

# Vinte e uma recomendações para combater o ódio na sociedade

## Definição do problema pelos cidadãos

Ao longo de três fins de semana, nós, o Painel de Cidadãos Europeu sobre «Combater o ódio na sociedade», composto por 150 cidadãos dos 27 Estados-Membros da UE, selecionados aleatoriamente, debatemos possíveis formas de lidar com o ódio na nossa sociedade. Temos origens diversas, mas partilhamos um entendimento comum do problema. Este painel reconhece que existem várias causas e fatores que contribuem para o aumento e a persistência do ódio na nossa sociedade, salientando simultaneamente a complexa interação dos aspetos emocionais, sociais e económicos.

- **Conflitos e legado histórico:** os conflitos históricos e atuais podem conduzir a um legado de ódio que atravessa gerações. Na história complexa da Europa, cada episódio de conflito, guerra e tensão geopolítica contribuiu para este ciclo. Sem esforços ativos para tratar e curar as feridas, o ódio impulsionado pelos conflitos subsiste, ameaçando perpetuar um ciclo de animosidade e divisão.
- **Crise económica e social:** as rápidas mudanças sociais e culturais funcionam como catalisadores significativos de sentimentos de perda e desvantagem, conduzindo à escalada do ódio. Este pode visar um vasto leque de grupos e cidadãos, que são responsabilizados pela crise económica e social. Os fatores sociopolíticos e económicos não só conduzem a desigualdades, como também podem ser poderosos motores de insegurança e medo.
- **Política e responsabilidade:** todos os políticos e figuras públicas têm uma grande responsabilidade na luta contra o ódio, mas podem acabar por fomentá-lo através do tratamento inadequado de grupos étnicos e da exploração do nacionalismo, bem como das divisões e do populismo em benefício pessoal. As figuras políticas e públicas, tanto dentro como fora da UE, podem utilizar o discurso de ódio para alimentar ambições territoriais e deslegitimar a democracia. As divisões acentuam-se quando se dá prioridade a argumentos ruidosos em detrimento de um discurso e deliberação fundamentados, amplificando opiniões extremas e teorias da conspiração.
- **Meios de comunicação social, desinformação e responsabilização:** a expressão crescente do «nós contra eles» e do ódio a vários grupos é exacerbada pelos meios de comunicação social tradicionais e pelas redes sociais, muitas vezes em nome do lucro. Os meios de comunicação social tradicionais podem, deliberadamente, desinformar e reproduzir narrativas de ódio. Nas redes sociais, o anonimato e os algoritmos manipulados desempenham um papel crucial na propagação do discurso de ódio e de discriminações. Estas redes servem de canal para a desinformação e para perpetuar estereótipos, em especial contra as mulheres e os jovens que são vítimas de assédio significativo em linha. Esta situação é agravada pela falta de responsabilização das redes e dos utilizadores.
- **Comportamento de «rebanho», preconceito e intolerância:** um aspeto fundamental da natureza humana consiste no desejo de pertencer a um grupo ou dinâmica social, ou seja, sentirmo-nos «iguais aos outros». Este desejo pode, por vezes, ser tão forte que conduz a uma manifestação de ódio e de intolerância, a um sentimento de «nós

contra eles» para com o «outro». Esta dinâmica de desconfiança e de ódio afeta especialmente as pessoas e os grupos vulneráveis com base na etnia, no estatuto migratório, na religião, no género, na orientação sexual, na deficiência, no estatuto familiar e em fatores socioeconómicos. A ausência de educação acerca das diferenças de identidade e de cultura, da tolerância, do debate e da comunicação, bem como a falta de informações fiáveis em linha, podem reforçar mal-entendidos, perpetuar o preconceito e conduzir ao ódio.

Estas causas e fatores de ódio afetam todas as camadas da nossa sociedade. Nós, enquanto cidadãos dos 27 Estados-Membros da União Europeia com origens diversas, acreditamos que a luta contra o ódio na Europa e em todo o mundo é uma prioridade. É nossa responsabilidade partilhada prevenir e dar resposta ao ódio sob todas as suas formas, a nível individual, societal e institucional, com base nos valores comuns e nos direitos fundamentais da UE: paz, liberdade e igualdade. Por conseguinte, recomendamos que sejam tomadas medidas em vários domínios para proteger estes direitos fundamentais, prevenir a discriminação, o ódio e os conflitos, proteger os mais vulneráveis e, em última análise, construir uma UE respeitadora e justa para todos.

## Recomendações finais

As seguintes recomendações foram agrupadas em cinco rubricas:

- sistema de resposta aos crimes de ódio e ao discurso de ódio,
- papel dos meios de comunicação social e da política,
- digital e tecnologia,
- educação,
- participação dos cidadãos e inclusão social.

## Sistema de resposta aos crimes de ódio e ao discurso de ódio

### Recomendação 1: uma Europa, uma definição: criminalização do discurso de ódio

Recomendamos que a Comissão Europeia crie um grupo de trabalho diversificado para atualizar e alargar a definição comum de «discurso ilegal de incitação ao ódio», a fim de melhor criminalizar a sua difusão. A definição atual, adotada em 2008, centra-se no racismo e na xenofobia, mas exclui outras formas de ódio, como o capacitismo e a discriminação com base na orientação sexual, no género, na idade, etc. Este termo obsoleto tem de ser revisto urgentemente, a fim de refletir os valores inclusivos da nossa sociedade moderna.

É essencial uma nova definição abrangente que torne a propagação de discursos ilegais de incitação ao ódio uma infração passível de ação penal em todos os Estados-Membros da UE. Esta adaptação assegurará que todas as formas de discurso de ódio sejam uniformemente reconhecidas e penalizadas, reforçando o nosso empenho numa sociedade mais inclusiva e respeitadora.

Ao incluir o discurso de ódio na lista de crimes da UE, podemos proteger as comunidades marginalizadas e defender a dignidade humana. Esta iniciativa distingue o discurso ilegal de incitação ao ódio da liberdade de expressão, assegurando um equilíbrio entre os direitos fundamentais e a necessidade de combater a discriminação e o ódio.

### **Justificação**

Promove a coesão social: a atualização da definição de modo a incluir todas as formas de discurso de ódio favorece uma sociedade mais inclusiva em que todos se sintam respeitados e valorizados, o que promove a coesão social e reduz as divisões causadas pelo discurso de ódio não controlado.

Reforça a clareza jurídica: uma definição unificada em todos os Estados-Membros da UE elimina incoerências e lacunas na proteção jurídica. Esta clareza garante que os autores de discursos de ódio sejam responsabilizados, independentemente do local onde se encontrem na UE.

Protege as comunidades marginalizadas: o alargamento da definição de forma a abranger mais formas de discriminação proporciona uma melhor proteção aos grupos marginalizados, reduzindo a sua exposição a linguagem nociva e depreciativa.

Reforça os direitos humanos: ao criminalizar todas as formas de discurso de ódio, a UE reforça o seu compromisso para com os direitos humanos e a dignidade, alinhando os quadros jurídicos com os valores contemporâneos da igualdade e do respeito.

Equilibra as liberdades: esta abordagem estabelece uma distinção cuidadosa entre o discurso de ódio e a liberdade de expressão, assegurando a proteção da liberdade de expressão e prevenindo simultaneamente os discursos que incitem à violência, ao ódio ou à discriminação.

Promove a empatia e a compreensão: a exposição a diferentes perspetivas e a criminalização do discurso de ódio incentivam a empatia e a compreensão entre os cidadãos, contribuindo para uma sociedade mais harmoniosa e respeitadora.

A aplicação desta recomendação conduzirá a uma Europa mais justa e coesa, em que todas as pessoas, independentemente da sua identidade, possam viver sem receio de serem vítimas de ódio e discriminação.

### **Resumo da recomendação**

- Criar um grupo de trabalho diversificado para desenvolver uma definição abrangente de «discurso ilegal de incitação ao ódio» que inclua todas as formas de discriminação.
- Atualizar a definição obsoleta de 2008 de modo a incluir todos os tipos de discurso de ódio.
- Reconhecer e penalizar uniformemente o discurso de ódio em toda a UE.
- Tornar a difusão de discursos ilegais de incitação ao ódio uma infração penal em todos os Estados-Membros da UE.

**Recomendação 2: protocolo europeu de resposta eficaz para as notificações de crimes de ódio**

Recomendamos um procedimento claro e uniforme para a denúncia de crimes de ódio em todos os Estados-Membros da UE. Este procedimento legal deve ser aplicado de forma eficaz nas organizações que interagem com as vítimas de crimes de ódio. Sugerimos a revisão de todas as medidas anteriormente propostas e que são ineficazes, bem como o desenvolvimento de um processo simples que permita às vítimas e testemunhas denunciar de forma segura todos os crimes, incluindo crimes em plataformas em linha.

Em primeiro lugar, o procedimento deve garantir condições seguras de denúncia tanto para as vítimas como para as testemunhas de crimes de ódio. Garantir a sua segurança pode aumentar o número de crimes denunciados. Tal inclui medidas de proteção jurídica e psicológica, assim como, se necessário, a proteção física contra aqueles que procuram vingança. O procedimento pode também envolver a colaboração com os infratores, que, muitas vezes, podem já ter sido vítimas de ódio.

Em segundo lugar, o procedimento deve envolver todos os intervenientes que participam na cadeia de denúncia de crimes, a fim de reduzir o risco de vitimização secundária e de agravamento de traumas.

Por último, o procedimento deve ser apoiado por um canal em linha adequado concebido para a denúncia segura de crimes.

### **Justificação**

Esta recomendação é importante porque ajuda a evitar e/ou minimizar a vitimização secundária das vítimas. O procedimento permitirá uma resposta e assistência rápidas às vítimas, bem como o apoio e a proteção das testemunhas. Este procedimento facilitará igualmente as ações dos serviços que recebem as denúncias. Se o procedimento se revelar eficaz, a sociedade será incentivada a dar resposta aos crimes e a denunciá-los com maior frequência.

### **Resumo da recomendação**

- Criar um procedimento claro e uniforme para a denúncia de crimes de ódio em todos os Estados-Membros da UE.
- Rever todas as medidas anteriormente propostas e que são ineficazes, bem como desenvolver um processo simples que permita às vítimas e testemunhas denunciar de forma segura todos os crimes, incluindo crimes em plataformas em linha.
- Implementar um canal em linha para a denúncia segura de crimes.

### **Recomendação 3: gabinete nacional de luta contra o ódio nos Estados-Membros**

Recomendamos a criação de um gabinete independente de luta contra o ódio em cada Estado-Membro. Precisamos de uma instituição forte, dotada de autoridade jurídica e de comunicação eficaz, que preste assistência concreta às pessoas através de um sistema objetivo e independente de denúncia de crimes.

Em primeiro lugar, o gabinete será responsável por prestar apoio jurídico e psicológico a todas as vítimas de crimes de ódio no seu Estado-Membro, trabalhando em estreita colaboração com as ONG e com um comité de cidadãos. O gabinete disponibilizará uma plataforma para denunciar eficazmente crimes de ódio, de uma forma que seja segura para as vítimas.

Em segundo lugar, o gabinete trabalhará em estreita colaboração com o Grupo de Alto Nível da UE sobre a luta contra o discurso de ódio e os crimes de ódio, ou outro semelhante, a fim de cumprir a sua missão e assegurar a aplicação de códigos de conduta para as empresas, as organizações e os políticos. Esta cooperação contribuirá para criar um ambiente eficaz e de apoio às vítimas. Além disso, o gabinete poderá fornecer informações e boas práticas a todos os que procurem aconselhamento. O pessoal do gabinete deve exercer as suas funções a termo.

Em terceiro lugar, o gabinete divulgará instrumentos, programas, mecanismos e materiais da UE sobre a problemática do ódio, garantindo que chegam às instituições de ensino, às instituições administrativas e ao público em geral, a nível nacional e regional. Para o efeito, o gabinete ministrará formação aos serviços envolvidos na primeira resposta após a apresentação de denúncias.

Por último, o gabinete recolherá dados sobre os crimes de ódio, a fim de desenvolver respostas eficazes às necessidades futuras da população.

### **Justificação**

Registou-se um aumento dos crimes de ódio nas nossas sociedades polarizadas, agravando o bem-estar dos cidadãos. A fim de prevenir os crimes de ódio, dar resposta aos mesmos e prestar assistência às vítimas, é necessário dispor de instituições e mecanismos eficazes. Além disso, na raiz de cada crime jaz um pensamento ou uma palavra. De modo a assegurar a educação sobre o respeito e sensibilizar, é necessário criar uma instituição específica que previna os crimes de ódio e apoie as vítimas, sobretudo porque ainda não existe nenhuma e é extremamente necessária.

### **Resumo da recomendação**

- Criar um ambiente eficaz e de apoio às vítimas.
- Criar um gabinete independente de luta contra o ódio em cada Estado-Membro.

A fim de cumprir a sua missão, o gabinete trabalhará em estreita colaboração com o Grupo de Alto Nível da UE sobre a luta contra o discurso de ódio e os crimes de ódio, ou outro semelhante.

### **Recomendação 4: formação para a tolerância (T4T)**

Recomendamos que a UE divulgue melhor os cursos de formação existentes sobre crimes de ódio, discurso de ódio e comunicação não violenta e os promova junto de grupos-alvo específicos. Em princípio, todos os grupos sociais devem ser mais bem instruídos e desenvolver competências para combater o ódio. No entanto, consideramos ser particularmente importante ministrar uma melhor formação às pessoas que trabalham no setor público (por exemplo, agentes policiais ou assistentes sociais). Com efeito, estas são, muitas vezes, as primeiras pessoas em contacto com as vítimas e pessoas afetadas por atos de ódio. É particularmente importante que os funcionários públicos sejam capazes de lidar de forma sensível com a questão e com a pessoa. Deve existir uma oferta regular de formação para os funcionários públicos nos Estados-Membros da UE, que permita a realização de formação tanto presencial como em linha. Os criadores de conteúdos são outro grupo-alvo importante, enquanto participantes e embaixadores das formações. Têm uma grande influência nos grupos-alvo mais jovens e atuam como multiplicadores. As pessoas que trabalham em cargos públicos na UE devem dar um bom exemplo e seguir também esta formação. Para tornar as oportunidades de formação acessíveis à população em geral, os sindicatos ou outras

organizações podem participar na promoção das ações de formação. Podem também ser publicados anúncios em jornais comunitários. Os participantes receberiam um certificado por concluírem com êxito a formação, com o qual poderiam dar a conhecer ao mundo exterior a sua competência adquirida para lidar com o ódio.

### **Justificação**

A pirâmide do ódio começa com os estereótipos e clichés que temos nas nossas mentes e que são promovidos pelo discurso de ódio. Por conseguinte, é importante chegar à raiz do problema. As ações de formação têm impacto não só nos formandos, mas também nas pessoas que os rodeiam. Os cursos de formação constituem um complemento importante dos programas de ensino formal (como o ensino escolar ou universitário). A UE já oferece muitos programas e materiais de formação que já deram provas suficientes. No entanto, é difícil encontrá-los. Para garantir que são verdadeiramente eficazes e sustentáveis e que chegam ao grupo-alvo, os programas desenvolvidos carecem de uma melhor promoção. É igualmente importante colocar a tónica nas pessoas que trabalham no setor público, pois ainda há demasiados casos de pessoas afetadas que tiveram experiências negativas junto da administração pública.

### **Resumo da recomendação**

- Promover os atuais cursos de formação da UE sobre crimes de ódio, discurso de ódio e comunicação não violenta, visando especialmente os trabalhadores do setor público e os criadores de conteúdos.
- Ministrando formação regular, presencial e em linha, aos funcionários públicos, para que possam tratar de forma sensível e eficaz as questões relacionadas com o ódio.
- Envolver os sindicatos e os jornais comunitários para aumentar a sensibilização e a participação nos programas de formação.
- Emitir certificados para os participantes demonstrarem publicamente a sua competência no tratamento de questões relacionadas com o ódio.

### **Recomendação 5: maior sensibilização para o ódio e medidas e soluções existentes para o combater através de uma campanha pública**

Recomendamos que a UE realize uma campanha pública sobre o perigo, as causas e as medidas contra o ódio (tanto em linha como fora de linha), a fim de sensibilizar e educar acerca da sua prevalência e perigos. Ao mesmo tempo, prestaria informações sobre as diferentes iniciativas da UE contra o ódio, bem como sobre os canais e medidas de apoio de que as vítimas dispõem.

Para tornar as campanhas de combate ao ódio tão eficazes quanto possível, recomendamos a definição e a especificação claras dos grupos-alvo, da abordagem, dos canais e dos conteúdos. É conveniente:

- direcionar a campanha ao público em geral e a grupos específicos e importantes (por exemplo, vítimas, autores de atos de ódio e crianças),
- criar mensagens adaptadas a estes diferentes grupos e ao contexto dos diferentes Estados-Membros da UE, utilizando abordagens leves e acessíveis adaptadas ao contexto de cada Estado-Membro,
- salientar a responsabilidade de todos os cidadãos da UE no combate ao ódio com que se deparam no dia a dia, fornecendo-lhes ferramentas práticas e informações sobre como o podem fazer,

- utilizar canais de comunicação tradicionais e não convencionais, fora de linha e em linha, para difundir mensagens contra o ódio, de modo a chegar a diferentes subcamadas da sociedade com canais mais eficazes e de fácil utilização,
- envolver as redes sociais e os meios de comunicação tradicionais, bem como os influenciadores e as vítimas, tanto na redação como na partilha destas mensagens, a fim de garantir que são mais eficazes e chegam às pessoas certas.

### **Justificação**

Apesar de já dispormos de diferentes quadros para combater o ódio a nível da UE, não foi feito o suficiente para informar os cidadãos europeus sobre estas iniciativas. A maioria dos cidadãos da UE não sabe que programas, iniciativas e regulamentos existem tanto a nível da UE como a nível nacional. Os relatos, as notícias e os debates sobre o ódio centram-se principalmente em casos de ódio e no que corre mal, o que é importante, mas traça uma imagem depressiva e tendenciosa. Por conseguinte, devem também existir relatos positivos de ações de combate ao ódio, bem como sugestões práticas sobre o que as pessoas podem fazer contra o mesmo. Recomendamos uma campanha de sensibilização, em vez de legislação vinculativa ou de códigos de conduta sobre o que os influenciadores e canais profissionais dos meios de comunicação social estão autorizados a dizer, pois essa abordagem poderia ser entendida como censura e criar relutância e descontentamento entre as pessoas que têm pontos de vista divergentes e a sociedade em geral. A concentração na divulgação e na sensibilização pode permitir que os cidadãos compreendam a importância do tema e dotá-los dos conhecimentos necessários para contribuir para a implementação de soluções e combaterem o ódio nas suas próprias vidas.

### **Especificações**

**Grupos-alvo:** é importante chegar a vastas camadas da sociedade através desta campanha de sensibilização, mudar a opinião pública e assegurar a sustentabilidade das mudanças de opinião e de comportamento. Tal assegurará igualmente que as pessoas que já defendem valores de luta contra o ódio continuem a agir nesse sentido. Ao mesmo tempo, a fim de garantir a eficácia e o impacto destas campanhas, é importante adaptar as campanhas e mensagens a diferentes grupos-alvo, como vítimas, aliados, crianças, pais, professores e autores de atos de ódio. Ao explicar as razões subjacentes às emoções do ódio, podemos ajudar as pessoas que poderão proferir discursos de ódio ou adotar comportamentos de ódio a compreenderem os seus motivos e o impacto das suas ações. As campanhas também devem ser realizadas em línguas de países terceiros, a fim de chegar a pessoas que não falam a língua do Estado onde residem.

**Canais:** deve ser utilizado um vasto conjunto de canais para educar a população sobre o que é discurso de ódio proibido e prejudicial e sobre os comportamentos que são incentivados, bem como sobre as diferentes iniciativas e medidas que já existem na UE. Para além de redes sociais, canais de televisão e produções cinematográficas, a campanha deve recorrer a um vasto conjunto de meios criativos, invulgares e aliciantes fora de linha, incluindo painéis publicitários, vários jornais, publicações especializadas sobre o tema (potencialmente gratuitas), camiões, rádio, ecrãs de metropolitanos/transportes públicos, folhetos de supermercados, jornais, recibos de compras (como é o caso de uma campanha austríaca centrada na violência contra as mulheres) e medidas semelhantes. Concretamente, poderia ser transmitido, a título gratuito, um filme sobre este tema em toda a UE. Outra abordagem

importante passa por envolver os influenciadores, nomeadamente atores, cantores e pessoas dos meios de comunicação social, nas campanhas de sensibilização, a fim de chegar às gerações mais jovens e a outros públicos, utilizando formatos que lhes sejam adequados. Além disso, na elaboração e divulgação destas mensagens, incentivamos a colaboração com influenciadores que sejam, eles próprios, vítimas.

**Conteúdo:** para garantir que as campanhas são bem concebidas, afigura-se oportuno envolver, na conceção dos respetivos conteúdos, profissionais de diferentes setores (publicidade, psicologia, grupos de vítimas, etc.) e um grupo de reflexão diversificado constituído pelos diversos grupos-alvo que a campanha visa alcançar (vítimas, influenciadores, jovens, etc.). As campanhas devem ser adaptadas para combater diferentes tipos de ódio, nomeadamente contra minorias, imigrantes, pessoas com deficiência, pessoas LGBTQI+, ciganos e judeus. Devem também ser adaptadas à situação dos diferentes países da UE e basear-se em iniciativas e medidas existentes. É também importante que se centrem em mensagens positivas que promovam uma UE sem ódio e prestem informações sobre as medidas e iniciativas existentes e eficazes contra o ódio. Além disso, deve haver mais relatos sobre as atividades, debates e iniciativas das instituições da UE nas notícias nacionais.

**Abordagem:** esta campanha deve ser cativante e humorística para chegar efetivamente às pessoas e mudá-las (contrariamente à forma como a maioria dos cidadãos perceciona a maior parte das campanhas da UE). Deve também centrar-se na participação mais direta dos cidadãos. Por exemplo, a UE poderia lançar concursos públicos ou prémios destinados a envolver as propostas dos cidadãos sobre abordagens criativas e eficazes para a campanha. Além disso, a campanha deve incentivar o voluntariado e a participação cívica, envolvendo voluntariamente diversas partes interessadas, como pessoas habilitadas a partilhar as suas histórias pessoais e grandes empresas ou meios de comunicação social. Por exemplo, os gestores poderiam trabalhar com grupos sociais vulneráveis e estabelecer contactos entre as vítimas. Importa assegurar os recursos humanos e financeiros necessários para alcançar estes objetivos. As campanhas poderiam também centrar-se na sensibilização no setor do desporto, nomeadamente dos atletas e do público, ao envolver os clubes, os meios de comunicação social e os políticos para abordar a questão do discurso de ódio. Incentivamos a utilização de abordagens mais criativas, divertidas e cativantes. A título de exemplo, poderia ser realizada uma campanha com o logótipo «massas alimentícias contra o ódio» com um código QR que conduzisse a informações sobre a iniciativa nas massas alimentícias ou noutras embalagens de alimentos (em alternativa, em papel higiénico), dependendo dos produtos mais populares em cada Estado-Membro.

### **Resumo da recomendação**

- Direcionar a campanha tanto para o público em geral como para grupos específicos e importantes (por exemplo, vítimas, autores de atos de ódio, crianças) com um conjunto de mensagens adaptadas a estes diferentes grupos e ao contexto dos diferentes Estados-Membros da UE.
- A campanha deve também salientar a responsabilidade de todos os cidadãos da UE no combate ao ódio com que se deparam no dia a dia, fornecendo-lhes ferramentas práticas e informações sobre como o podem fazer.

- Utilizar canais de comunicação tradicionais e não convencionais, fora de linha e em linha, para difundir mensagens contra o ódio, de modo a chegar a diferentes subcamadas da sociedade com canais mais eficazes e de fácil utilização,
- Envolver as redes sociais e os meios de comunicação tradicionais, bem como os influenciadores e as vítimas, tanto na redação como na partilha destas mensagens, a fim de garantir que são mais eficazes e chegam às pessoas certas.

#### Recomendação 6: publicidade contra o ódio

Recomendamos que se considere a seguinte estratégia de comunicação para combater o ódio:

- mensagens curtas de texto por telefone, sujeitas a aceitação, sobre a inclusividade para todos os cidadãos (por exemplo, receção semanal/mensal),
- cartazes em paragens de autocarro que promovam a inclusividade,
- grandes painéis publicitários para quem está saturado das redes sociais; por exemplo, utilização de painéis eleitorais da UE para mensagens positivas contra o discurso de ódio,
- anúncios do Google sobre o combate ao ódio, sujeitos a aceitação,
- criação de *emojis* e «memes» para mensagens contra o ódio,
- notas positivas aditadas às mensagens oficiais existentes (nomeadamente em documentos governamentais),
- vídeos de sensibilização reproduzidos na televisão ou em salas de cinema antes de um filme (torná-los um reforço positivo, sempre que possível),
- em eventos desportivos (como os Jogos Olímpicos ou o Campeonato do Mundo), usar o discurso de abertura para sensibilizar, como, por exemplo, o da Rainha com o urso Paddington nos Jogos Olímpicos de Londres, cujo conteúdo era saudável/comovente,
- vídeos mais longos reproduzidos em eventos desportivos, atraindo a atenção dos espetadores ao envolver jogadores importantes no vídeo (por exemplo, futebolistas em jogos de futebol),
- campanhas com pessoas populares/influenciadores (como Pommelien, na Bélgica) destinadas a sensibilizar para os temas do ódio.

#### Justificação

Esta recomendação conduzirá a:

- um ambiente mais saudável e mais seguro nas redes sociais, um tipo diferente de redes sociais, um ambiente mais interpessoal,
- uma sociedade mais saudável, mais consciente e mais feliz,
- uma Europa melhor com menos polarização,
- uma situação que evite a escalada e coloque tudo em perspetiva.

#### Resumo da recomendação

- Comunicação holística para todas as faixas etárias nos canais digitais, a fim de promover a empatia, a inclusão e a aceitação de grupos/pessoas de diferentes origens.
- Necessidade de peritos em comunicação que concebam os conteúdos e a estratégia para as diferentes plataformas e diferentes grupos-alvo.

- Comunicar indiretamente/implicitamente, usando, por exemplo, um botão de «respeito» semelhante a um *emoji* de polegar para cima.

#### Recomendação 7: criação de uma plataforma da UE com informações, recursos, medidas e sistemas de apoio relacionados com o ódio

Recomendamos a criação de uma plataforma gerida pela UE que seja fácil de navegar e gratuita e que permita o acesso a materiais de informação, tais como definições, artigos, vídeos e outras iniciativas de organizações centradas na luta contra o ódio. O estilo e a estrutura da plataforma devem torná-la fácil de utilizar. Desta forma, a plataforma pode conter uma secção destinada aos jovens com informações sobre os problemas que poderão enfrentar na sua vida quotidiana e conselhos práticos. A tónica deve ser colocada nas medidas que conseguiram ajudar as vítimas e no aconselhamento prático às pessoas de toda a sociedade sobre como podem apoiar eficazmente as vítimas, em especial em situações quotidianas em que poderão testemunhar comportamentos de ódio. Deve também ser possível estabelecer contactos com outras pessoas com problemas semelhantes e prestar-lhes apoio. Além disso, a plataforma pode incluir uma definição do problema, recomendações e todos os materiais pertinentes do Painel de Cidadãos Europeu sobre «Combater o ódio na sociedade».

A fim de garantir a eficácia da plataforma, a inteligência artificial pode ajudar as pessoas a interagir com a plataforma de forma mais natural e a encontrar conteúdos pertinentes, nomeadamente ao fornecer orientações e recomendações às vítimas e aos aliados e ao remetê-los para os canais e organizações de apoio adequados. Além disso, a plataforma pode conter determinadas opções para que os utilizadores apresentem observações específicas sobre os recursos que foram úteis e como poderiam ser melhorados.

Por outro lado, este sítio Web deve também incentivar, permitir e capacitar o pensamento crítico sobre esta matéria, em vez de ser demasiado restritivo ou presunçoso, o que poderia afugentar as pessoas. Este aspeto pode ser particularmente pertinente para os autores de atos de ódio ou para as pessoas mais abertas ao discurso e às mensagens de ódio, a fim de incentivar o pensamento crítico e a recolha de conhecimentos. Deve ser prestado apoio e moderação para garantir a liberdade de expressão, facilitar debates construtivos, exercer o controlo dos conteúdos e prevenir a escalada do ódio.

As principais empresas de redes sociais podem ajudar a implementar uma função em que os utilizadores sejam encaminhados para a plataforma para encontrarem apoio, caso considerem que determinadas publicações podem incitar ao ódio. Poderão ser criados programas de referência ou sistemas de recompensa associados ao sítio Web, que sejam criativos e atrativos para diferentes subcamadas da população.

#### **Justificação**

O objetivo desta recomendação consiste em criar uma plataforma que não substitua ideias semelhantes, criando antes uma base de dados de recursos úteis. Por conseguinte, a plataforma deve estar interligada com outros sítios Web, recursos sobre o ódio e canais de apoio às vítimas de ódio e aos grupos particularmente vulneráveis, para que seja tão fácil e útil quanto possível. Outro objetivo da plataforma consiste em sensibilizar e promover uma interação consciente com os recursos pertinentes. Embora haja uma multiplicidade de iniciativas, recursos e campanhas diferentes, a maioria das pessoas não sabe onde encontrar todas essas informações e ajuda. A existência de uma plataforma central onde seja possível

aceder a todas as informações poderá facilitar o processo. O sítio Web também poderia incluir uma campanha de sensibilização.

Na plataforma, os intercâmbios entre pessoas (por exemplo, através de uma função de conversa) podem ajudar a compreender emoções, experiências diversas e obstáculos em tempo real a partir do conforto das suas próprias casas. Podem também permitir que as vítimas partilhem as suas experiências e recorram a alguém que as possa ajudar a sentir-se melhor, aliviando assim os seus problemas.

Um desafio para esta plataforma é o facto de poder ser difícil implementá-la e assegurar que a estrutura do sítio Web seja fácil de compreender, aceder e navegar. Do mesmo modo, será difícil tornar o sítio Web suficientemente interessante para que muitos cidadãos da UE o visitem voluntariamente. Além disso, embora o painel esteja ciente dos desafios da criação de um sítio Web deste tipo em todas as línguas necessárias, consideramos que tal seria um esforço útil. Se as pessoas puderem partilhar histórias pessoais de vítimas no sítio Web, este poderá tornar-se mais eficaz e apelativo do ponto de vista emocional. O ódio é um fenómeno que precede a Internet, embora esta o possa ter exacerbado, e não será facilmente superado pela existência de uma plataforma única. No entanto, o painel considera que a plataforma pode ser uma forma eficaz de aumentar a sensibilização e o conhecimento sobre a prevalência do ódio, dotando também as pessoas de capacidades para melhorarem e lidarem com o ódio com que se deparam, tanto em linha como fora de linha.

### **Resumo da recomendação**

- Propomos o lançamento de uma plataforma facilmente acessível, gerida pela UE, que funcione como balcão único para fornecer informações, definições de termos fundamentais, dados sobre os efeitos negativos do ódio, recursos práticos e pertinentes, ligações para outras plataformas, iniciativas e organizações, bem como uma panorâmica das medidas e dos sistemas de apoio existentes nos diferentes Estados-Membros.
- A plataforma deve ser integrada com outras medidas, plataformas e sítios Web existentes centrados na luta contra o ódio a nível nacional e da UE, a fim de tornar tão fácil quanto possível para os utilizadores encontrarem as informações e o apoio de que necessitam, sem duplicar esforços.
- O sítio Web também poderá ser utilizado no âmbito da campanha de sensibilização e deve ser ativamente publicitado através das redes sociais, de anúncios televisivos e de outros canais de comunicação social em massa.

## **Papel dos meios de comunicação social e da política**

### **Recomendação 8: criação de um comité de confiança independente**

Propomos a criação de um comité de confiança independente que estabeleça um código de conduta dos deputados ao Parlamento Europeu e monitorize o discurso de ódio e a desinformação. O comité de confiança deve ser composto por peritos multidisciplinares (por exemplo, cidadãos, juristas, psicólogos, sociólogos, ONG e peritos políticos) e supervisionado por cidadãos. A fim de assegurar uma ampla representação, os cidadãos em causa são selecionados aleatoriamente, sendo aplicados critérios para reforçar a representação de grupos vulneráveis da sociedade. Uma vez criado, o comité deliberará e decidirá sobre um

código de conduta, aplicável às autoridades e aos funcionários públicos. O código de conduta será ajustável. O comité de confiança utilizará o código de conduta para recolher dados, monitorizar a aplicação e elaborar novas orientações sobre a identificação e o combate ao discurso de ódio. O comité de confiança também disporá de um ponto de contacto oficial para outros cidadãos da UE, com o intuito de denunciar violações e discursos de ódio por parte de políticos. O mandato dos membros será rotativo, a fim de garantir o pluralismo no comité. De modo a manter a sua integridade e prevenir conflitos de interesses dos seus membros, o comité aplicará regras de adesão rigorosas.

### **Justificação**

É necessário um comité de confiança que monitorize, acompanhe e desenvolva a aplicação de um código de conduta contra o discurso de ódio, a fim de proteger as pessoas e as comunidades dos efeitos nocivos do discurso de ódio, especialmente por parte das autoridades e dos funcionários públicos. Ao elaborar um código de conduta abrangente baseado nos contributos de juristas, psicólogos, sociólogos, cidadãos e outras entidades, este comité pode definir orientações claras e expectativas de comportamento. O comité de confiança é vital para recuperar e promover a confiança nas instituições e nos representantes. Mediante a aplicação e monitorização de um código de conduta para comportamentos de confiança, assegura-se uma maior transparência. O comité atua de forma independente e transparente, sendo supervisionado por cidadãos, o que aumenta a sua legitimidade. Para ser eficaz, o comité deve dispor de uma equipa multidisciplinar equilibrada, que represente diferentes perspetivas e grupos vulneráveis.

### **Resumo da recomendação**

- Instituir um comité de confiança independente para a criação e a aplicação de um código de conduta dos funcionários públicos da UE, combatendo o discurso de ódio e a desinformação.
- O comité incluirá peritos multidisciplinares e cidadãos selecionados aleatoriamente, garantindo a representação de grupos vulneráveis.
- O comité monitorizará a aplicação do código de conduta, recolherá dados e tratará as denúncias de discurso de ódio por parte de políticos.

A supervisão pelos cidadãos e a rotação dos seus membros manterão a integridade, a transparência e a legitimidade do comité.

### **Recomendação 9: fiabilidade, factos e transparência: verificação e clarificação do financiamento da informação**

Recomendamos que se exija que os meios de comunicação social colaborem com as organizações independentes de verificação de factos, sejam transparentes sobre as suas fontes de financiamento, incentivem os cidadãos a verificarem as informações que recebem e limitem a influência política do seu público através das seguintes medidas:

- estabelecimento de protocolos rigorosos para a verificação e a certificação das informações destinadas a pessoas singulares, associações e empresas com fins comerciais e/ou que utilizam fundos públicos (por exemplo, no sentido de divulgarem o seu estatuto jurídico),

- meios de comunicação independentes para uma melhor diversidade das fontes, publicação do financiamento dos estudos de certificação e dos beneficiários da divulgação da informação,
- lançamento de campanhas de sensibilização dos cidadãos para a importância da verificação da informação,
- limitação do número de meios de comunicação social que uma pessoa singular ou empresa pode possuir (rádio, televisão, plataformas sociais, jornais, etc.),
- deve ser facilmente acessível ao público e obrigatória uma ferramenta de «caixa negra»\* para pessoas singulares ou empresas com fins comerciais ou financiadas por terceiros, estas pessoas singulares ou empresas serão sancionadas em função do seu volume de negócios global, em caso de difusão voluntária de notícias falsas/discurso de ódio.

### **Justificação**

A propagação de desinformação alimenta divisões e o ódio na nossa sociedade. Ao garantir que a informação é verificada por organismos independentes e ao financiar meios de comunicação social independentes, é possível reduzir os equívocos e a manipulação. A transparência quanto às fontes de financiamento dos meios de comunicação social que beneficiam da divulgação de informações reforça a confiança que o público deposita nestes. Além disso, incentivar os cidadãos a adotarem uma atitude mais curiosa e crítica em relação à informação que recebem é essencial para uma sociedade mais informada e resiliente face à desinformação. Estas abordagens ajudam a promover uma sociedade mais unida e a assegurar uma pluralidade de vozes no espaço mediático.

*\* «Caixa negra» em relação à Mediapart em França: transparência das fontes, processo de verificação, metodologia de investigação, contextos e limites, propriedade e financiamento dos meios de comunicação social.*

### **Resumo da recomendação**

- Incluir todas as informações necessárias para a transparência dos meios de comunicação social.
- Apoiar o financiamento de meios de comunicação social independentes para promover a sua pluralidade.
- Limitar a concentração da propriedade dos meios de comunicação social.

### **Recomendação 10: a Europa ao seu encontro: meios de comunicação participativos para os cidadãos**

Recomendamos o alargamento da participação dos cidadãos, a fim de legitimar os conteúdos mediáticos e promover uma cultura partilhada de mutualidade e respeito que erradique o ódio. Essa participação basear-se-á em três canais complementares entre si, a saber:

1. Um meio de comunicação social participativo em que os cidadãos contribuem para as escolhas editoriais. Este sistema basear-se-á em redes e empresas existentes, tanto públicas como privadas, que serão incentivadas a publicar informações de elevada qualidade através de novos fundos. Os canais locais serão especialmente valorizados por estarem mais próximos dos cidadãos, bem como os painéis de cidadãos a nível local e nacional, para compreender as suas prioridades nestes domínios;

2. Um fórum para debates sob a forma de um canal de rede social, com uma aplicação participativa e convivial protegida por regras de transparência;
3. Um repositório colaborativo em linha que armazena notícias e debates de qualidade, a fim de permitir aos cidadãos construírem uma história comum para a educação dos jovens e evoluírem em temas fundamentais para o futuro da UE.

Este sistema transmitirá os valores da UE contra o discurso de ódio, anteriormente definidos numa carta comum. Um organismo com funções de provedor de justiça e um comité de ética filtrarão os conteúdos para garantir que estão alinhados com estes valores. Também deve ser equacionada a possibilidade de utilizar a IA. Por último, a aplicação deste sistema será monitorizada por um comité restrito de cidadãos encarregado de assegurar que as escolhas editoriais não são impostas por interesses económicos ou ideológicos.

### **Justificação**

Esta recomendação é importante por incluir diretamente os cidadãos, legitimando assim as próprias instituições da UE através da democracia direta. Permitirá aos cidadãos encontrarem informações sobre o que quiserem sem serem politicamente influenciados, por exemplo, sem serem forçados a concordar com o seu governo nacional. É dada especial atenção aos jovens, uma vez que este sistema de comunicação também tem em conta os meios de comunicação que lhes são mais próximos do que os canais de televisão tradicionais. Do mesmo modo, é possível incluir as crianças através de conteúdos adaptados, como cursos ou jogos educativos, em função da sua idade. Consideramos que este sistema é importante para erradicar totalmente a desinformação e o discurso de ódio, pois será uma plataforma de comunicação social que não transmite mensagens de ódio. Como sabemos que existe o risco de as pessoas não utilizarem este sistema, teremos de assegurar que o tornamos atrativo e envolvente, investindo fundos suficientes no mesmo.

### **Resumo da recomendação**

- Alargamento da participação dos cidadãos para combater o discurso de ódio através dos meios de comunicação social.
- Abordagem tripartida: meio de comunicação social, canal de rede social e um repositório colaborativo em linha.

Monitorização e filtragem com uma abordagem multilateral: um organismo com funções de provedor de justiça, um comité de ética e um comité de supervisão pelos cidadãos.

## **Digital e tecnologia**

### **Recomendação 11: rebentar a bolha: promover perspetivas diversificadas nas redes sociais**

A fim de combater a radicalização em linha, recomendamos que as plataformas de redes sociais sejam mandatadas para diversificar os conteúdos apresentados aos utilizadores. Os algoritmos criam frequentemente câmaras de eco, promovendo conteúdos tendenciosos e levando os utilizadores a caírem em armadilhas estreitas. Ao ajustar os algoritmos para apresentarem um leque mais vasto de pontos de vista, podemos evitar o domínio de qualquer perspetiva única e promover uma compreensão mais equilibrada dos temas.

Como? A solução que propomos garante que, quando os utilizadores visualizam conteúdos extremistas, o algoritmo apresentará em seguida conteúdos com pontos de vista opostos. Esta abordagem incentiva os utilizadores a verem uma narrativa mais matizada e abrangente, rebentando efetivamente as bolhas de conteúdos que atualmente os isolam.

Esta estratégia não só reduz o risco de radicalização, como também promove o pensamento crítico e a empatia, expondo os utilizadores a opiniões diversas. A implementação desta mudança tornará as redes sociais um espaço mais informativo e equilibrado, contribuindo para um ambiente em linha mais saudável para todos.

### **Justificação**

**Reforço do pensamento crítico:** a exposição dos utilizadores a diferentes perspetivas promove o pensamento crítico e incentiva as pessoas a avaliarem as informações de forma mais aprofundada, reduzindo a suscetibilidade a ideologias radicais.

**Redução da polarização:** ao destruir as câmaras de eco, esta abordagem pode diminuir a polarização da sociedade, promovendo o diálogo e a compreensão entre os diferentes grupos.

**Público informado:** um regime de informação mais equilibrado garante uma melhor informação do público sobre diversas questões, o que conduz a debates mais matizados e a uma tomada de decisões mais ponderada.

**Melhoria da saúde mental:** o consumo de uma variedade de conteúdos pode reduzir a ansiedade e o *stress* associados ao consumo de informações repetitivas e potencialmente incendiárias.

**Reforço democrático:** uma sociedade exposta a uma diversidade de pontos de vista está mais bem equipada para participar em processos democráticos, promovendo uma democracia mais saudável e resiliente.

A aplicação desta recomendação tornará as redes sociais uma plataforma para a educação e um discurso construtivo, conduzindo, em última análise, a uma sociedade mais informada, coesa e empática.

### **Resumo da recomendação**

- **Diversificação dos conteúdos:** mandar as plataformas de redes sociais para ajustarem os algoritmos de modo a apresentarem uma gama mais vasta de pontos de vista, combatendo as câmaras de eco e os conteúdos tendenciosos.
- **Perspetivas equilibradas:** assegurar que a visualização de conteúdos extremistas faça com que o algoritmo apresente pontos de vista opostos, promovendo uma compreensão matizada.
- **Redução da radicalização:** esta estratégia reduz o risco de radicalização, expondo os utilizadores a opiniões divergentes e promovendo o pensamento crítico e a empatia.

**Ambiente em linha mais saudável:** a aplicação destas alterações criará um espaço em linha mais informativo, equilibrado e saudável para todos os utilizadores.

### **Recomendação 12: lutar contra o anonimato em linha para combater o ódio**

Recomendamos que o anonimato em linha seja regulamentado, para que as autoridades competentes possam monitorizar, investigar e responsabilizar com maior eficácia os autores de discursos de ódio.

Por conseguinte, recomendamos:

- que a UE e os Estados-Membros assegurem a aplicação das disposições regulamentares e legislativas existentes e futuras,
- a criação de um sistema de autenticação da identidade a nível de cada Estado-Membro, no qual sejam recolhidas as informações mínimas necessárias para identificar alguém

através de um portal gerido a nível governamental. Esse sistema deve ser gradualmente harmonizado a nível dos Estados-Membros da UE,

- a exigência de que as plataformas de redes sociais mais importantes cooperem melhor com as autoridades europeias e nacionais na aplicação da legislação atual e futura e na utilização do sistema de autenticação da identidade,
- a sensibilização dos utilizadores em linha para as suas responsabilidades na publicação de conteúdos através de uma nova carta europeia de conduta, implementada em todas as plataformas de redes sociais mais importantes, bem como através de entidades públicas, escolas e grupos comunitários.

### **Justificação**

Esta recomendação é importante porque existe um aumento drástico do discurso de ódio, especialmente em linha. A regulamentação do anonimato tornaria mais fácil identificar e responsabilizar os autores de discursos de ódio em linha.

Ainda assim, o anonimato deve ser protegido com base nos atuais entendimentos da liberdade de expressão, garantindo uma livre troca de pontos de vista e opiniões em linha.

### **Resumo da recomendação**

- Tornar a responsabilização em linha uma realidade.
- Tornar a regulamentação e a legislação mais eficientes.
- Implementar um sistema europeu de autenticação.
- Sensibilizar para as consequências do discurso de ódio.

### **Recomendação 13: cartão europeu de navegação segura**

Recomendamos a introdução de um cartão europeu de navegação segura para crianças a partir dos oito anos. Este cartão estaria igualmente disponível, numa versão adaptada, a grupos etários mais velhos. Com este cartão, as crianças adquirirão as competências de que necessitam para navegar na Internet de forma independente e segura e para lidar com conteúdos de ódio em linha. Num curso de formação ministrado por organizações da sociedade civil nas escolas, as crianças aprenderiam, de forma adequada à idade, entre outros:

- Como reconhecer e responder a conteúdos de ódio?
- Que cuidados devo ter para evitar a propagação (inconsciente) de conteúdos de ódio?
- A quem posso recorrer se for vítima de ódio?
- Onde se situam os limites da privacidade?

As ações de formação devem ser divertidas e adequadas à idade. Os formadores (organizações da sociedade civil, ONG, etc.) devem ser apoiados por financiamento adequado e necessário da UE e dos Estados-Membros. Os formadores devem ainda dispor de normas comuns em matéria de terminologia. Uma vez concluída a formação, as crianças receberão um cartão europeu de navegação segura. A nível nacional, cabe aos pais e professores participarem na promoção e implementação do cartão (tendo em conta o seu carácter voluntário), ao passo que, a nível da UE, a promoção do cartão europeu de navegação segura deve ser obrigatória

em todos os Estados-Membros. Além disso, deve examinar-se se o acesso a determinados conteúdos na Internet pode ser associado à aquisição de um cartão europeu de navegação segura. As crianças que obtiveram um cartão europeu de navegação segura devem também ter a oportunidade de estabelecer contactos em linha com outras crianças de toda a UE.

### **Justificação**

Consideramos que a ideia é eficaz, porque as crianças mais jovens, em particular, orgulhar-se-iam em ter um cartão europeu de navegação segura (semelhante a uma licença para circulação em bicicleta). O cartão também facilita a vida aos pais, que muitas vezes não possuem as competências necessárias para preparar os seus filhos para utilizarem a Internet em segurança. Podem também associar várias condições à obtenção do cartão (por exemplo, acesso a um jogo em linha específico). Por último, mas não menos importante, a introdução do cartão europeu de navegação segura garante um intercâmbio intercultural de limiar baixo entre crianças da Europa, o que, por sua vez, promove a tolerância e a empatia.

### **Resumo da recomendação**

- Introduzir um cartão europeu de navegação segura para crianças com mais de oito anos, com cursos de formação sobre segurança na Internet e tratamento de conteúdos de ódio, ministrados por organizações da sociedade civil.
- Assegurar financiamento da UE e normas comuns para os formadores, envolvendo pais e professores na promoção do cartão.
- Atribuir o cartão após a conclusão da formação, associando-o eventualmente ao acesso a determinados conteúdos em linha.
- Promover o intercâmbio intercultural e o estabelecimento de contactos entre crianças de toda a UE, fomentando a tolerância e a empatia.

### **Recomendação 14: moderação da IA: proteger as redes sociais do discurso de ódio**

Recomendamos o desenvolvimento de uma ferramenta de IA que detete discursos ilegais de incitação ao ódio nas plataformas de redes sociais, assegurando o cumprimento das normas da UE. Esta ferramenta funcionará do seguinte modo:

#### **Deteção e sinalização:**

- deteta discursos de ódio com base na definição da UE de discurso ilegal de incitação ao ódio,
- sinaliza as publicações como potenciais discursos de ódio e informa o criador,
- as publicações sinalizadas são revistas por um moderador humano no prazo de 24 horas,
- as publicações abrangidas pela liberdade de expressão são divulgadas,
- as publicações que contêm discursos ilegais de incitação ao ódio são transmitidas às autoridades para efeitos de ação penal, sendo posteriormente eliminadas.

#### **Deteção antes da publicação:**

- deteta o discurso de ódio antes da publicação dos conteúdos,
- notifica os criadores caso as suas publicações pareçam conter discursos ilegais de incitação ao ódio,

- proporciona aos criadores a oportunidade de procederem à revisão ou à publicação no estado atual,
- se publicados, os conteúdos permanecem sinalizados até serem revistos por um ser humano, com um alerta sobre a legalidade e as consequências da publicação de discursos de ódio.

A aplicação obrigatória desta ferramenta em todas as redes sociais na UE reforçará a segurança em linha, protegerá as comunidades marginalizadas e assegurará o cumprimento da regulamentação relativa ao discurso de ódio, promovendo um ambiente digital mais respeitador.

### **Justificação**

**Proteção reforçada:** esta ferramenta de IA proporciona uma proteção sólida aos grupos marginalizados, detetando e atenuando o discurso de ódio antes que possa causar danos. Ao identificar e remover rapidamente os conteúdos ilegais, criamos um ambiente em linha mais seguro.

**Eficiência e exatidão:** a combinação da deteção por IA com a análise humana garante um elevado rigor na identificação do discurso de ódio, respeitando simultaneamente a liberdade de expressão. O processo de revisão em 24 horas equilibra a rapidez e o rigor, minimizando a propagação de conteúdos nocivos.

**Responsabilização:** ao notificar os criadores de conteúdos sobre o potencial discurso de ódio e as implicações jurídicas, a ferramenta promove a responsabilização e a sensibilização. Os utilizadores são informados sobre o que constitui discurso ilegal de incitação ao ódio, incentivando uma comunicação mais ponderada e respeitadora.

**Medidas preventivas:** a deteção antes da publicação permite aos utilizadores reverem os conteúdos potencialmente nocivos antes de serem publicados. Esta abordagem proativa ajuda a prevenir a propagação do discurso de ódio, reduzindo a necessidade de ações punitivas e promovendo uma cultura de respeito.

**Conformidade legal:** assegurar que as plataformas de redes sociais respeitam a legislação da UE em matéria de discurso de ódio cria uma norma uniforme em todo o espaço digital. Esta harmonização simplifica a execução e reforça o quadro jurídico contra o discurso de ódio em linha.

**Mudança social positiva:** a aplicação desta ferramenta promove uma sociedade mais inclusiva e respeitadora. Ao reduzir a prevalência do discurso de ódio, incentivamos a diversidade de vozes e de perspetivas, reforçando a coesão social e a compreensão mútua.

De um modo geral, esta ferramenta de IA representa um passo significativo rumo a um ambiente em linha mais seguro e respeitador, alinhando as interações digitais com os valores da inclusividade e da dignidade.

### **Resumo da recomendação**

- Desenvolver uma ferramenta que detete discursos ilegais de incitação ao ódio nas plataformas de redes sociais, incluindo as funcionalidades que se seguem.
- Detetar e sinalizar potenciais discursos de ódio de acordo com as normas da UE, informar os criadores e submeter a análise humana. Os conteúdos ilegais são eliminados e denunciados; os conteúdos abrangidos pela liberdade de expressão são divulgados.

- Examinar os conteúdos antes da publicação, notificar os criadores de potenciais discursos ilegais de incitação ao ódio e permitir revisões. Os conteúdos sinalizados são revistos com um aviso legal.

## Educação

### Recomendação 15: promover uma cultura de debate nas escolas através dos painéis de cidadãos

Recomendamos a organização de minidebates nas escolas, sob a forma de um «minipainel de cidadãos», durante o período escolar. A forma mais eficaz de envolver as crianças no debate (sem criar uma «aula de cidadania») consiste em realizar a iniciativa num ambiente seguro, com o apoio da comunidade educativa, tais como supervisores, assistentes e professores. Por exemplo, organizar um debate sobre as refeições na cantina, prestando atenção aos hábitos de diferentes religiões, é uma forma de criar debates com base em temas concretos que afetam diariamente as crianças e de beneficiar dos conhecimentos especializados das pessoas que trabalham na escola, como o pessoal das cantinas e os cozinheiros. Pessoas oriundas de diferentes origens que não estejam estritamente ligadas ao setor da educação (como as autoridades policiais) também podem ser envolvidas no processo de explicação do seu trabalho às crianças. No que diz respeito aos temas abrangidos por estes debates, devemos consultar diretamente as crianças relativamente aos assuntos sobre os quais pretendem aprofundar conhecimentos. As crianças podem debater qualquer assunto, desde que seja adequado e adaptado ao seu nível. Para partilhar esta experiência e cultura de debate em toda a União Europeia, a geminação entre escolas poderá revelar-se eficaz. Por exemplo, durante os intercâmbios, os delegados das escolas que participaram num debate poderão viajar e partilhar a sua experiência e pontos de vista com outros delegados de escolas de países europeus. Os «resultados» destes debates poderão ser integrados na plataforma de cidadãos destinada às crianças.

#### Justificação

Os jovens têm uma maior abertura de espírito e são capazes de aceitar diferentes pontos de vista, o que constitui um aspeto crucial da luta contra o ódio. Por conseguinte, as crianças (dos 6 aos 16 anos) devem ser sensibilizadas para a cultura e a participação cívicas nas escolas. Estes «painéis» organizados nas escolas devem constituir uma ferramenta de formação para as crianças. A cultura de participação e as competências desenvolvidas durante estes debates podem revelar-se úteis ao longo das suas vidas. Os programas de geminação entre as escolas poderão ser eficazes, uma vez que não alteram completamente os programas educativos dos Estados-Membros, implementando antes uma iniciativa comum destinada a aumentar o pensamento crítico e a compreensão entre as crianças europeias.

#### Resumo da recomendação

- Os jovens têm uma maior abertura de espírito e são capazes de aceitar diferentes pontos de vista.
- As crianças (dos 6 aos 16 anos) devem experimentar a cultura de participação cívica e o debate nas escolas.

A geminação entre escolas pode ser relevante para a partilha de experiências a nível europeu e para o intercâmbio/compreensão de outras culturas e mentalidades.

#### Recomendação 16: reforçar as competências sociais e emocionais das crianças e dos jovens para prevenir o ódio

Solicitamos a aplicação de medidas a curto e médio prazo para reforçar as competências emocionais e sociais das crianças. Para o efeito, recomendamos a melhoria do ambiente de aprendizagem nas escolas e a oferta de atividades como teatro, artes, comunicação não violenta e educação cívica nas escolas e nas suas imediações, a fim de ensinar pensamento crítico, empatia e competências emocionais. A curto prazo, reivindicamos a realização de mais e melhores estudos de investigação sobre o impacto das atividades que propomos para prevenir o ódio. A curto e médio prazo, solicitamos que se recentre a prioridade de programas como o Erasmus+, o CIDV ou programas financiados pelos fundos estruturais da UE para apoiar as atividades de prevenção do ódio nas escolas e nas suas imediações. A Comissão Europeia deve ser proativa na identificação dessas prioridades e na sua ampla comunicação (por exemplo, formulando recomendações aos Estados-Membros e convites à apresentação de projetos), bem como cooperar com a UNESCO e o Conselho da Europa com vista à sincronização com os respetivos programas. As escolas, os professores e os intervenientes locais poderão então utilizar esses fundos para desenvolver as atividades. Para aumentar a inclusão social, as atividades devem ser gratuitas para todos. Após um período de cerca de cinco anos, solicitamos uma avaliação adequada, a fim de reorientar as medidas e decidir se tiveram impacto. Tal poderá conduzir a um aumento da capacidade da UE no domínio da prevenção do ódio nas escolas.

#### Justificação

O atual sistema educativo não leva suficientemente a sério as questões das competências emocionais e sociais. As escolas também são um local onde se vivencia o ódio. As crianças não são bem preparadas para se tornarem adultos conscientes das suas emoções. As escolas são o local que todas as crianças frequentam e onde podem aprender a viver em conjunto. Criar um bom ambiente de aprendizagem é a melhor forma de prevenir o ódio. Conhecermo-nos a nós próprios e aos outros permite um melhor pensamento crítico e autocrítico, bem como uma maior tolerância. Atividades como o teatro, a dança e a comunicação não violenta são boas formas de adquirir estas competências.

#### Resumo da recomendação

Uma solução para prevenir o ódio na sociedade consiste em melhorar o ambiente de aprendizagem nas escolas e disponibilizar atividades como teatro, artes, comunicação não violenta e educação cívica nas escolas e nas suas imediações.

Tal permitirá às crianças aprenderem e desenvolverem as suas competências emocionais e sociais e conduzirá a uma melhor compreensão mútua entre elas, o que, no futuro, acabará por reduzir o ódio na sociedade.

#### Recomendação 17: educação em matéria de comunicação não violenta para todas as gerações e para todas as nações

Recomendamos o seguinte: a curto prazo, criar orientações sobre comunicação não violenta [inspiradas em documentos como o manual «From Hate Speech to Non-Violent

Communication» (Do discurso de ódio à comunicação não violenta)] adaptadas aos materiais educativos destinados aos jovens e aos adultos,

- a médio prazo, que os Estados-Membros preparem cursos sobre comunicação não violenta para adultos, complementares às prestações de desemprego,
- a médio prazo, que os Estados-Membros preparem materiais educativos para trabalhadores,
- a curto prazo, que a UE crie vídeos sobre os três conceitos (TOLERÂNCIA – BONDADE – PERDÃO) em conteúdos mediáticos,
- a médio prazo, que as escolas proporcionem aos pais possibilidades de educação sobre comunicação não violenta (por exemplo, nas escolas),
- a médio e longo prazo, que a UE adote uma adaptação implícita dos textos (por exemplo, ações de formação e exames): a comunicação não violenta deve ser integrada por defeito na nossa linguagem,
- a longo prazo, que os Estados-Membros integrem a metodologia da comunicação não violenta nos processos de reintegração de reclusos.

### **Justificação**

A comunicação é uma das formas mais importantes de ser compreendido na vida, mas não é ensinada. Se ensinarmos esta competência, haverá muito menos conflitos e litígios entre as pessoas, consciência dos próprios sentimentos, introspeção e compaixão para com os outros. Se esta recomendação fosse implementada, haveria muito menos ódio na Europa. Estamos agora no pico do ódio, pelo que deverá seguir-se uma fase de diminuição. Uma melhor comunicação conduz a uma melhor colaboração, o que conduziria a uma Europa mais unida.

### **Resumo da recomendação**

- Transmitir os conceitos-chave TOLERÂNCIA – BONDADE – PERDÃO aos membros da sociedade através de ações educativas diretas e indiretas.
- Divulgar o conhecimento e a utilização da comunicação não violenta junto de todos os grupos etários da sociedade, desde os jovens aos adultos, incluindo também os pais.
- Utilizar as orientações existentes da ONU e adaptá-las aos materiais educativos.
- A UE deve criar materiais educativos gratuitos para adultos (tanto em ambientes profissionais como educativos).
- Criar conteúdos mediáticos de sensibilização para divulgar este método.
- Tornar a comunicação não violenta parte de todas as comunicações oficiais como forma integrada de abordar os cidadãos.

## **Participação dos cidadãos e inclusão social**

**Recomendação 18: criação de painéis de cidadãos europeus para jovens (dos 16 aos 25 anos) para combater o ódio**

Os painéis de cidadãos europeus para jovens devem aplicar um processo de seleção aleatório, à semelhança dos atuais painéis de cidadãos europeus, já que tal conduz à representação de grupos diversificados. Os painéis devem abranger temas relacionados com as oportunidades e os desafios com que os jovens se deparam (a saber, intimidação, tolerância, respeito,

estereótipos e inclusão social). Estes painéis devem recorrer aos jovens na qualidade de peritos, a fim de aprofundar a compreensão de questões cruciais e erguer as suas vozes a nível da UE. Por exemplo, os jovens envolvidos em associações de luta contra a discriminação ou de integração de migrantes podem atuar como «peritos» e «recursos» para o painel de jovens. Estes painéis devem ser promovidos na plataforma de participação dos cidadãos (que tem de ser repensada, mais interativa, mais «fixe» e mais bem promovida).

### **Justificação**

Frequentemente, os jovens não têm interesse na política e votam cada vez menos. Os seus representantes políticos (a nível nacional ou europeu) são eleitos por pessoas mais velhas. Para se familiarizarem com o debate político, estarem cientes do que a União Europeia faz e se interessarem por essa matéria, a participação num painel de cidadãos europeus como o nosso poderia ser um instrumento interessante para promover um envolvimento mais permanente. O nível europeu é crucial porque, em muitos Estados-Membros, a visão que se tem da União Europeia resume-se a «Bruxelas decide». Bruxelas é vista como «o grande chefe que impõe muitas regras». Fazer experiências com um painel de cidadãos poderia permitir que os jovens se sentissem mais próximos da Europa e dos outros jovens europeus. Dado que os jovens estão entre as principais vítimas do ódio, afigura-se essencial centrarmo-nos neles.

### **Resumo da recomendação**

Recomendamos a criação de painéis à escala europeia, especificamente destinados aos jovens, sobre questões de combate ao ódio.

O objetivo é duplo: combater a desconfiança dos jovens em relação aos políticos e considerar os jovens como sendo parte da solução para os diversos problemas.

### **Recomendação 19: desenvolver serviços cívicos voluntários em comunidades locais para adultos**

É importante disponibilizar o tempo necessário para participar nestas atividades de voluntariado, por exemplo através de dispensas de trabalho remuneradas reservadas especificamente à participação cívica. Ao mesmo tempo, há que ter em conta os trabalhadores por conta própria. Os benefícios económicos podem ser grandes motivadores para aumentar a participação cívica entre as diferentes categorias (por exemplo, redução fiscal). Por último, a importância das iniciativas locais deve ser promovida a nível da UE: a UE poderá incentivar e apoiar estas iniciativas locais em toda a Europa, proporcionando experiência e apoio financeiro. A duração deste serviço voluntário seria mais curta do que um programa Erasmus para trabalhadores por conta de outrem ou por conta própria (uma semana, por exemplo).

### **Justificação**

No combate ao ódio, o nível local reveste-se de grande importância e as comunidades locais são um apoio valioso à coesão social. O voluntariado em associações que, por exemplo, promovam a integração deve ser acessível a todas as idades. A União Europeia poderia apoiar estas iniciativas destinadas a combater o ódio a nível local e permitir o intercâmbio de experiências entre os diferentes intervenientes locais.

### **Resumo da recomendação**

- Os serviços cívicos voluntários devem ser acessíveis a todos, independentemente das circunstâncias económicas ou profissionais.

- As empresas devem permitir que os seus trabalhadores experimentem estes programas europeus de voluntariado (com o apoio da Europa).
- O voluntariado e as competências adquiridas devem ser valorizados.

#### Recomendação 20: ajudar a recuperar o sentido da vida

Recomendamos que a UE incentive a criação de espaços comunitários para apoiar as pessoas marginalizadas. Esta assistência pode ser canalizada em direções diferentes, consoante as necessidades de cada um. Recomendamos que seja dada às pessoas a oportunidade de encontrarem emprego, como forma de autonomia pessoal e estabilidade, prestando simultaneamente apoio específico aos grupos com mais dificuldades de acesso ao mercado de trabalho, nomeadamente, pessoas com deficiência, refugiados, sem-abrigo, vítimas de abusos, etc. A ajuda específica nestes casos poderia passar pela elaboração de candidaturas a emprego e entrevistas, bem como pela capacidade de cuidar da própria higiene e de obter vestuário adequado para o trabalho.

Poderia haver financiamento público para este tipo de iniciativas de base comunitária, mobilizando simultaneamente redes de solidariedade e iniciativas de voluntariado já existentes na comunidade, de modo que o investimento financeiro possa ser sustentável para os orçamentos públicos. Deve ser assumido o compromisso de manter as condições de financiamento dos centros a longo prazo.

Estas iniciativas de solidariedade e apoio devem abranger, em conjunto, duas necessidades: por um lado, prestar assistência especializada a grupos específicos que possam ter necessidades especiais e, por outro, manter a abertura a diversos grupos marginalizados sem criar escalas de prioridade ou preferências que possam contribuir para intensificar o ódio e a discriminação.

Nestes centros, pode ser encontrada assistência específica e imediata em função de cada caso, com o apoio de voluntários devidamente formados e/ou profissionais, que podem orientar as pessoas para os locais onde podem receber assistência específica. A assistência pode ser prestada não só a pessoas de grupos marginalizados, mas também a qualquer pessoa que se encontre em circunstâncias pessoais ou em situações de vida para as quais possa precisar de apoio.

Nestes centros comunitários, podem também ser realizados seminários, atividades, intercâmbios interculturais, eventos e celebrações que ajudem a criar um sentimento de comunidade e a superar os obstáculos à discriminação. Esses espaços devem ser humanizados, ou seja, fazer com que as pessoas se sintam bem acolhidas e confortáveis.

Deve existir um compromisso mútuo entre o centro, que prestará ajuda, e o beneficiário, que tem de alcançar os resultados acordados num determinado prazo. Alguns casos especiais poderão necessitar de mais tempo para a sua resolução, sendo avaliados caso a caso por peritos.

#### **Justificação**

Esta recomendação é importante porque as pessoas obteriam um grande alívio se se dirigissem a estes centros comunitários. Seriam uma novidade e proporcionariam esperança e inspiração. Permitiriam melhorar a saúde mental, ajuda as pessoas com problemas domésticos, proporcionar um teto a todas as pessoas em posição frágil suscetíveis de serem ajudadas, usufruindo do seu direito fundamental a uma vida digna, e ajudar as pessoas a

encontrarem um sentido para a vida. É importante porque as pessoas podem influenciar-se mutuamente, estabelecer relações e compreender os problemas uns dos outros. Ninguém se sentiria estigmatizado ou rotulado. Temos de nos tornar novamente seres humanos (sem nos limitarmos a acelerar a tecnologia em detrimento da humanização). As pessoas necessitam de oportunidades e esta recomendação poderia criar oportunidades de emprego.

A recomendação poderia promover uma sociedade mais inclusiva, justa, igualitária, significativa e empática, em que todos pudessem participar de forma equitativa e em que não normalizássemos problemas como a pobreza e a condição de sem-abrigo, pois criam ódio.

Esta recomendação poderia ajudar a sociedade a nível local. Em termos de impacto, temos de dar respostas globais aos problemas globais. Inicialmente, assistir-se-ia a um impacto em pequena escala.

Se os assistentes sociais não estiverem preparados para realizar o trabalho e se a ideia não for bem concebida, existem riscos. Outros riscos poderiam ser de natureza financeira, linguística ou relacionados com a integração.

### **Resumo da recomendação**

- A UE deve incentivar a criação de espaços comunitários para apoiar os grupos marginalizados.
- A assistência deve ser adaptada às necessidades de cada um, com o apoio de voluntários com a formação adequada e/ou profissionais, sendo assumido um compromisso mútuo entre o centro e o beneficiário relativamente aos resultados e prazos acordados, com possíveis prorrogações para casos especiais.
- Deve existir um compromisso de financiamento público a longo prazo, mobilizando simultaneamente as redes de solidariedade e as iniciativas de voluntariado já existentes.

### **Recomendação 21: ir ao encontro das pessoas: eliminar as desigualdades sociais na luta contra o ódio na UE**

A desigualdade social, como descrita na definição do problema, representa um dos principais fatores/causas do ódio na nossa sociedade. Apesar da sua importância, as instituições e os Estados-Membros da UE não deram uma resposta adequada a este problema, o que sublinha a necessidade de uma investigação abrangente financiada pela UE para identificar e combater as ligações entre a desigualdade social e o ódio.

A compreensão destas ligações é essencial para o desenvolvimento de políticas e intervenções eficazes. Sem provas empíricas sólidas, baseadas em dados qualitativos e quantitativos, os esforços para combater a desigualdade social podem ser mal orientados ou ineficazes. A participação de organizações sociais na recolha de dados garante que os dados refletem as realidades das pessoas mais afetadas pela desigualdade, proporcionando uma base mais precisa e pertinente para a investigação com uma abordagem ascendente. A publicação contínua destas conclusões servirá de base para os esforços em curso e permitirá o seu aperfeiçoamento. Os resultados dos estudos podem ser integrados em campanhas de sensibilização.

### **Justificação**

O desenvolvimento de orientações e campanhas baseadas numa investigação exaustiva permite ações específicas que abordem as formas concretas através das quais a desigualdade

social promove o ódio. Esta abordagem estratégica pode reduzir significativamente as tensões sociais e promover a coesão social, bem como permitir mudanças sistémicas.

A recolha de dados sobre o impacto das medidas positivas e a publicação contínua das conclusões promovem a transparência e a responsabilização. Este processo não só informa os decisores políticos e as partes interessadas, como também reforça a confiança do público e incentiva os esforços de colaboração para combater as desigualdades sociais.

O estabelecimento de normas para dados verificados e fiáveis e de uma metodologia harmonizada, incluindo tanto relatos pessoais como dados quantitativos e qualitativos, assegura a fiabilidade e a exaustividade da investigação.

Combater as desigualdades sociais através de uma investigação e recolha de dados abrangentes é crucial para mitigar o ódio e promover uma sociedade mais coesa na UE. Esta abordagem proporciona as informações e os instrumentos necessários para desenvolver políticas e intervenções eficazes, contribuindo, em última análise, para um panorama social mais equitativo e harmonioso.

### **Resumo da recomendação**

- As instituições e os Estados-Membros da UE não combateram suficientemente a desigualdade social (enquanto fator e causa do ódio), pelo que são necessárias mais investigações para garantir que as ligações entre a desigualdade social e o ódio são identificadas e combatidas.
- Realizar uma investigação abrangente financiada pela UE sobre a ligação entre a desigualdade social e o ódio, envolvendo diversas partes interessadas na recolha de dados. Utilizar as conclusões para desenvolver políticas específicas e campanhas de sensibilização que promovam a coesão social.
- Envolver as ONG, os Estados-Membros e os institutos de investigação numa vasta recolha de dados, utilizando métodos qualitativos e quantitativos.
- Garantir a publicação contínua das conclusões.