer à vida de homens, de mulheres e de crianças. Neste caso, o texto comunicado pelos atores através dos personagens que representam deve levar em conta o gênero mais adequado à faixa etária dos usuários, sobretudo por envolver discussões sobre homicídio, calúnia, estelionato, furtos e até mesmo violência sexual contra crianças e adolescentes. Questões dessa natureza são praticamente desconhecidas do ponto de vista das perguntas que os usuários costumam fazer aos bibliotecários de referência nas bibliotecas públicas. Dessa maneira, o trabalho em equipe interdisciplinar formada por arte educadores e psicopedagogos se impõe na construção de uma estratégia informativa eficiente pela abordagem teatral.

Por outro lado, desenvolver ações de intervenção social diante do problema em foco significa superar, ainda, uma tradição de restrições comuns às bibliotecas públicas, pois impor normas proibitivas de acesso a determinados *softwares*, *sites* ou redes sociais não tem qualquer caráter educativo. Elas acabam mais por distanciar os usuários desses espaços do que atraí-los, o que é um equívoco, posto que nas bibliotecas deveriam encontrar um ambiente de segurança e de confiança, orientados pelos bibliotecários, sobretudo do ponto de vista do acesso à informação. Ao afastá-los com tantas proibições, acabam por deixá-los a mercê dos riscos do ciberespaço, perdendo com isso a possibilidade de contribuir na formação de usuários capazes de lidar com as adversidades que se manifestam na Internet e em outras TIC com as quais interagem diariamente.

Em síntese, a sociedade contemporânea está assistindo a um velho fenômeno que conseguiu transpor os limites do mundo real para o ciberespaço, adquirindo com isso novas feições. Em razão disso, escolas, universidades, bibliotecas de todos os tipos – inclusive as públicas – precisam unir esforços pela garantia mínima de segurança em sociedades que utilizam intensivamente as TIC. Negligenciar esse

chamado pode significar uma omissão profissional. Em especial para com crianças e com os adolescentes, os quais estão mais expostos à ciberviolência, uma vez que passam parte considerável do tempo livre conectados à Internet ou utilizando a telefonia móvel. São eles quem mais utilizam esses recursos tecnológicos como forma de lazer e de interação social, acreditando que não oferecem riscos reais à vida e à integridade da pessoa humana. Como é sabido, esse segmento é fascinado pelas possibilidades midiáticas das TIC que, entre outras coisas, permitem a divulgação de fotografias e de vídeos, às vezes acompanhados por informações pessoais como nome, endereço residencial, número de telefones, quantidade de membros da família, horários de estudos, rotina dos moradores da casa e outras mais. Recursos esses que as tornam mais vulneráveis a encontros virtuais e/ou reais com eventuais agressores, quer em salas de *chat*, em comunidades de relacionamento ou em programas de conversação simultânea. Enfim, um panorama de efeito duplo, capaz de despertar a curiosidade quanto ao mundo virtual com todas as possibilidades que oferece e, por outro lado, assustar e disseminar o terror quando explorado de modo inconsequente.

Considerações finais

Pelo quadro exposto, há que se compreender que discutir a ciberviolência não significa responsabilizar as TIC por qualquer agressão ou qualificá-las como boas ou más, pois consistem apenas ferramentas. Como produtos da cultura material humana, elas são simplesmente submetidas à vontade dos indivíduos, que possuem o controle total dos usos que podem fazer, inclusive para cometer atos violentos. Ao se levar em consideração as bibliotecas públicas, em especial as brasileiras, que existem nas mais diferentes cidades e condições de funcionamento, acredita-se que elas podem programar ações educativas com base no letramento informacional. Nessa direção, é preciso sensibilizar a sociedade local na qual se encontram instaladas para dar conta de um problema já disseminado em todo o mundo.

Ademais, por consistirem em centros de atração de usuários nas cidades onde atuam e por oferecer serviços de acesso à Internet, tem-se então uma oportunidade para as bibliotecas públicas ampliarem seu papel social. E, assim, apontar caminhos para o uso ético e responsável das TIC, de modo a promover o desenvolvimento humano no que se propõem os recursos como a Internet quanto à expansão das capacidades cognitivas e comunicativas. Ademais, é inegável que os desdobramentos tecnoinformacionais da sociedade da informação têm produzido novos fenômenos, cujos efeitos – e os riscos – são transferidos também para o ambiente institucional das bibliotecas públicas, com ressonância nos bibliotecários e nos usuários de informação. Daí a necessidade de ações educativas como meio de prevenção à ciberviolência. Em termos gerais, isso envolve a utilização de informações para o processo de tomada de consciência desses atores sociais quanto às responsabilidades na utilização das TIC para o estudo, para o lazer e para a comunicação humana à distância.

Notas

1 Este trabalho é um subproduto do projeto de pesquisa “A (re)produção da violência no ciberespaço: análise das implicações sociotecnológicas na sociedade da informação”, coordenado pelo primeiro autor em 2009 e 2010.

2 Embora os termos ciberviolência e violência cibernética sejam encontrados na literatura internacional sobre a violência mediada pelas TIC para representar o mesmo fenômeno, neste trabalho será dada preferência ao uso do primeiro.

3 Assim são chamadas as pequenas empresas semelhantes aos cybercafés que oferecem serviços de jogos em rede *online* e acesso à Internet.

4 Esse projeto foi estruturado em 12 eixos, cuja concepção ficou a cargo dos seus Grupos de Trabalho (GT) correspondentes: GT de Administração Pública; GT de Ações Empresariais; GT de Conteúdos e Identidade Cultural; GT de Cooperação Internacional; GT de Divulgação à Sociedade; GT de Educação; GT de Infraestrutura de Redes e *Backbones*; GT de Integração e Regionalização; GT de Pesquisa e Desenvolvimento; GT de Planejamento; GT de Processamento de Alto Desempenho e GT de Trabalho (Takahashi, 2000).

5 Conforme Kaplan (2009) existem mais de 4.800 *sites* terroristas na Internet, parte deles associadas a al-Qaeda.

6 Alcinha utilizada nos diálogos virtuais em programas de conversação ou em salas de *chat*.

7 Corresponde a uma fraude para a obtenção de vantagem ilícita em prejuízo à vítima (Figueiredo, 2010).

8 Faz-se necessário um esclarecimento a respeito desses efeitos, pois Freud (1976) não separa a dor física da dor psíquica, uma vez que consistem essencialmente em dor. Para o pai da Psicanálise, ela se configura como um fenômeno que liga o corpo à psique do indivíduo. Todavia, no plano, físico a experiência dolorosa pode se manifestar em decorrência de uma disfunção orgânica não necessariamente intencional; mas, no plano psíquico/moral, ela se manifesta na forma de sofrimento, cuja intensidade depende dos mecanismos da subjetividade dos indivíduos ao reagirem às tensões do meio.

9 Entre as poucas levantadas neste estudo podem ser citadas a Delegacia de Repressão a Crimes de Informática, em São Paulo (SP), a Delegacia Especializada de Repressão a Crimes contra Informática e Fraudes Eletrônicas, em Belo Horizonte (MG) e a Delegacia de Repressão aos Crimes de Informática, no Rio de Janeiro (RJ). Além dessas instâncias policiais, as vítimas também podem acionar a Polícia Federal brasileira pelo e-mail: crime.internet@dpf.gov.br.

10 Alguns filmes já foram produzidos sobre os riscos envolvidos no uso escuso das TIC. Entre estes podem ser citados os seguintes: Menina má.com (*Hard candy*); Os substitutos (*Surrogates*); Tráfico humano (*Human trafficking*); Duro de matar 4 (*Livre free or die hard*); Medopontocom (*Feardotcom*); A senha (*SwordFish*); A rede (*The Net*); Hackers: piratas de computador (*Hackers*); Ameaça virtual (*Antitrust*); O assassino da Internet (*The craigslist killer*) e outros.

Referências bibliográficas

- Abramovay, Miriam (Coord.). 2009. Revelando tramas, descobrindo segredos: violência e convivência nas escolas [em linha]. Brasília, DF: RITLA; SEEDF [Citado 16 Out 2009]. Disponível em World Wide Web: http://www.ritla.org.br/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1
- Arendt, Hannah. 1969. Da violência. Brasília, DF: Editora da Universidade de Brasília, 56 p.
- Brasil. 2010. Lei nº 12.244, 24 Maio 2010 [em linha]. Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País [Citado 18 Ago 2010]. Disponível em World Wide Web: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12244.htm
- Bourdieu, Pierre. 1989. Sobre o poder simbólico. Em Bourdieu, Pierre. O poder simbólico. Lisboa: DIFEL, p. 6-7 (Memória e sociedade).
- Campello, Bernadete. 2003. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. Ciência da Informação, vol. 32, nº 3, p. 28-37.
- Campello, Bernadete. 2010. Perspectivas de letramento informacional no Brasil: práticas educativas de bibliotecários em escolas de ensino básico. Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha], vol. 15, nº 29, p.184-208 [Citado 18 Ago 2010]. Disponível em World Wide Web: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v14n3/17.pdf>

- Caso Bruna: MP apresenta denúncia contra o acusado. 2005. O Liberal Digital [em linha], Belém, 28 Out. [Citado 17 Nov 2005]. Disponível em World Wide Web: <http://noticias.orm.com.br/noticia.asp?id=109594&|caso+bruna+mp+apresenta+den%C3%Bancia+contra+acusado#.JGSta11TqE>
- Castells, Manuel. 1999. A era da informação: economia, sociedade e cultura. (vol. 3 Fim de milênio). São Paulo: Paz e Terra. 617 p.
- Cinco são presos em Belém e Manaus por golpe de venda de carros pela Internet. 2009. Portal ORM [em linha], Belém, 28 Jul. [Citado 12 Dez 2009]. Disponível em World Wide Web: <http://oglobo.globo.com/pais/cinco-sao-presos-em-belem-manaus-por-golpe-de-venda-de-carros-na-internet-3130977>
- Com denúncias e apoio de 30 países, PF faz prisão recorde de pedófilos. 2010. Estadão [em linha], São Paulo, 28 jul. [Citado 22 Ago 2010]. Disponível em World Wide Web: <http://www.estadao.com.br/noticias/impresso,com-denuncias-e-apoio-de-30-paises-pf-faz-prisao-recorde-de-pedofilos,587042,0.htm>
- Danquah, Paul e Longe, O. B. 2011. Cyber Deception and Theft: An Ethnographic Study on Cyber Criminality from a Ghanaian Perspective. Journal of Information Technology Impact [em linha], vol.11, nº 3, p. 169-182 [Citado 13 Ago 2012]. Disponível em World Wide Web: <http://www.jiti.net/v11/jiti.v11n3.169-182.pdf>
- Dudziak, E. A. 2003. Information literacy: princípios, filosofia e prática. Ciência da Informação [em linha], vol. 32, nº 1, p. 23-35 [Citado 17 Dez 2012]. Disponível em World Wide Web: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/123>
- Eco, Umberto. 1996. Como se faz uma tese. São Paulo: Perspectiva, 192 p.
- Escobar, Arturo. 1994. Welcome to Cyberia: notes on the Anthropology of cybercultura. Current Anthropology, vol. 35, p. 211-231.
- Farias, Christianne Martins e Vitorino, Elizete Oliveira. 2009. Competência informacional e dimensões da competência do bibliotecário no contexto escolar. Perspectivas em Ciência da Informação [em linha], vol. 14, nº 2, p. 2-16 [Citado 18 Ago 2010]. Disponível em World Wide Web: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v14n2/v14n2a02.pdf>
- Ferreira, Rubens da Silva e Silva Sobrinho, Telma S. 2010. Bibliotecas públicas, TIC e usuários em tempos de ciberviolência. Em XVII Encontro Nacional do Sistema de Bibliotecas Públicas [em linha], Rio de Janeiro, 8 a 12 de Novembro. Rio de Janeiro: BN; SNBP. [Citado 27 Set 2012]. Disponível em World Wide Web: www.bn.br/snbp/simposioV/TextoRubens.doc
- Ferreira, Rubens da Silva. 2012. Transpondo muros, construindo relações com a comunidade: uma reflexão sobre bibliotecas universitárias e extensão no Brasil. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação [em linha], vol. 9, nº 2, p. 75-88 [Citado 27 Set 2012]. Disponível em World Wide Web: http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/viewFile/499/pdf_21
- Figueiredo, Ricardo Vergueiro (Org.). 2010. Código penal, Constituição Federal, Legislação. São Paulo: Rideel, 616 p. (Coleção de leis Rideel).
- Freire, Isa Maria. 1995. Informação; consciência possível; campo: um exercício com construtos teóricos. Ciência da Informação [em linha], vol. 24, nº 1, p. 133-142 [Citado 12 Abr 2012]. Disponível em World Wide Web: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/543/493>
- Freud, Sigmund. 1976. Edição standard brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud. Rio de Janeiro: Imago,
- IFLA/UNESCO (International Federation of Library Associations e Institutions e United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization). 1994. Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas [em linha] [Citado 23 Ago 2012]. Disponível em World Wide Web: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>
- Kaplan, Eben. 2009. Terrorists and the Internet [em linha] [Citado 28 Set 2009]. Disponível em World Wide Web: <http://www.cfr.org/terrorism-and-technology/terrorists-internet/p10005#p6>
- Kuhlthau, Carol. 2009. Como usar a biblioteca na escola: um programa de atividades para o ensino fundamental. Belém Horizonte: Autêntica, 304 p. (Formação Humana na Escola; 4).
- Masuda, Yoneji. 1982. A sociedade da informação como sociedade pós-industrial. Rio de Janeiro: Editora Rio, 210 p.
- Mattos, Antonio Carlos M. 2005. Sistemas de informação: uma visão executiva. São Paulo: Saraiva, 224 p.

- Osório, Luiz Carlos. 1999. Agressividade e violência: o normal e o patológico. Em Santos, José Vicente T. dos (Org.). Violência em tempos de globalização. São Paulo: HUCITEC, p. 522-543.
- Shah, Nishant. 2007. Subject to technology: internet pornography, cyber-terrorism and the Indian State. *Inter-Asia Cultural Studies*, vol. 8, nº 3, p. 350-366.
- Steffen, César. 2008. Ódio.org.br: rastreamento e caracterização dos movimentos de ódio na Internet em Português. Em *Anais da III Mostra de Pesquisa da Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul*, Porto Alegre, 11 a 14 de Agosto de 2008 [em linha]. Porto Alegre: PUCRS. 47 f. [Citado 16 Jun 2010]. Disponível em World Wide Web: <http://www.pucrs.br/edipucrs/online/IIIImostra/ComunicacaoSocial/61698%20-%20CESAR%20STEFFEN.pdf>
- Takahashi, Tadao (Org.). 2000. A sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde [em linha]. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia. [Citado 28 Jul 2009]. Disponível em World Wide Web: http://www.livrosgratis.com.br/arquivos_livros/ci000005.pdf
- Toffler, Alvin. 1980. A terceira onda. Rio de Janeiro: LTC, 533 p.
- Trujano Ruiz, Patricia; Dorantes Segura, Jessica e Tovilla Quesada, Vania. 2009. Violencia en internet: nuevas víctimas, nuevos retos violence in the web: new victims, new challenges. *LIBERABIT: Lima (Perú)* [em linha], vol. 15, nº 1, p. 7-19. [Citado 12 Jun 2012]. Disponível em World Wide Web: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272009000100002&script=sci_arttext
- Velho, Gilberto. 1996. Violência, reciprocidade e desigualdade: uma perspectiva antropológica. Em Velho, Gilberto (Org.). *Cidadania e violência*. Rio de Janeiro: UFRJ, p. 99-146.
- Velho, Gilberto. 1999. Projeto e metamorfose: antropologia das sociedades complexas. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 137 p.
- Velho, Gilberto. 2002. The challenge of violence. En *Brazil: dilemmas and challenges*. São Paulo: EDUSP, p. 155-161.
- Willard, Nancy. 2005. Educator's guide to cyberbullying and cyberthreats [em linha] [Citado 7 Mai 2012]. Disponível em World Wide Web: <http://csriu.org/cyberbully/docs/cbcteducator.pdf>
- Yucedal, Behzat. 2010. Victimization in cyberspace: an application of routine activity and lifestyle exposure theories. Ohio: Kent State University. Tese de doutorado. [em linha] [Citado 12 Jun 2012]. Disponível em World Wide Web: http://etd.ohiolink.edu/view.cgi?acc_num=kent1279290984

Cita recomendada

Ferreira, Rubens da Silva & Silva Sobrinho, Telma Socorro da. 2012. Bibliotecas públicas e ciberviolência em tempos de uma sociedade em rede: novos papéis diante de um novo fenômeno. *Palavra Clave (La Plata)* [en línea], vol. 2, nº 1, p. 21-34. Disponible en: <http://www.palabraclave.fahce.unlp.edu.ar>.