



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO E CULTURA
CONTEMPORÂNEAS

SAMUEL ANDERSON ROCHA BARROS

DELIBERAÇÃO PÚBLICA ONLINE:
Esferas Conversacionais ao Redor de Conteúdos de Três Jornais
Brasileiros

Salvador, Bahia, 2013.

SAMUEL ANDERSON ROCHA BARROS

**DELIBERAÇÃO PÚBLICA ONLINE:
Esferas Conversacionais ao Redor de Conteúdos de Três Jornais
Brasileiros**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas, Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Comunicação.

Orientador:
Prof. Dr. Gilberto Wildberger de Almeida.

Salvador, Bahia, 2013.

Sistema de Bibliotecas - UFBA

B277 Barros, Samuel Anderson Rocha.

Deliberação pública online: esferas conversacionais ao redor de conteúdos de três jornais brasileiros / Samuel Anderson Rocha Barros. - 2013.
198 f. : il.

Orientador: Prof. Dr. Gilberto Wildberger de Almeida.
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Comunicação, 2013.

1. Comunicação de massa - Avaliação. 2. Grupos de discussão pela Internet.
3. Jornalismo eletrônico. I. Almeida, Gilberto Wildberger. II. Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Comunicação. III. Título.

CDU – 659.3
CDD – 302.231



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
COMUNICAÇÃO E CULTURAS CONTEMPORÂNEAS

ATOS DE EXAME COMPREENSIVO DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO

MESTRANDO: SAMUEL ANDERSON ROCHA BARROS

TÍTULO DA DISSERTAÇÃO: “Deliberação Pública Online: Esferas Conversacionais ao Redor de Conteúdos de Três Jornais Brasileiros”

.DATA DA DEFESA: 28 de fevereiro de 2013.

EXAMINADORES:

Prof. Dr. Sérgio Augusto Soares Mattos (UFRB);
 Prof. Dr. Wilson da Silva Gomes (POSCOM/UFBA); e
 Prof. Dr. Gilberto Wildberger Almeida (Orientador).

PARECER COMPREENSIVO

Depois de avaliarmos criteriosamente a dissertação intitulada “**Deliberação Pública Online: Esferas Conversacionais ao Redor de Conteúdos de Três Jornais Brasileiros**”, depositada no Curso de Mestrado deste Programa de Pós-Graduação, e a nós submetida para exame, e depois de realizados os ritos acadêmicos da defesa da dissertação, em que o mestrando apresentou sua pesquisa e respondeu às nossas observações críticas, nós, os examinadores, decidimos, em sessão privada, que o mestrando deve ser considerado aprovado no Exame Compreensivo de Dissertação, a que se submeteu em conformidade com os regulamentos deste Programa.

Salvador, 28 de fevereiro de 2013.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a algumas pessoas e instituições que contribuíram de modo significativo para as condições estruturais que viabilizaram a execução deste trabalho. Agradeço à Universidade Federal da Bahia, à Faculdade de Comunicação e, especialmente, ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas (nominalmente, cito os professores Edson Dalmonte e Maria Carmem Jacob), abrigo extraordinário para a pesquisa em Comunicação e Política no Brasil; à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), pela bolsa de auxílio e pelo acesso à literatura internacional através do Portal de Periódicos.

Gostaria de agradecer a algumas pessoas pelos diálogos diretos e indiretos que serviram para qualificação desta dissertação. Agradeço ao meu orientador, o professor Gilberto Wildberger Almeida, pela paciência, generosidade e inteligência que empregou em benefício deste trabalho; aos professores que desde a graduação, por diferentes motivos, me fizeram decidir pela carreira acadêmica, especialmente a Wilson Gomes por ter contribuído de forma decisiva para a minha formação acadêmica; aos professores Jamil Marques, Fabrino Mendonça e Sivaldo Pereira pela generosidade das críticas; ao amigo e colega de trabalho Rafael Sampaio, pela motivação, literatura (prometo que devolvo os livros, um dia), dicas e discussões; aos colegas do Grupo de Pesquisa em Comunicação, Internet e Democracia (CID) por terem sido interlocutores muito qualificados e sempre dispostos (por ordem alfabética, Camilo, Carreiro, Dilvan, Graça, Lucas, Maria Paula e Nina); aos colegas do Grupo de Pesquisa em Comunicação, Política e Redes Digitais (CP-Redes) por terem me incentivado a pensar o fenômeno da comunicação por perspectivas desafiadoras (nomeadamente os professores Othon Jambeiro e Fábio Ferreira).

Gostaria de agradecer a todas as pessoas que enriquecem a minha experiência de viver. Agradeço a minha companheira - e nunca este termo teve um significado tão profundo para mim - Júnia Ortiz por me ajudar a contemplar o passar dos dias com satisfação, por me motivar a sempre considerar um novo olhar; à minha mãe, pai e irmãos, Eliene, Carlos, Lays e Warley, por todas aquelas coisas importantes ao ponto de se traduzirem no que sou; aos colegas de turma, pela solidariedade neste momento de agonia; ao amigo Ledson Chagas por me ensinar que sempre há coisas a serem aprendidas.

A todos que contribuíram para a conclusão desta dissertação, muito obrigado!

Pois bem; agora afirmo: - a todo ser racional que tem uma vontade devemos lhe atribuir necessariamente também a ideia da liberdade, sob a qual ele age. Pois em um tal ser intuimos uma razão que é prática, isto é, que possui causalidade em relação aos seus objetos. Mas é impossível pensar uma razão que com a sua própria consciência recebesse de qualquer outra parte uma direção a respeito de seus juízos, pois que então o sujeito atribuiria não à sua razão, mas a um impulso, a determinação da faculdade de julgar. Ela deve considerar-se a si mesma como autora dos seus princípios, independentemente de influências estranhas; por conseguinte, como razão prática ou como vontade de um ser racional, deve considerar-se a si mesma como livre; isto significa que a vontade desse ser não pode ser a vontade própria senão a ideia da liberdade, e, portanto, tal vontade é preciso atribuir, em sentido prático, a todos os seres racionais.

Immanuel Kant, *Fundamentação da Metafísica dos Costumes e Outros Escritos*. Tradução de Leopoldo Holzbach. São Paulo: Martin Claret, 2005, p. 81.

BARROS, Samuel. **Deliberação Pública Online: Esferas Conversacionais ao Redor de Conteúdos de Três Jornais Brasileiros**. 2013. 198 p. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Cultura Contemporâneas) – Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, 2013.

RESUMO

A dissertação tem como objetivo avaliar a qualidade deliberativa das arenas online especializadas na discussão de questões públicas tematizadas por notícias. Esta abordagem reconhece a importância do jornalismo para a constituição da esfera de visibilidade pública e, assim, para o fornecimento de insumos que servem as discussões políticas entre cidadãos comuns. Foi investigada, especialmente, a influência de três variáveis contextuais na qualidade da deliberação, a saber: o tema, a plataforma e a empresa jornalística. A amostra foi composta a partir de comentários postados nas páginas do Facebook e nas seções de comentários de três jornais online - *Folha de S. Paulo*, *O Estado de S. Paulo* e *O Globo*. Foram analisados 2.401 comentários relacionados a 15 matérias sobre cinco temas: regulamentação da Lei de Cotas, homofobia, Copa do Mundo de Futebol, aplicação da Lei da Ficha Limpa e o julgamento do Mensalão. Para a avaliação da qualidade da deliberação, através da análise do conteúdo dos comentários, foram operacionalizados os critérios: reciprocidade, provimento de razões, grau da justificativa e respeito. Ao mesmo tempo, um conjunto de outros métodos foram requisitados para o estudo da inclusividade, liberdade e igualdade discursivas, e a pluralidade de atores e das razões apresentadas. Os resultados demonstraram que a variável empresa não explica variações significativas na qualidade da deliberação. O tema responde pela variação de alguns critérios, indicando que temas de maior dissenso social tendem a apresentar índices mais altos de reciprocidade e provimento de razões. Quanto a variável plataforma, o Facebook apresenta índices piores para todos os indicadores, o que pode ser explicado pelas características da plataforma, mas também pelo perfil dos usuários. A contribuição deste trabalho se dá na medida em que reúne elementos para a compreensão das relações entre os *mass media* e as arenas de discussão online.

Palavras-chave:

Deliberação Online; Deliberação Midiática; Jornalismo e Deliberação

BARROS, Samuel. **Online Public Deliberation: Conversational Spheres Regarding the Contents of Three Brazilian Newspapers.** 2013. 198 p. Thesis (Master in Communication and Contemporary Culture) – Faculty of Communications, Federal University of Bahia, 2013.

ABSTRACT

The thesis aims to assess the quality of deliberation of online arenas that specialize in discussions on public issues that are highlighted by the news. This approach recognizes the importance of journalism in the formation of the public visibility sphere, and as such, in providing input to political discussions among ordinary citizens. The influence of three contextual variables was investigated in terms of the quality of deliberation, namely: the theme, the platform and the journalistic enterprise. The sample included comments posted on Facebook pages and the comments sections of three online newspapers Folha de S. Paulo, O Estado de S. Paulo and O Globo. In total, 2401 comments related to 15 news coverage regarding five themes were analyzed, including: regulation of the Quotas Law, homophobia, World Cup, the enforcement of the Clean Record Law and the trial of the "Mensalão" (Parliamentarian Bribery Scheme). To evaluate the quality of the deliberation, based on the comment's content analysis, the following criteria were used: reciprocity, provision of reasons, degree of justification and respect. Concomitantly, a number of other methods were used to assess the degree of inclusiveness, freedom and equality, and the discursive plurality of actors and the reasons that were provided. The results showed that the "enterprise" variable did not explain significant variations in the deliberation quality. The "theme" variable corresponds to the variation for some criteria, indicating that themes with a larger social dissent tend to have higher indexes of reciprocity and provision of reasons. With regards to the "platform" variable, Facebook presents the worst indexes for all the indicators, which can be explained by the platform's characteristics and the profile of the users. This thesis brings together elements to better understand the relationship between *mass media* venues and online discussion arenas.

Keywords:

Online Deliberation; Media Deliberation; Journalism and Deliberation

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Recorte da caixa de texto para a publicação de comentários dos jornais Folha de S. Paulo, O Estado de S. Paulo e O Globo, respectivamente.	124
Figura 2: Recorte do perfil de um comentador na plataforma do jornal Folha de S. Paulo.	125
Figura 3: Recorte de perfil na comunidade de comentadores do jornal O Estado de S. Paulo.	126
Figura 4: Recorte de postagem do jornal O Globo em sua página no Facebook.	127
Figura 5: Recorte do cabeçalho padrão de uma matéria no site do jornal Folha de S. Paulo. .	128
Figura 6: Recorte do cabeçalho padrão de uma matéria no site do jornal O Globo.....	129
Figura 7: Recorte de um comentário na plataforma da Folha de S. Paulo.	130
Figura 8: Recorte de postagem do perfil “Moderador do Estadão”.	134

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Links de empresas e plataformas selecionadas para análise.	96
Tabela 2: Título das matérias selecionadas para análise e número total de comentários na plataforma do jornal e na respectiva página do Facebook.	98
Tabela 3: Número total de comentários analisados por tema e plataforma.	102
Tabela 4: Número total de comentários analisados por tema e empresa.	103
Tabela 5: Resumo dos critérios e variáveis analisados por análise de conteúdo.	105
Tabela 6: Resumo dos critérios e a respectiva operacionalização para avaliações transversais do contexto e da qualidade da deliberação.	115
Tabela 7: Local de acesso individual à internet por grau de instrução, faixa etária e renda familiar.	121
Tabela 8: Número de cliques no botão “curtir”, comentários e compartilhamentos nos conteúdos analisadas por tema e empresa.	127
Tabela 9: Intercessão entre a identificação e a plataforma.	132
Tabela 10: Quantidade de comentários por pessoa na plataforma dos três jornais estudados, Folha, Estadão e O Globo.	137
Tabela 11: Quantidade de comentários por pessoa no Facebook.	138
Tabela 12: Sexo dos autores dos comentários separados por empresas.	140
Tabela 13: Sexo dos autores dos comentários separados por tema.	140
Tabela 14: Sexo dos autores dos comentários separados por plataforma.	141
Tabela 15: Posição dos comentários em relação a cada um dos temas analisados.....	142
Tabela 16: Descritiva da ocorrência de Reciprocidade em toda a amostra.	144
Tabela 17: A reciprocidade distribuída pelas três empresas que hospedam os comentários analisados.	147
Tabela 18: A reciprocidade distribuída pelos temas dos comentários analisados.....	148
Tabela 19: A reciprocidade distribuída pelas plataformas onde foram coletados comentários para análise.	149
Tabela 20: Provimento de Razões em número absoluto e percentual para toda a amostra.	150
Tabela 21: Provimento de razões distribuído pelas empresas estudadas: Folha, Estadão e O Globo.	153
Tabela 22: Provimento de razões distribuído pelas plataformas dos jornais e do Facebook....	153
Tabela 23: Provimento de razões distribuído pelas temas analisados.	154

Tabela 24: Grau da justificativa em número absoluto e percentual para toda a amostra.....	156
Tabela 25: Grau da Justificativa distribuído pelas empresas estudadas, Folha, Estadão e O Globo.....	158
Tabela 26: Grau da Justificativa distribuído pelas plataformas dos jornais e do Facebook.	158
Tabela 27: Grau da justificativa distribuído pelos temas analisados.	159
Tabela 28: Respeito em número absoluto e percentual para toda a amostra.	162
Tabela 29: Respeito distribuído pelas empresas estudadas, Folha, Estadão e O Globo.	166
Tabela 30: Respeito distribuído pelas plataformas dos jornais e do Facebook.	167
Tabela 31: Respeito distribuído pelos temas analisados.	168
Tabela 32: Levantamento de argumentos empregados em cada um dos temas analisados.	170
Tabela 33: Cruzamento entre as variáveis Reciprocidade e Provimento de Razões.	174
Tabela 34: Cruzamento entre as variáveis Reciprocidade e Grau da Justificativa.	175
Tabela 35: Cruzamento entre as variáveis Reciprocidade e Respeito.	176
Tabela 36: Cruzamento entre as variáveis Provimento de Razões e Grau da Justificativa.	177
Tabela 37: Cruzamento entre as variáveis Provimento de Razões e Respeito.	178
Tabela 38: Cruzamento entre as variáveis Grau da Justificativa e Respeito.	179

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
2. A DELIBERAÇÃO PÚBLICA E OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO.....	17
2.1 Conceitos Fundamentais: Esfera e Deliberação Públicas	18
2.1.1 A esfera pública dominada pelos <i>mass media</i>	18
2.1.2 A esfera pública constituída pelos <i>mass media</i>	23
2.1.3 O conceito de deliberação pública	29
2.2 A Deliberação Pública e os <i>Mass Media</i>	39
2.2.1 A deliberação nos, através dos e fora dos <i>mass media</i>	40
2.2.2 Os <i>mass media</i> e a visibilidade das questões públicas nas sociedades de massa	47
2.2.3 O jornalismo como mediador da esfera de visibilidade pública	49
2.3 A Deliberação Pública e a Internet	52
2.3.1 Variáveis contextuais que explicam a qualidade da deliberação online.....	57
2.3.2 Perfil de quem participa da deliberações online	63
2.3.3 A avaliação da qualidade da deliberação online	67
2.4 A deliberação pública em um ambiente midiático complexo	79
2.4.1 A superação do discurso da ruptura entre a internet e os <i>mass media</i>	80
2.4.2 A deliberação pública entre os <i>mass media</i> e a <i>web social</i>	83
2.4.3 Deliberação online ao redor de conteúdos do jornalismo.....	86
3. METODOLOGIA.....	93
3.1 Definição da Amostra	94
3.2 Procedimentos de coleta e tratamento dos dados	104
3.3 Variáveis para análise de conteúdo	104
3.4 Procedimentos para análises transversais e do contexto.....	115
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	119
4.1 Considerações sobre elementos contextuais	119
4.1.1 Inclusividade.....	119
4.1.2 Liberdade discursiva.....	131
4.2 Considerações sobre os participantes das arenas deliberativas	136
4.2.1 Igualdade discursiva	136
4.2.2 Pluralidade de atores	139
4.3 Qualidade da deliberação	142
4.3.1 Reciprocidade.....	143
4.3.2 Provimento de Razões.....	150

4.3.3 Grau da Justificativa	155
4.3.4 Respeito.....	160
4.3.5 Pluralidade de razões	168
4.4 A interinfluência entre os elementos da deliberação	173
5. CONCLUSÕES.....	180
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	186

1. INTRODUÇÃO

Nos estudos da Comunicação é especialmente fecunda a reflexão sobre a relação entre os *mass media*¹ e as redes digitais de comunicação, com destaque para a internet. Alguns falam em substituição dos *mass media* pela internet, outros falam em insignificância da internet e há ainda, mais recentes, os estudos que defendem a complementariedade dos *mass media* e internet. É justamente a partir desta última perspectiva que o presente trabalho propõe o estudo das esferas conversacionais em ambientes da web constituídos para a discussão de temas tratados e publicizados através dos *mass media*, nomeadamente, das arenas de comentários de conteúdos de grandes empresas de comunicação produtoras de conteúdos jornalísticos. Estabelece-se como pressuposto que nas sociedades de massa contemporâneas, os meios de comunicação de amplo alcance (com destaque para o jornalismo industrial) desempenhariam o importante papel de dar visibilidade sobre as diferentes posições em relação às questões públicas. No entanto, ao mesmo tempo, os recentes desenvolvimentos da internet tornaram possível a formação de ambientes de sociabilidade potencialmente oportunos para a discussão mediada, especialmente as arenas e plataformas que constituem o que este trabalho trata como web social².

Entre os estudos que se dedicam aos comentários de leitores, é possível identificar pelo menos três agendas de pesquisa. Primeiro, os que procuram por implicações para o jornalismo, como campo social e profissional. Estes estudos investigam influências dos comentários de leitores nas rotinas produtivas do jornalismo (MCCLUSKEY, HMIELOWSKI, 2012; HERMIDA, THURMAN, 2007); o emprego das seções de comentários como estratégia para a fidelização de leitores (PALACIOS, 2009); os cuidados jurídicos que jornais precisam tomar para se proteger de possíveis processos, como por exemplo por hospedar discurso de ódio ou de um usuário reclamar remuneração pela autoria de seus comentários (NOCI *et al.*, 2010; ZAGO, 2010).

¹ O termo *mass media* é empregado para nominar o conjunto dos meios de comunicação de massa, isto é, organizações sociais ou empresas com capacidade (técnica e/ou autorização do estado) de distribuir produtos culturais, em uma linguagem específica, com potencial de alcançar uma audiência grande ao ponto desta perder as características definidoras (GOMES, 2004; MARCONDES FILHO, 2009).

² Este trabalho emprega o termo web social para nominar o atual estágio da internet no que diz respeito ao desenho e gestão das plataformas, páginas e conteúdos a partir do pressuposto de que este um é ambiente orientado para a sociabilidade, interação e participação (APPELQUIST *et al.*, 2010). Mesmo que este termo seja correlato de Web 2.0 (O'REILLY, 2005), optou-se por ele por entender que exprime melhor o conceito ao qual se refere.

Segundo, os que entendem os comentários de leitores como uma prova de mudança de uma dinâmica comunicacional vertical para trocas mais horizontais. Estes estudos investigam as implicações dos comentários de leitores para a dinâmica da comunicação, especialmente para sinalizar rupturas com a lógica dos meios de comunicação antecessores – alteração da lógica da comunicação de massa (ROBINSON, 2010); registro histórico da opinião daqueles com poder de fala limitado (PALACIOS, 2012); ganhos epistêmicos na compreensão da realidade (FIDALGO, 2005); influência na agenda dos media (NAGAR, 2011).

Por fim, os estudos que investigam implicações dos comentários para a política e/ou para a democracia. Estes investigam possíveis ganhos de pluralidade dos temas de interesse público em discussão, resultantes da possibilidade material de fala de uma quantidade grande de pessoas; e ganhos em termos de deliberação pública destas interações, que podem se configurar na medida em que as seções de comentários se configuram ambientes para a deliberação pública (TRICE, 2010; MANOSEVITCH, WALKER, 2009; NOCI *et al.*, 2010; RUIZ *et al.*, 2011; SAMPAIO, BARROS, 2010; SAMPAIO, DANTAS, 2011; KOHN, NEIGER, 2007).

Em diálogo com esta última agenda de pesquisa, o presente estudo se desenvolve. Especificamente, os comentários dos leitores são analisados a partir de critérios derivados dos princípios normativos dos conceitos de esfera e deliberação públicas de matriz habermasiana (2003, 2006, 2011). Em especial diálogo com as demandas, estratégias e procedimentos do campo de estudos da deliberação online (DAHLBERG, 2001, 2004; GRAHAM, 2008; JANSSEN, KIES, 2005; JENSEN, 2003; KIES, 2010; SAMPAIO, 2010; STROMER-GALLEY, 2007). Nomeadamente, interessa discutir as implicações da mediação das discussões políticas entre cidadãos comuns; a composição do ambiente comunicacional de complementariedade entre os *mass media* e a internet e os efeitos para o entendimento da democracia em uma perspectiva deliberativa; bem como as relações entre a internet, os *mass media* e os procedimentos para acessar a esfera de visibilidade pública. Espera-se responder as seguintes perguntas: as arenas de discussão online ao redor de conteúdos do jornalismo pode, efetivamente, ser locus de deliberação pública? Como compreender a relação entre os *mass media* e a internet, especialmente na contemporânea fase social da web? Em especial, interessa uma reflexão sobre as

dinâmicas de funcionamento e implicações democráticas destas conversações quando relacionadas a temas de interesse público.

No Brasil, grandes e pequenos jornais online têm seções de comentários em pelo menos parte de seus conteúdos. A construção de uma amostra significativa para o estudar o fenômeno, com isso, é um desafio. Assim, com a estratégia de estudar a parte mais significativa do fenômeno, o presente estudo optou por selecionar a repercussão a conteúdos dos três principais jornais do país: *Folha de S. Paulo*, *O Estado de S. Paulo* e *O Globo*. Os comentários analisados foram coletados no próprio site dos jornais e nas páginas destes no Facebook. Foram escolhidos comentários relacionados a 15 matérias sobre cinco temas diferentes: regulamentação da Lei de Cotas, casos de homofobia e manifestações contra, preparativos para a Copa do Mundo de Futebol, aplicação da Lei da Ficha Limpa e julgamento do Mensalão (ver critérios para a composição da amostra no tópico 3.1 da metodologia). Apesar de algumas limitações decorrentes, esta composição de amostra tem como objetivo viabilizar uma comparação entre as variáveis empresa, plataforma e tema.

Para a análise da qualidade da deliberação, a partir da literatura deste campo de estudo, foram operacionalizados alguns critérios, a saber, reciprocidade, provimento de razões, grau da justificativa e respeito. A avaliação foi feita, sobretudo, através da análise do conteúdo dos comentários, mas também foram empregados outros métodos para análises de elementos transversais e da estrutura comunicativa. Após a tabulação dos dados, estes foram tratados através do software SPSS. Foram calculadas as frequências de ocorrência de cada um dos critérios e a relação entre as variáveis.

Na sequência, no capítulo 2, a leitora ou leitor encontrará a fundamentação teórica desta dissertação. No tópico 2.1, discute-se a relação da esfera pública e os mass media, entendendo-se estes tanto como problema quanto como elemento constituinte daquela, e recupera-se o conceito de deliberação pública. No tópico 2.2, visita-se a literatura sobre a deliberação midiática e a função social do jornalismo como promotor de visibilidade sob as questões públicas. No tópico 2.3, trata-se da deliberação pública online, dando especial atenção para as variáveis contextuais que explicam a qualidade da deliberação e os critérios empregados para a avaliação da qualidade da deliberação na internet. No tópico 2.4, para concluir a fundamentação, são esboçadas algumas linhas gerais de um

modelo explicativo do recente fenômeno de processamento discursivo das questões públicas entre os *mass media* e a web social, com destaque para as arenas discursivas ao redor de conteúdos do jornalismo.

No capítulo 3, há uma descrição dos procedimentos e recursos metodológicos empregados para a execução deste estudo. Especificamente, são detalhados os processos para a definição da amostra, coleta dos comentários, operacionalização dos critérios para análise da qualidade da deliberação e apresentação dos resultados. No capítulo 4, são apresentados os resultados ao mesmo tempo que estes são discutidos a partir dos indicativos de estudos anteriores. A apresentação dos resultados é dividida em quatro partes. No tópico 4.1, os resultados sobre o contexto, especificamente os elementos que dizem respeito à inclusividade e à liberdade discursiva das arenas. No tópico 4.2, são apresentados resultados sobre o perfil de quem participa dessas arenas, a partir de uma preocupação com a pluralidade e com a igualdade discursiva entre estes atores. No tópico 4.3, os resultados dos índices de qualidade da deliberação são comparados com as variáveis de estudo – tema, plataforma e empresa jornalística. Por fim, o tópico 4.4 considera a dinâmica de influência entre algumas das variáveis que constituem o fenômeno da deliberação pública online.

Na esperança de que este trabalho seja proveitoso, deseja-se uma boa leitura.

2. A DELIBERAÇÃO PÚBLICA E OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO

A vertente deliberacionista da teoria democrática tem sido uma das mais requisitas, no Brasil e no mundo, para o estudo da importância democrática dos meios de comunicação. A teoria da democracia deliberativa serve tanto como parâmetro normativo, em função do qual os processos comunicativos são avaliados, quanto como modelo explicativo da função democrática dos meios de comunicação, demonstrando ganhos e prejuízos derivados. Sobretudo, os desdobramentos mais recentes desta teoria colocam os meios de comunicação como elemento central na contemporânea esfera pública. De um lado, os chamados meios de comunicação de massa (*mass media*), com destaque para a indústria do jornalismo, são reconhecidos como mediadores de uma esfera de visibilidade pública fundamental para o espraiamento das deliberações do centro do sistema político para o conjunto da sociedade; bem como o inverso, os meios de comunicação ao darem visibilidade para questões tematizadas em deliberações nas diferentes esferas públicas da sociedade forçam o sistema político, enquanto esfera especializada na produção de decisão, a responder. Por outro lado, as tecnologias da informação e comunicação (TIC's), com destaque para a internet e a interface web, são compreendidas como possibilidade material e cultural de aumento e fortalecimento de ambientes dedicados à discussão de questões públicas.

Este capítulo pretende, justamente, fazer uma revisão dos estudos que articulam os conceitos de esfera e deliberação pública para o estudo das funções e efeitos democráticos dos meios de comunicação, tanto no que diz respeito aos *mass media* quanto à dimensão social da internet. Nesta empreitada, com a preocupação de estabelecer solidamente um ponto de partida, serão revisadas algumas dimensões particularmente importantes dos conceitos de esfera pública e deliberação pública, a partir da formulação de Jürgen Habermas, mas considerando também desdobramentos feitos por outros autores. No segundo tópico, serão discutidos estudos que se debruçam sob a relação entre deliberação e *mass media*, especialmente a visibilidade pública produzida pelos *media* e o papel do jornalismo, enquanto instituição fornecedora de insumos para as oportunidades de deliberação entre cidadãos. No terceiro tópico, será feita uma rápida revisão dos estudos de deliberação online, pontuando a influência de características dos ambientes online na qualidade da deliberação. Por fim, considerando a discussão dos tópicos anteriores, tenta-se a construção de um modelo explicativo mais ajustado à complexa realidade da

comunicação em que as mídias convergem e os discursos circulam entre diferentes arenas. A retomada destes tópicos em específico se justifica por demanda do objeto estudado. Apesar do foco deste estudo ser a deliberação em torno de notícias, há um entendimento de que é necessário pensar também na deliberação que ocorre dentro das notícias (deliberação midiática) e da importância destes conteúdos do jornalismo na produção de visibilidade e, assim, servir como pauta dos temas tratados pelas arenas de deliberação, tanto aquelas que ganham guarita na sociedade quanto as institucionalizadas pelo sistema político.

2.1 Conceitos Fundamentais: Esfera e Deliberação Públicas

2.1.1 A esfera pública dominada pelos *mass media*

O conceito de esfera pública é discutido pelo filósofo alemão Jürgen Habermas, inicialmente, em *Mudança Estrutural da Esfera Pública*, obra da juventude, concluída em 1961 como tese de habilitação à docência universitária³. Conforme comenta Gomes (2008a), a noção de esfera pública trouxe importantes aparatos conceituais que permitiram um melhor entendimento das relações entre estado e sociedade, com destaque para a importância do poder comunicacional como possibilidade de influência dos cidadãos, em termos legítimos, sob o sistema político. Calhoun (1996) destaca que este livro trata das bases históricas e normativas para o debate crítico-racional de questões públicas. Nesse livro, Habermas (2003) detalha as estruturas sociais, as funções políticas e as mudanças históricas por que passou a esfera pública, em termos do fenômeno, mas também da compreensão que se tem do conceito ao longo do tempo. A partir de um detalhado levantamento histórico do contexto europeu, o autor desenha as estruturas da esfera pública burguesa como um espaço comunicativo entre a esfera privada e o Estado absolutista.

A esfera pública burguesa pode ser entendida inicialmente como a esfera das pessoas privadas reunidas em um público; elas reivindicam esta esfera pública regulamentada pela autoridade, mas diretamente contra a própria autoridade, a fim de discutir com ela as leis gerais da troca na esfera fundamentalmente privada, mas publicamente relevante, as leis de intercâmbio de mercadorias e do trabalho social (HABERMAS, 2003, p. 42).

³ Nesta dissertação cito a segunda edição publicada pela editora Tempo Brasileiro em 2003.

A preocupação central seria a possibilidade de crítica e disputa com o Estado (REESE-SCHÄFER, 2009, p. 32). Nessa primeira obra, Habermas estabelece um modelo da esfera pública, que teria existido historicamente sob uma configuração específica nos círculos burgueses europeus em algum momento entre o final do século XVII e o início do XVIII. Esta esfera pública teria sedimentado algumas características: necessidade de verbalização das opiniões; razoabilidade e racionalidade; e reciprocidade, entendida como a disposição em convencer e ser convencido. Nas palavras de Habermas, “[o] meio dessa discussão política não tem, de modo peculiar e histórico, um modelo anterior: a racionalização pública” (2003, p. 42). A partir da leitura de *Mudança Estrutural*, Gomes (2008a) estabelece o conceito nos seguintes termos:

A esfera pública é o âmbito da negociação argumentativa dos cidadãos, o domínio do seu debate racional-crítico, a dimensão social das práticas e dos procedimentos mediante os quais os cidadãos reunidos podem elaborar, estipular, rejeitar ou adotar posições sobre qualquer questão de interesse comum” (p.40).

O entendimento é que a esfera pública deve ser um âmbito livre de influências não-racionais e não-argumentativas, tais como dinheiro, força física ou classe social. Os argumentos devem fundar-se apenas na força da razão. É considerada, então, como condição para a admissão de debatedores na esfera pública a capacidade de fazer uso público da razão, o que envolve alguma capacidade de racionalidade e comunicação, isto é, não são necessários títulos ou poder (CALHOUN, 1996; DAHLBERG, 2001; HABERMAS, 2003; GOMES, 2008). Segundo Calhoun, (1996), Kant ocupa um lugar central neste livro de Habermas, dado que no modelo de esfera pública habermasiano, a razão prática é institucionalizada através de normas discursivas em que os argumentos ganham papel fundamental, e não mais a tradição.

Em termos ideais, a esfera pública deve ser sempre acessível, aberta a todos os interessados. Tais demandas se explicam a partir do próprio conceito de esfera pública: é de uma conversação orientada para o tratamento de questões que dizem respeito a um público (coletividade) em público, isto é, com publicidade (GOMES, 2008a). Esta esfera pública “intermedia, através da opinião pública, o Estado e as necessidades da sociedade” (HABERMAS, 2003, p. 46). Segundo Gomes (2008a), não por acaso o Estado de Direito burguês dá à opinião pública o papel de fundamentação da legitimidade das leis, uma vez

que se entende que a esfera pública seria, garantidas as regras discursivas e o uso da razão, o lugar social para a gestação democrática da opinião pública (p. 41).

Contudo, em *Mudança Estrutural*, o desenho da esfera pública em termos normativos e históricos é caminho para uma conclusão negativa sobre o efeito dos meios de comunicação e da cultura de massa sob a vida política. Especialmente a imprensa, com o desenvolvimento do capitalismo, teria amalgamado a prática jornalística com interesses econômicos, de modo que jornais e os demais meios de comunicação de massa que surgiram neste ínterim não serviriam mais para a apresentação e o embate de razões, se não para a publicidade de produtos. Em torno destes, a publicidade encenaria uma “opinião pública”, fingiria um interesse geral, de modo que “mobiliza para a firma, para um ramo da economia e até para todo um sistema um crédito quase-político, uma espécie de respeito que só se teria para autoridades públicas” (HABERMAS, 2003, p. 288).

Contudo, por mais que seja questionável a descrição que Habermas dá para o modo de operação dos meios de comunicação de massa, a crítica é precisa quando questiona a falta de discussão na formação da opinião pública:

o consenso fabricado não tem a sério muito em comum com a opinião pública, com a concordância final após um laborioso processo de recíproca “Aufklärung⁴”, pois o “interesse geral”, à base do qual somente seria possível chegar a uma concordância racional de opiniões em concorrência aberta, desapareceu exatamente à medida que interesses privados privilegiados a adotaram para si a fim de se auto-representarem através da publicidade (HABERMAS, 2003, p. 228-229).

Em síntese, Gomes (2008a) explica que a tese da obra de Habermas é que a esfera pública como concebida pelos burgueses foi dissolvida, mesmo que permaneça no ideário, porque a sociedade para a qual foi desenhada sofreu uma série de mudanças⁵. A esfera pública

⁴ Segundo o dicionário Michaelis, este termo pode ser traduzido como esclarecimento, explicação, reconhecimento ou iluminismo.

⁵ A partir do argumento de Habermas, Gomes (2008a) identifica três mudanças: 1) o estado se fortalece e passa regular negócios privados por pedido da esfera privada para garantir regras de mercado mais avançadas (p.e., para combater concentrações); 2) os mais pobres, especialmente os trabalhadores, percebem a esfera pública como um ambiente para neutralizar as desigualdades da esfera de produção – o Estado passa a conceder direitos aos trabalhadores e a regular o mundo da produção – “As intervenções do Estado na esfera privada a partir do final do século passado permitem reconhecer que as grandes massas, agora admitidas à cogestão, conseguem traduzir os antagonismos econômicos em conflitos políticos: as intervenções vão em parte ao encontro dos interesses dos mais fracos, em parte também servem para repeli-los” (HABERMAS, 2003, p. 174); 3) a esfera privada, a família entendida como protetora e mantenedora

teria perdido em suas três características fundamentais: a acessibilidade – o acesso aos media é controlado por critérios escusos; a discutibilidade – poucos falam e muitos ouvem; e a racionalidade – busca-se apenas o consentimento orientado para o consumo.

Enfim, com o esvaziamento e o empobrecimento da discussão, a participação dos concernidos passaria a ser meramente plebiscitária. E a principal causa destas perdas seriam a comunicação e a cultura de massa. Gomes (2008a) explica: “as pretensões ainda têm de ser mediadas discursivamente, mas não mais no interior da esfera pública e sim *para a e diante da* esfera pública” (p. 49). Haveria um deslocamento da discutibilidade para a discursividade; da discussão para a sedução; da crítica para a manipulação. Especialmente a imprensa perderia a função de veiculação de ideias; deixaria de ser um espaço de debate, para ser um instrumento de circulação de opiniões já estabelecidas em relação às quais o público, constituído como massa, adere. As decisões do conjunto dos cidadãos seriam limitadas às eleições de tempos em tempos.

Neste cenário, claro, a opinião pública como elemento legítimo da influência civil sob o Estado é afetada. Se o público apenas aprecia e aclama uma posição ou outra, a opinião pública enquanto produto da esfera pública perde a legitimidade calcada na discussão racional. O pressuposto é que, no ambiente midiático, os discursos são empacotados para receber a aclamação de todos, e não como argumentos que pressupõem um debate. Porém, se há um esforço para fazer aceitos os interesses privados na esfera pública, é por conta de um entendimento de que esta ocupa importante papel de legitimação dos negócios públicos nas democracias. No trabalho de convencimento, saem os discursos e entram as técnicas de marketing e publicidade. Por outro lado, diretamente sob a esfera de decisão política, grupos de pressão (*lobby*) usam todo tipo de poder não comunicativo para defender interesses privados. Gomes (2008a) explica que a esfera pública perde a característica de ser lugar para a argumentação em torno de questões públicas, “para ser a dimensão social da exibição discursiva midiática de posições privadas que querem valer publicamente e, para isso, precisam de uma concordância plebiscitária do público” (p. 53-54). A opinião pública deixaria de ser uma opinião gestada publicamente sob determinadas condições da esfera pública, “mas uma opinião capaz de capturar a adesão pública” (*idem*, p. 54).

é substituída pelas garantias sociais do Estado e, com isso, os indivíduos perdem uma base diferenciadora e viram massa na esfera pública.

Contudo, Gomes (2008a) levanta uma hipótese concorrente à de Habermas. A perda de determinadas características da esfera pública, ao invés de provocada pela ação nefasta da comunicação e da cultura de massa, teria ocorrido por efeito da institucionalização da própria esfera pública no estado burguês, especialmente nos parlamentos. No desenho institucional do Estado moderno foi garantida a existência de instâncias deliberativas especializadas na produção de decisão política (parlamentos, tribunais, conselhos). Porém, também foi destacada a necessidade de uma esfera argumentativa mais ampla e não necessariamente formalizada onde todos os cidadãos pudessem tomar conhecimento e marcar posição, debater e formar opinião sobre as questões públicas. Neste sentido, as constituições das democracias modernas dão destaque para a necessidade de preservação do direito de expressão e de imprimir, o que por muito tempo foi sinônimo do primeiro. Enfim, o parlamento e a defesa da imprensa seriam exemplos da institucionalização da esfera pública. O parlamento é a esfera institucional de produção da decisão política e a imprensa um instrumento para a circulação de opiniões, mas também uma viabilizadora da ampliação dos públicos para além dos cafés e salões.

Os burgueses teriam decidido “transferir para a esfera especializada em decisão política a prática da discussão aberta, justa e argumentada dos negócios públicos como método deliberativo” (GOMES, 2008a, p. 64-65), o que traria o ganho de deixá-los mais livres para cuidar dos seus próprios interesses, para a escolha e vigilância de seus representantes, bem como há uma expectativa de que as decisões sejam de melhor qualidade por serem feitas por profissionais. As demandas da esfera pública seriam transferidas para as instituições tomadoras de decisão:

Com a sua vitória histórica, e a conseqüente implantação de um Estado liberal, o que a classe vitoriosa faz é converter os princípios da discussão e da visibilidade públicas em requisitos para os procedimentos de produção da decisão política, que passa a ser ocupada por representantes eleitos, autorizados a governar e a legislar “em nome do povo” (GOMES, 2008a, p. 64).

Com isso, a diminuição da discussão pública diagnosticada por Habermas, seria provocada pelo desenho de representação dos estados modernos e não pela comunicação de massa. O que Habermas vê como perda, seria então consequência da vitória do modelo burguês. Enquanto esta obra de Habermas entende os efeitos da comunicação de massa

como necessariamente negativos, Gomes (2008a) pontua que “a comunicação política leva a prática política – tanto aquela do sistema político quanto aquela dos cidadãos – ao máximo histórico de discutibilidade e de visibilidade” (p. 66). Os *mass media* viabilizariam novas possibilidades de discussão pública, bem como mais publicidade sobre as coisas públicas. A esfera da cidadania teria aprendido a lidar com a comunicação de massa “para usar em benefício da discussão pública política e da conversação civil os indispensáveis recursos de que tal comunicação dispõe” (p. 66).

2.1.2 A esfera pública constituída pelos *mass media*

Provocado por críticas, em *Direito e Democracia*, publicado em 1992, Habermas faz uma profunda revisão no conceito de esfera pública⁶. Nesta obra o autor revê a descrição do funcionamento da esfera pública e, entre outras frentes, entende os *mass media* como um elemento central, importante e positivo (ou não necessariamente negativo) na sociedade de massa. Neste trabalho, Habermas coloca o conceito em bases mais universalistas (deslocando o conceito do fenômeno conforme se processou na Europa através dos burgueses), que reforcem o caráter normativo da esfera pública. Gomes (2008b) explica que em *Direito e Democracia* Habermas estabelece em termos normativos que a opinião pública e a vontade geral devem ser formadas discursivamente em um esforço coletivo. A reivindicação central seria que a opinião e a vontade devem ser “produzidas mediante a participação de todos os cidadãos que assim o desejem, em situação de igualdade de oportunidades” (p.72) como condição para a legitimidade. Neste contexto, Gomes (2008b) fala em duas formas básicas de produção da opinião e vontade públicas: a) uma institucionalizada, através dos parlamentos e tribunais; e b) outra não institucionalizada, mas socialmente reconhecida como as esferas de circulação de opiniões e argumentos. No primeiro caso, a discussão é empregada com uma forte normatização de seus processos e constrangida pela obrigação de uma decisão. O segundo tipo seria a esfera pública propriamente dita.

Contudo, Habermas (2011) não trabalha com um conceito de esfera pública fechado. A chamada esfera pública habermasiana dá destaque a diferentes elementos com o avanço do argumento. De início, Habermas define a esfera pública nos seguintes termos:

⁶ Nesta dissertação cito a primeira edição publicada pela editora Tempo Brasileiro em 2011.

a esfera pública pode ser descrita como uma rede adequada para a comunicação de conteúdos, tomadas de posição e opiniões; nela os fluxos comunicacionais são filtrados e sintetizados, a ponto de se condensarem em opiniões públicas enfeixadas em temas específicos (HABERMAS, 2011, p.93).

Esta esfera pública, conforme a descrição de Habermas (2011), se “reproduz” através do agir comunicativo⁷, que demanda apenas o uso de uma linguagem mutuamente compreensível. Aqueles que agem comunicativamente orientariam sua ação para a construção cooperativa de um entendimento partilhado, o que teria como extremo oposto os atores que orientam a discussão por cálculos de sucesso para a própria posição, sem efetivamente considerar as razões alheias. Habermas (2011) identifica as situações constituídas pela “liberdade comunicativa que uns concedem aos outros” como espaços públicos. Esta situação de comunicação é potencialmente aberta a todos que queiram participar. E por conta da necessidade de publicidade e de inclusão de todos os concernidos, esta troca argumentativa deve dar-se em ambientes os mais diversificados, arenas discursivas autônomas e capazes de se afirmarem contra os poderes políticos e econômicos. Neste sentido, Mansbridge (1999) e Maia (2008b) chamam atenção para a importância, especialmente, das conversações cotidianas para a interpretação dos interesses e necessidades pessoais e coletivos. Essas conversas nem sempre seriam reflexivas, autoconscientes, ou direcionadas para a produção de decisão, porém através destas conversas do cotidiano as pessoas começam a entender melhor o que elas querem e precisam, tanto individualmente quando coletivamente, mesmo que a comunicação que se desenrola seja geralmente fluída.

Contudo, a partir deste modelo de interações simples, Habermas (2011) faz uma expansão do conceito para incluir grandes encontros em que as oportunidades de fala não são distribuídas de modo igual (espetáculos, arenas e fóruns), bem como os meios de comunicação de massa em que poucos podem efetivamente emitir discursos e muitos “ouvem”. O entendimento de Habermas (2011) é que quanto mais estas situações se

⁷ Segundo Reese-Schäfer (2009), o conceito habermasiano de *agir comunicativo* “refere-se ao entendimento de sujeitos capazes de falar e de agir” (p. 46). Habermas constrói este conceito em oposição ao agir teleológico, isto é, orientado para um fim; ao agir normativo, isto é, as ações são orientadas por normas; e o agir dramático, aquele se autorepresenta diante de um público. Pelo contrário, o agir comunicativo demanda que os sujeitos relativizem as próprias opiniões e teses, dada a possibilidade da validade ser questionada por outros. Para mais detalhes, ver Reese-Schäfer (2009, p. 44-54).

desligam de sua presença física, integrando também, por exemplo, a presença virtual de leitores, ouvintes ou espectadores, “mais clara se torna a abstração que acompanha a passagem da estrutura espacial das interações simples para a generalização da esfera pública” (p. 94). Segundo Gomes (2008b), ao ampliar o conceito para os públicos da comunicação de massa, a esfera pública perderia em espacialidade e pessoalidade rumo à abstração. Haveria uma “perda de contato com os contextos densos das interações básicas, apresentando como contrapartida o ganho de amplitude e de inclusão” (p. 92). Contudo, relata o autor, Habermas parece mais preocupado em considerar as perdas da “discutibilidade” do que considerar ganhos de “publicidade”.

Esta ampliação garante o que Habermas chama de “orientação leiga” para a esfera pública, uma vez que a comunicação generalizada exige um maior grau de explicações e menor uso da linguagem de especialistas. A esfera pública processaria razões leigas, com baixa complexidade. Só nas esferas de decisão ocorreria o que Habermas chama de “intelectualização”, quando razões mais complexas devem ser empregadas como garantia de qualidade. Com isso, “as estruturas comunicacionais da esfera pública *aliviam* o público da tarefa de tomar *decisões*” (p. 94). As decisões ficam por conta das instituições especializadas.

Deste modo, nesta esfera pública mediada pelos *mass media*, onde não é necessário tomar decisões, “as manifestações são escolhidas de acordo com temas e tomadas de posição pró ou contra” (HABERMAS, 2011, p. 94). Argumentos e informações em relação a um determinado tema são apresentados. Então, as opiniões postas em cena devem ser avaliadas e postas em debate (o qual deve ter um determinado procedimento como atestado de legitimidade). Nas palavras de Habermas (2011), “tais opiniões enfeixadas são transformadas em opinião pública através do modo como surgem e através do amplo assentimento de que “gozam”” (p. 94). O autor enfatiza que este “assentimento” se forma como resultado de uma controvérsia, em que as “propostas, informações e argumentos” são elaborados “de forma mais ou menos racional” (p. 95). Esta variação na qualidade do procedimento é entendida como indicativo da qualidade da formação da opinião e do resultado, que pode ser aferida empiricamente.

A “qualidade” de uma opinião pública constitui uma grandeza empírica, na medida em que ela se mede por qualidades procedimentais de seu

processo de criação. Vista pelo lado normativo, ela fundamenta uma medida para a legitimidade da influência exercida por opiniões públicas sobre o sistema político” (HABERMAS, 2011, p. 95).

A legitimidade do processo de produção de opinião, contudo, não tem necessariamente relação com a influência sobre o sistema político. Não há quaisquer garantias de que a opinião mais legítima de fato vai influenciar o sistema político, apesar da justiça verificável do processo. Na descrição de Habermas (2011), a opinião pública disputa com a opinião (privada, por assim dizer) de organizações e dos atores com possibilidade de fala através dos *mass media* (nominados por Habermas como a publicidade e o jornalismo) para influenciar o sistema político. Gomes (2008b) pontua que a influência da esfera pública sob o sistema de decisão política não é direta, mas acontece com diferente intensidade a depender dos atores envolvidos, dos problemas sociais e do contexto. Neste ponto, Gomes (2008b) critica Habermas por não considerar o vetor em sentido inverso, isto é, a influência do sistema político sobre a esfera pública. O argumento é que o vetor da influência deve ser percebido como possível de atuar em todas as direções. O sistema político também poderia demandar uma determinada resposta da sociedade.

Por outro lado, a ampliação e abstração da esfera pública, por mudar a dinâmica da comunicação entre os indivíduos, provoca uma diferenciação nos papéis dos participantes. Se nas interações face a face, todos têm oportunidades iguais de fala, pelo menos em termos normativos, nas formas abstratas de esfera pública há uma necessária distinção entre oradores e ouvintes, entre um palco e uma plateia. Gomes (2008b) destaca que em um ambiente de interações básicas, falante e ouvinte são papéis reversíveis, mas em um ambiente de interações complexas os papéis são mais demarcados e fixos. Habermas (2011) reconhece que, em uma arena, os atores desempenham papéis diferentes e têm diferentes oportunidades de influenciar uns aos outros. Mesmo assim, esta influência precisa ressoar e encontrar “assentimento de um público de leigos que possui os mesmos direitos” (HABERMAS, 2011, p. 96). Mais adiante o autor explica detalhadamente que

[o] público de sujeitos privados tem que ser *convencido* através de contribuições compreensíveis e interessantes sobre temas que eles sentem como relevantes. O público possui esta autoridade, uma vez que

é constitutivo para a estrutura interna da esfera pública, na qual os atores podem aparecer (p. 97).

As questões pessoais precisam ser dramatizadas, serem compartilhadas em linguagem comum para, então, se tornarem problemas políticos. Então, a pressão social exercida a partir da consideração dos problemas pessoais consegue agendar a esfera pública política. Tem-se, então, que a esfera pública atua como mediadora entre os problemas sociais sofridos por “biografias particulares” e a esfera pública política, que é encarregada de tomar providências. Em última instância, mesmo grupos e organizações que defendem interesses particulares precisam convencer a esfera pública para ganhar legitimidade. Nesta dinâmica, a esfera pública é mediadora, mas também filtro: algumas demandas repercutem e são apresentadas como problemas a serem resolvidos diante da esfera pública política, enquanto outras são negadas e outras ainda, como parece acontecer na maioria dos casos, são silenciadas (pelo menos, do contexto imediato). Assim, em busca por influência sobre a esfera pública política, grupos, associações, organizações, atores com capacidade de fala através dos *mass media*, se esforçam por ganhar o assentimento do maior número possível de pessoas para que o seu problema, causa ou bandeira entre na agenda (sempre limitada) dos tomadores de decisão. Deste modo, não é incomum o funcionamento dos *mass media* como catapulta de temas do mundo da vida para o sistema político. Não que os *mass media* tenham, por si mesmo, legitimidade para escolher os temas a serem tratados, mas pela projeção de que os temas vistos se tornam questões sociais ao receberem o assentimento coletivo.

A esfera pública seria também uma rede de radares espalhados pela sociedade que detecta e identifica os problemas sociais. Depois, a esfera pública poderia funcionar como caixa de ressonância destes problemas. Assim, quanto mais conhecidos e abordados são os problemas sociais, mais são acompanhados de uma pressão social que força o tratamento destes pela esfera pública política. A esfera pública teria a função de encontrar, filtrar e espalhar as questões em direção ao sistema político. É importante pontuar, contudo, que o modo de abordagem da esfera pública é leigo e generalista, uma vez que o objetivo é incluir todos os concernidos. Os detalhamentos e considerações sobre a questão a ser decidida seria obrigação das instituições responsáveis pela tomada de decisão (HABERMAS, 2011).

a esfera pública tem que reforçar a pressão exercida pelos problemas, ou seja, ela não pode limitar-se a percebê-los e a identificá-los, devendo, além disso, tematizá-los, problematizá-los e dramatizá-los de modo convincente e *eficaz*, a ponto de serem assumidos e elaborados pelo complexo parlamentar. E a capacidade de elaboração dos *próprios* problemas, que é limitada, tem que ser utilizada para um controle ulterior do tratamento dos problemas no âmbito do sistema político (HABERMAS, 2011, p. 92).

Neste sentido, Graham & Witschge (2003) explicam que a esfera pública funcionaria melhor quando atende a quatro condições. Primeiro, a esfera pública requer que os cidadãos atuem como agentes no processo político. Segundo, a esfera pública requer espaços discursivos onde qualquer cidadão possa se engajar na deliberação. Terceiro, a esfera pública requer que os *mass media* sejam, ao mesmo tempo, transmissor de informação e um fórum para um olhar crítico sobre as questões governamentais. E, por fim, o processo da deliberação deve tomar a forma do debate crítico-racional, com suficiente liberdade, igualdade, sinceridade e racionalidade.

Gimmler (2001), por sua vez, apresenta três vantagens do modelo habermasiano. Primeiro, a base normativa permite uma justificação da legitimidade do estado liberal que se baseia na comunicação orientada por determinados procedimentos. Segundo, a esfera pública e seus procedimentos são um modo legítimo de condução da vida comum nas atuais sociedades pluralistas. E terceiro, o modelo habermasiano constrói uma base legítima para as relações entre estado e sociedade ou sociedade civil organizada.

É necessário também considerar algumas críticas ao conceito de esfera pública. As críticas mais consistentes dão conta que o modelo habermasiano não prevê um lugar para a disputa e o dissenso. Gomes (2008b) também critica o conceito por não prever disputa entre a esfera pública e o sistema político ou a esfera civil. Este autor questiona o porquê o modelo normativo de Habermas em *Direito e Democracia* não pode prever e resolver uma relação que é sociologicamente admissível e conforme já era previsto nas formulações anteriores do conceito. Nas palavras de Gomes (2008b): “longe está a noção liberal de cidadãos egoístas autocontidos pelo contrato social, mas prontos para aproveitar as brechas do controle [...] em proveito próprio” (p. 108-109). Faltaria, então, realismo político. O desenho da esfera pública feito por Habermas, por uma influência basista, teria a predileção pela ação dos cidadãos, por julgar esta como sempre e necessariamente boas e mais legítimas.

Por sua vez, A. Marques (2009) considera que o modelo periferia-centro para os fluxos discursivos sobre os problemas sociais não corresponde necessariamente à realidade. Por um lado, a autora defende a necessidade de admitir fluxos comunicativos entre os cidadãos, enraizados no mundo da vida, que nem sempre são endereçadas ao centro do sistema político. Por outro, argumenta que existem discussões parlamentares que não vazam para a pauta dos cidadãos. E ainda iniciativas de cidadãos que influenciam a administração sem passar pelo processo de discussão na esfera pública (p. 17).

Por fim, como solução, Gomes (2008b) acaba por propor um conceito de esfera pública não necessariamente orientado para o entendimento ou para o bem comum. Segundo o autor,

a esfera pública bem que podia ser definida como: a) o domínio social das coisas e temas com alta visibilidade social; b) em que são formuladas e, eventualmente, examinados – por meio de discussão, conversação ou qualquer outro procedimento discursivo semelhante a estes – problemas sociais, questões relativas à vida comum e à comunidade política, ideias e pontos de vista acerca da res publica (GOMES, 2008b, p. 111).

O principal argumento de fundo é que “uma esfera pública pró-democrática é uma tarefa, não uma consequência que se possa extrair normativamente de seu conceito” (p.112). Para tanto, seria necessário construir dispositivos e procedimentos, na cultura política, mas também na legislação. Faz-se necessário a existência de sistemas de recompensas e constrangimentos, instituições e leis para garantir a existência de uma esfera pública pró-cívica e democrática.

2.1.3 O conceito de deliberação pública

O termo deliberação vem do latim *deliberatio*, que pode ser entendido, de modo geral, como deliberação, reflexão, apreciação, decisão após consideração e também como um período de reflexão (REESE-SCHÄFER, 2009). Em ciência política, numa perspectiva mais restrita, o termo indica tomada de decisão ou posição após discussão. Contudo, o conceito de deliberação pública se refere a um processo de discussão entre cidadãos que não necessariamente estão investidos de poder para decidir sobre a questão tratada.

Entre os autores que discutem o conceito de deliberação, uma estratégia comum é comparar com outras formas de produção de discussão e tomada de decisão. Steiner (2012), por exemplo, faz uma oposição entre o tipo ideal de barganha e o tipo ideal de deliberação. Enquanto a barganha estratégica, pressupondo que as pessoas têm posições fixas, resultaria em uma situação de equilíbrio em que todos ganham, garantindo benefícios para todas as posições; na deliberação ideal as posições e preferências não são fixas, mas abertas e moldáveis pela força das razões apresentadas. Na deliberação, os debatedores devem usar os melhores argumentos possíveis para a defesa das próprias posições e considerar recíproca e abertamente os argumentos apresentados por outros. E será o próprio processo de discussão que vai determinar qual é o melhor argumento. Por conta disso, a deliberação pode levar à superação de todas as posições existentes antes, se construir cooperativamente uma posição mais racional (p. 3-4). Com a distinção entre barganha e deliberação não se atesta que a barganha é necessariamente ilegítima ou antidemocrática, mas significa que os cidadãos precisam deliberar e decidir quando e onde a barganha não é um modo justo e apropriado para a resolução das questões (CHAMBERS, 2009, p. 241).

Stromer-Galley (2007), por sua vez, faz uma distinção entre a deliberação, a conversação e o diálogo. Enquanto a deliberação teria como objetivo a discussão de um problema comum em busca de uma solução consensual, que as pessoas discordem ou peçam esclarecimentos sobre os argumentos umas das outras; a conversação teria como objetivo, mesmo quando o tema em pauta é política, construir relações sociais. Estas conversações não teriam como objetivo a resolução de um problema social ou político. Já o elemento que diferencia a deliberação e o diálogo é a finalidade e a importância do processo. Enquanto a deliberação está orientada para a solução de um problema através da troca de argumentos, da crítica recíproca em busca do melhor argumento; o diálogo tem como objetivo entender uma perspectiva diferente, o que acaba por desenvolver uma ética compartilhada e um conjunto de padrões morais (a autora cita como exemplo os diálogos socráticos escritos por Platão).

Segundo Steiner (2012), a formação do conceito de deliberação pública deve muito à obra de Jürgen Habermas, porque este fez um esforço no sentido de bases mais universais ao considerar as condições pragmáticas da comunicação relacionadas às condições normativas para uma discussão produzir opiniões legítimas. Porém, reconhecer a

importância singular de Habermas, não é negar a contribuição dos desdobramentos teóricos e empíricos feito pelas mãos de muitos autores (BOHMAN, 1996; CHAMBERS, 2009; COHEN, 2009; DRYZEK, 2007; GUTMANN, THOMPSON, 2007; MANSBRIDGE, 2007, STEINER, 2012).

Habermas (2011) entende que, nas sociedades complexas, a coordenação de interesses diversos demanda que os cidadãos consigam processar os problemas comuns e os conflitos entre grupos através da deliberação, bem como há uma demanda de que o sistema político seja poroso às opiniões da sociedade via esfera pública. Este modelo habermasiano é o caminho do meio entre os modelos republicano e liberal. A perspectiva republicana defende que a opinião pública resultante da discussão pública deve orientar os parlamentos. Nas palavras de Gomes (2008), “o que os republicanos advogam é que o poder comunicativo se imponha sobre o poder administrativo” (p. 76). Seria o governo da opinião pública, daí a preocupação com a comunicação política. Por outro lado, a perspectiva liberal, dão autonomia aos representantes eleitos, entendendo que as eleições avaliam e avalizam a atuação destes. Com isso, segundo F. Marques (2012), o modelo liberal privilegia “a capacidade dos cidadãos de, na posse de liberdades e direitos individuais, deputar mandatos em intervalos pré-estabelecidos” (p. 23) em função de outras formas de participação. Então, segundo explicação de Gomes (2008, p. 76-81), Habermas junta a importância que republicanos dão aos processos de formação da opinião, com o reconhecimento liberal de que a opinião pública não pode legislar, mas sim as instituições especializadas (sobretudo, os parlamentos), conforme o desenho constitucional de cada estado. Habermas mantém “a distinção liberal entre Estado e sociedade, entre opinião pública e decisão política institucional, mas reivindica um número maior de canais e fluxos de comunicação mais intensos entre as duas esferas” (GOMES, 2008, p. 81). Com isso, faz-se necessário enfatizar que nem Habermas, nem a grande maioria dos teóricos que trataram da deliberação fazem uma defesa de formas diretas de democracia, apenas de maior porosidade do sistema político aos *inputs* da sociedade. Segundo F. Marques (2012), “os investigadores vinculados a essa corrente de pensamento [...] (sejam os cientistas políticos, sejam os filósofos) reconhecem a necessidade da representação para que o sistema político continue a funcionar sem deixar de lado a eficiência” (p. 24). O autor pontua que a deliberação trabalha para encontrar um equilíbrio entre a defesa de maior influência por parte da sociedade (sem que se exija muito esforço do cidadão) e o bom funcionamento do sistema político (que tem

mecanismos para a produção de decisão política, de modo mais rápido, barato e com a garantia de respeito aos direitos das minorias).

Essa linha tênue entre requerer uma maior participação civil do que aquela prevista pelos modelos agregativos ao mesmo tempo em que se procura impor limites a tal participação mostra-se compatível com aquelas idéias que marcam os primórdios da vertente deliberativa, relativas à reforma do liberalismo e às tentativas de contenção dos ideais dos democratas radicais (MARQUES, 2012, p. 25).

Atualmente, a deliberação pública seria um elemento importante para o exercício democrático, conforme A. Marques (2009), por conta da crescente demanda por reconhecimento social de grupos e identidades, atrelada à exigência de mais participação na discussão sobre os negócios públicos, bem como a luta de vários segmentos da sociedade por consolidação e ampliação de direitos. Por conta disso, há uma crescente exigência por formas e procedimentos “capazes de garantir a legitimidade de políticas públicas que atendam a interesses conflitantes, sem desconsiderar a relevância de todos os pontos de vista envolvidos” (p. 12). Não por acaso, Habermas (2011) é categórico ao afirmar que “o âmago da política deliberativa consiste precisamente numa rede de discursos e de negociações, a qual deve possibilitar a solução racional de questões pragmáticas, morais e éticas [...]” (p. 47). Ademais, o pressuposto do filósofo alemão é que se a deliberação ocorre dentro de procedimentos de inclusão e busca o entendimento, ela tenderá a filtrar a comunicação estratégica, aquela que se orienta pelo sucesso, além de outras opiniões que não representem adequadamente os públicos existentes na esfera pública. A perspectiva deliberativa defende a condução das questões políticas através da formação discursiva de preferências e convicções e não apenas em sua articulação e agregação, como é o caso do voto (HABERMAS, 2006, 2011). Em obra recente, o próprio Habermas (2006) afirma que a deliberação deve ter três funções no processo democrático: mobilizar as questões relevantes e as informações necessárias e especificar interpretações; processar as contribuições discursivamente por meio de argumentos adequados a favor e contra; e gerar respostas racionalmente motivadas de tipo sim ou não.

Neste sentido, Maia (2007) explica que o foco da política deliberativa é o modo através do qual as opiniões são formadas dentro da esfera pública, e como tais opiniões podem influenciar a decisão política nas arenas especializadas do sistema político, mas pontua que a passagem do poder comunicativo, produzido pela esfera pública, para o poder

administrativo do sistema político envolve etapas complexas, o que, por vezes, pode resultar em profundas alterações nas ações requisitadas (leis, decretos, políticas públicas). A esfera pública teria o poder de recomendar e a capacidade de criticar, mas capacidade limitada de influência nos resultados.

Segundo Bohman (2009), haveriam diferentes propósitos da deliberação, o que acabariam por gerar diferentes formas de deliberação. Isso porque a política deliberativa precisa resolver problemas diversos, tais como “formular e alcançar objetivos coletivos, tomar decisões políticas sobre meios e fins, resolver conflitos de interesse e princípio e resolver os problemas assim como emergem no curso da vida social” (p. 65). Em todas estas empreitadas, o fundamental para atestar o caráter democrático da deliberação seria o princípio da igualdade, recusa à tirania e publicidade. Já Chambers (2009) dá especial atenção à justificação. A deliberação teria como propósito a produção de opiniões racionais e bem informadas, na qual as pessoas devem revisar preferências diante das justificativas de outros. A justificativa das próprias opiniões, mesmo quando não se objetiva o consenso, daria legitimidade ao processo (p. 241-242). Neste sentido, Mansbridge *et al.* (2006) reconhece que alguns conceitos de deliberação mais recentes estão dando mais atenção ao processo racional do que à finalidade de construção de consenso.

Faz-se necessário também considerar a possibilidade de diferentes tipos de deliberação, já que esta ocorre em diferentes arenas e com diferentes propósitos. Mansbridge (2010 *apud* STEINER, 2012) propõe uma distinção entre três tipos de deliberação: *empowred deliberation*, *consultive deliberation* e *public deliberation*. A *empowred deliberation* se daria naquelas situações em que os participantes têm poder para tomar decisões (na forma de leis, regulamentos e políticas) sobre os temas em pauta. A *consultive deliberation* refere-se às discussões que os sistemas políticos podem promover para tomar conhecimento sobre os interesses e dimensões envolvidas em um determinado tema (por exemplo, através de seminários e consultas públicas, tanto presenciais, quando através de meios digitais). E, por fim, a *public deliberation* refere-se às discussões, mais inclusivas e informais, que ocorrem na esfera pública. Com um critério parecido ao de Mansbridge, Fraser (1992) classifica as arenas de deliberação em públicos fortes (*strong publics*) e públicos fracos (*weak publics*). Os públicos fortes seriam os parlamentos e outras instituições do sistema político, os quais têm a função e o poder de tomar decisões. Já os

públicos fracos seriam as arenas de discussão compostas por cidadãos, nas quais é gestada a opinião pública. Mais adiante, Janssen & Kies (2005) operacionalizaram este par de conceitos de modo particular, para o estudo de fóruns na internet. Os espaços públicos nos quais as pessoas avaliam que sua participação será considerada e que poderia ter um resultado político concreto são definidos como espaços fortes. Já aqueles espaços em que os participantes não acreditam que sua participação poderia ter algum resultado político concreto são considerados espaços fracos. Os autores pontuam que há uma tendência de que os espaços fortes sejam mais deliberativos do que os espaços fracos.

Dentro de uma discussão teórica, Gutmann e Thompson (2007) falam de dois tipos básicos de deliberação: a instrumental e a expressiva. A deliberação poderia ter um valor instrumental, como forma de tomar boas decisões políticas, mas também um valor expressivo, como uma manifestação de respeito mútuo entre os cidadãos. Na perspectiva instrumental, deliberar sobre temas políticos não possuiria um valor em si mesmo, mas à medida em que permite que os cidadãos tomem a decisão política mais qualificada. Enquanto na perspectiva expressiva, o ganho se daria na justificação, para os concernidos, das leis e das políticas públicas. O ponto de defesa de Gutmann e Thompson (2007), contudo, é que tanto o valor instrumental quanto o expressivo da deliberação são mutuamente compatíveis e desejáveis, uma vez que a deliberação tende a produzir resultados melhores e se entende que os tomadores de decisão política devem explicações para aqueles que estão sujeitos às suas decisões. Nesta perspectiva, os cidadãos confiam a decisão aos seus representantes, esperam que estes deliberem entre si, mas que também estejam atentos aos argumentos e opiniões oriundos da esfera pública e apresentem justificativas à sociedade.

Em defesa dos ganhos de uma perspectiva sistêmica, que entende como integradas as distintas arenas onde ocorrem deliberação, Maia (2007) lembra que a troca permanente entre os espaços formais e informais contribui para a correção das decisões nas arenas de decisão. Deste modo, a deliberação pública é entendida como procedimento difuso no espaço e no tempo. Maia (2006) argumenta que

a deliberação pública não deveria ser entendida como processo restrito a uma única prática argumentativa, que aconteceria aqui e agora, mas também um processo de interpretação coletiva, uma cooperação

dialogica entre uma pluralidade de atores distintos, que pode se estender ao longo do tempo (*ibid.*, p.153).

Também A. Marques (2009) desenvolve o argumento de que a deliberação se dá difusa no tempo, em diferentes ambientes, onde são acordados diferentes padrões de linguagem entre os participantes, bem como desenvolve-se padrões argumentativos singulares. A autora defende que, especialmente, uma abordagem comunicacional da deliberação precisa observar as situações e os contextos, assim como as regras produzidas pela interação, uma vez que “a deliberação é um processo social de intercompreensão e de interpelação recíproca que se desenvolve em vários contextos (mesmo no espaço mediático), frequentemente de maneira assíncrona e a longo prazo” (p. 13). Esta perspectiva vê a deliberação como um processo de aprendizagem que pode ajudar os cidadãos a entenderem melhor um determinado problema ou questão que diz respeito à comunidade política, e não simplesmente como tomada de decisão sobre problemas objetivos. Estas práticas deliberativas que ocorrem em “esferas públicas parciais”, contribuem para a intercompreensão das variadas posições e argumentos relacionados a um determinado tema, sustenta A. Marques (2009). Esta autora defende que a deliberação é um processo social e comunicativo capaz de “articular os diversos atores e arenas comunicativas que integram a esfera pública” (p. 15). Os diferentes fluxos de comunicação a que os cidadãos estão expostos ou que participam diretamente dão forma ao processo deliberativo, que, ao longo do tempo, conseguem processar em perspectiva as opiniões e posições que circulam em diferentes arenas, com tipos e graus de argumentos diversificados.

Em boa hora, pode-se recuperar algumas exigências normativas da democracia deliberativa. Gutmann e Thompson (2007) reúnem pelo menos três que são elementares. Primeiro, os cidadãos não são tão somente objetos da legislação, mas agentes autônomos, porque dotados de razão, e governantes de sua própria sociedade, diretamente ou por representação. Segundo, as justificativas apresentadas durante a deliberação devem ser acessíveis a todos os concernidos pela questão, isto é, os conteúdos das justificativas devem ser compreensíveis a todos, bem como a deliberação deve acontecer em público, permitindo a discussão entre os interessados. Terceiro, as decisões tomadas através da deliberação devem sempre estar abertas a novas deliberações (claro, respeitadas as normas procedimentais de cada contexto). Esta possibilidade abre a oportunidade para a

crítica e a revisão de decisões prévias. Os autores pontuam que esta característica da deliberação é importante porque, por um lado, os processos de tomada de decisão e o entendimento humanos sobre as questões são imperfeitos (e mesmo que se tome a melhor decisão em um determinado momento, os parâmetros que balizaram as decisões podem ser alterados com o tempo). E, por outro lado, porque as decisões sobre questões políticas raramente são consensuais. Assim, aquelas pessoas que discordam devem poder continuar argumentando, de modo que seja possível revisões no futuro.

Gutmann e Thompson (2007) tratam ainda da necessidade dos cidadãos minimizarem as diferenças entre os interlocutores a fim de manter a discussão que poderá, se não resolver as questões em desacordo, construir bons resultados nas questões em que é possível uma convergência. Os autores chamam esta recomendação de “princípio da economia da discordância moral”. Habermas (2011) reconhece a importância de elementos culturais e de pessoas capazes e dispostas a aprender para a construção de um entendimento que permite o tratamento racional de questões e argumentos. Com isso, “as cosmovisões dogmáticas e os padrões rígidos de socialização podem constituir obstáculos para um modo de socialização discursivo” (p. 53).

De uma perspectiva social, também é possível questionar a influência de diferenças no perfil socioeconômico dos participantes na qualidade da deliberação. F. Marques (2012) desenvolve argumento de que é necessário uma melhora das condições sociais dos cidadãos, a fim de que sejam garantidas condições mínimas de sobrevivência, uma vez que “os cidadãos não podem ser considerados iguais quanto à possibilidade de reivindicar demandas e apresentar razões se enfrentam [este tipo de] dificuldades” (p. 26). O autor recupera Bohman (1996) para dizer que a igualdade política entre os participantes de uma deliberação tem como patamar mínimo a habilidade de provocar um ato deliberativo. “Assim, se há agentes que sequer conseguem fazer-se ouvir ou que não possuem as mínimas condições de iniciar uma contenda, pode-se questionar a legitimidade da decisão” (MARQUES, 2012, p. 26). Porém, além do incremento em legitimidade, a inclusão de parcelas excluídas da população pode também trazer ganhos de qualidade para as decisões. Coelho (2007) afirma que há uma aposta de que políticas públicas podem responder melhor às necessidades da população com a inclusão das pessoas afetadas nos processos decisórios.

Com tantas condições necessárias para a ocorrência de deliberação, ou para a ocorrência de uma deliberação racionalizada, ou para a ocorrência de uma deliberação legítima, não são poucos nem isolados os autores que consideram o conceito de deliberação pública muito exigente. Por exemplo, a exigência do entendimento mútuo e da busca pelo consenso é criticada por não levar em conta as situações reais de disputa de poder. F. Marques (2012), por exemplo, lembra que as pessoas “são volúveis, mudam de ideia e de sentimentos, lançam mão de estratégias duvidosas do ponto de vista ético para obter vitórias políticas” (p. 28). Assim, alguns autores tentam a construção de cenários menos demandantes para a deliberação, a exemplo do conceito de meta-consenso (DRYZEK, NIEMEYER, 2006). Este “implica em compreensão e reconhecimento recíprocos da legitimidade dos valores sustentados por outros participantes na interação política” (*idem*, p. 642). O alcance do meta-consenso dependeria menos das motivações dos participantes em construir um ponto de entendimento, mas mesmo assim poderia facilitar a produção de melhores resultados naquelas situações em que os desacordos só podem ser resolvidos pelo voto. O meta-consenso promoveria a capacidade de coexistência civil de diferentes opiniões, posições e identidades em uma sociedade plural. Esse processo promoveria o reconhecimento das opiniões e posições de outros e a exposição da própria perspectiva, mesmo que o consenso seja contextualmente impossível. Neste sentido, Gutmann e Thompson (2007) emendam que a deliberação não pode fazer com que valores incompatíveis sejam compatíveis, mas pode ajudar os envolvidos a reconhecerem o mérito (moral, pelo menos) presente nas exigências de seus oponentes (quando for o caso).

Mesmo Habermas (2011) reconhece que existem algumas limitações: há um limite cognitivo, as pessoas tem diferentes graus de conhecimento e de competência para adquirir novos conhecimentos, o cotidiano impõe limites de tempo, a atenção que se dedica aos temas é episódica, a motivação ou disposição é pouca, além de “enfoques oportunistas, afetos, preconceitos, etc., que prejudicam uma formação racional da vontade” (p. 54). Enfim, a obtenção de informação, a discussão de problemas e a produção de decisão política têm um custo. O que pesa a favor de Habermas, contudo, é que segundo o modelo dele, as decisões só precisam (ou só devem) ser tomadas pelas instituições especializadas.

Por outro lado, na contramão do que se poderia supor, a admissão de outros métodos de tomada de decisão contribui para a viabilidade de um modelo deliberativo de democracia. Conforme Steiner (2012), por mais que a deliberação tenha um importante papel na condução dos problemas políticos, a democracia não consiste apenas em deliberação. A deliberação seria um bom método para a produção de decisão política, mas não seria o único legítimo. O autor defende que em algumas situações os problemas políticos ou de gestão não toleram o tempo e a energia necessária para a deliberação e os governantes precisam tomar decisões autocráticas. Assim, nestes momentos a decisão não seria democrática, mas sim a escolha do tomador da decisão. Steiner (2012) diz que, antes da deliberação, uma democracia viável deve ter espaço para eleições competitivas, barganha estratégica, votos agregativos e protestos de rua (p. 1). “The trick is to find the right mix among all these elements, and this will depend on the context” (*idem*, p.1). Gutmann e Thompson (2007) também afirmam que a democracia deliberativa prevê a possibilidade de outras formas de tomada de decisão, a exemplo da barganha entre grupos e de atos secretos por parte da autoridade pública, desde que o emprego destes expedientes possam ser justificados em algum momento. Mas também por parte dos cidadãos, os autores afirmam que algumas ações não deliberativas, a exemplo de marchas contra guerras e greves, são admitidas pela teoria, por provocarem deliberações que dificilmente ocorreriam de outra forma e críticas contra as injustiças. Estas e outras formas que combinam razão e paixão seriam admissíveis em algumas circunstâncias para atrair a atenção do sistema político e assim entrar na agenda pública. Algo semelhante ao que Habermas (2011) chama de dramatização dos problemas do mundo da vida para torná-los objeto de discussão política. Em algumas circunstâncias ainda, explica Reese-Schäfer (2009), quando estão envolvidos direitos de ação subjetiva, a exemplo do direito ao segredo do voto, o cidadão deve ter o direito de não participar em qualquer deliberação se assim preferir⁸.

Por fim, vários estudiosos reconhecem que alguns pressupostos e expectativas de efeitos da deliberação só podem ser melhor conhecidos através da pesquisa empírica

⁸ Reese-Schäfer (2009) explica: “Na qualidade de eleitores, eles não se encontram nem sequer sob coação de expressão. A natureza secreta pertence ao cerne do democrático. O ato de votar é tratado como uma questão privada, embora seja precisamente o contrário do ponto de vista das consequências. O próprio Habermas trata essa questão entre os direitos subjetivos fundamentais, que garantem a autonomia privada, na medida em que podem representar também uma “liberação das obrigações da liberdade comunicativa” (p. 105).

(CHAMBERS, 2009; STEINER, 2012). Segundo Chambers (2009), é preciso questionar se a deliberação de fato influencia o que as pessoas pensam. Para tanto, seria necessário também testar a hipótese concorrente de que a deliberação só faz aumentar os desentendimentos e polarizar as opiniões, bem como é preciso testar se as demandas da deliberação, especialmente a igualdade, são possíveis em situações empíricas. A autora reconhece que é impossível recriar, nos experimentos empíricos, as situações reais em que as deliberações ocorrem, mas que o conjunto das pesquisas provocam um “efeito cumulativo” que tem proporcionado um entendimento mais aprimorado das características práticas da deliberação. Além do mais, pesquisas empíricas seriam proveitosas para fornecer e manter parâmetros realistas para os teóricos normativos.

Segundo Steiner (2012), os marcos conceituais são importantes porque oferecem parâmetros para a regulamentação da deliberação. Este autor funda-se na *Crítica da Razão Pura* de Kant, que propõe um princípio universalmente válido pode funcionar como parâmetro a auto avaliação, mesmo que nem sempre seja possível alcançar o padrão ideal. Mas, Steiner (2012) pondera que sua alternativa não é por avaliar a realidade de uma confortável posição normativa, mas fazer uma reflexão crítica e repensar os conceitos em cooperação com o mundo empírico, com suas contingências, nas condições em que a deliberação ocorre. O pressuposto é que a deliberação é um processo que precisa ser estudado levando-se em conta as variáveis da prática. Gutmann e Thompson (2007), através de uma aplicação lógica do próprio princípio da deliberação, defendem que a teoria deve estar sempre aberta ao questionamento. Seria necessário uma consciência de provisoriedade dos pressupostos teóricos, de modo que a correção seja sempre uma possibilidade, em resposta a novas evidências morais ou empíricas. A julgar pelos recentes desdobramentos dos estudos, a relação cooperativa entre os estudos empíricos e teóricos pode proporcionar avanços no entendimento do papel e das possibilidades democráticas da deliberação (CHAMBERS, 2009; A. MARQUES, 2009; F. MARQUES, 2012; NEBLO *et al.*, 2010; STEINER, 2012).

2.2 A Deliberação Pública e os *Mass Media*

Neste tópico será discutido o conceito de esfera pública ampliada e dos processos de deliberação que ocorrem através dos meios de comunicação, nomeado por alguns autores como deliberação midiática; na sequência será trabalhado o conceito de esfera de

visibilidade pública; e, por fim, será discutido o papel do jornalismo como mediador entre os discursos e fatos da política e a realidade do cidadão, através da esfera de visibilidade pública. Não se tem como objetivo entrar em detalhes ou dar conta da extensa literatura que trata da relação entre os *mass media* e a deliberação pública, mas tão somente reunir alguns insumos necessários para a problematização do presente estudo.

2.2.1 A deliberação nos, através dos e fora dos *mass media*

Conforme discutido no tópico 2.1.2, Habermas (2011) reconhece que o conceito de esfera pública está ligado a espaços que exigem a presença física de um público, mas faz uma abstração para incorporar ao domínio do conceito o público de leitores, ouvintes e espectadores dos meios de comunicação de massa (p. 94). Antes, contudo, no tópico 2.1.1, viu-se que o filósofo alemão partiu de uma posição que responsabilizava a comunicação de massa pela “desvirtuação da esfera pública” para uma posição que entende que “a esfera pública repousa predominantemente sobre a plataforma da comunicação pública mediada pelos meios de massa” (GOMES, 2008c, p. 117). O pressuposto seria que a mídia de massa é o principal espaço para a exposição de ideias e discussões sobre questões públicas, por conta da capacidade de disseminação de informações para extensas faixas populacionais.

No contexto de sociedades de massa, complexas e plurais, entende-se que o debate direto entre os concernidos das questões públicas é inviável, dado o número de pessoas, ou por razões logísticas de tempo e espaço. Então, a comunicação de massa é apresentada como necessária para que os cidadãos tomem conhecimento das informações, opiniões e posições em relação às questões públicas (MAIA, 2006; PAPACHARISSI, 2009). Maia (2008d) explica que nos *mass media*

a deliberação pública é desenvolvida por uma pluralidade de agentes composta por coletividades e sujeitos singulares que apresentam contribuições distintas, produzindo um processo dialógico que não está sob o controle de nenhum deles em particular. Os tópicos do debate são processados pelos participantes através de um vaivém de pontos de vista, argumentos e posicionamentos. Os embates argumentativos se desenvolvem através de um “toma-lá-dá-cá” em aberto (p. 103).

Portanto, essa deliberação não pode ser entendida como tomada ou produção de decisão, se não como processo de discussão e reflexão, isto é, uma troca pública de razões não sistematizada que ocorre sem delimitações de tempo, sem restrições das empresas de comunicação que podem publicar falas sobre o tema em questão, nem da importância ou enquadramento presente em cada conteúdo. Os meios de comunicação seriam, assim, um ambiente de exposição, onde ao longo do tempo as perspectivas são apresentadas, confrontadas e sedimentadas. O fato desta deliberação ocorrer difusa no espaço e no tempo tem como consequência a formação de uma audiência generalizada, um público não identificado que obriga os atores da cena pública a um esforço constante de generalização do discurso, da apresentação de razões compreensíveis para um público leigo. A generalização do discurso limita o poder dos especialistas, e traz como benefício a inclusão cognitiva de amplas faixas da população (HABERMAS, 2011; MAIA, 2008d)⁹.

A literatura fala ainda em possíveis ganhos de pluralidade das posições com visibilidade. Os *mass media*, por exemplo, ao expor um certo gradiente de posições e argumentos sobre um determinado tema, expõe os sujeitos da audiência a posições por eles endossadas e posições contrárias, o que garante um grau mínimo de pluralidade (MAIA, 2008d; MARQUES, 2009). Esta pluralidade, inclusive, em algumas situações é esperada e normatizada, a exemplo da indústria do jornalismo que ao produzir narrativas sobre a realidade sócio-política é orientada por normas internas e pela expectativa da audiência de que sejam apresentadas posições contrárias, mesmo que os agentes deste campo tenham considerável influência na edição dos termos e dos atores em disputa. Também atores políticos distintos com o interesse de fazer seu discurso conhecido podem agir para ter acesso à cena midiática, através da compra direta de tempo e espaço ou do empacotamento do próprio discurso para ganhar atenção dos *mass media* (ver Gomes, 2004). Para tanto, podem ser empregados mecanismos ordinários – notas, entrevistas coletivas, discursos públicos – ou extraordinários – manifestações, protestos, invasões de propriedade pública ou privada, entre outros.

Esta esfera pública centrada nos *media* teria como consequência direta prejuízos para o dimensão dialógica do conceito, a troca de argumentos. Fato que é, mesmo nas revisões

⁹ Sobre as características da deliberação pública, ver o tópico 2.1.3.

mais recentes do conceito de esfera pública, lamentado por Habermas (2011, 2006). Em resposta ao filósofo alemão, contudo, Gomes (2008c) apresenta benefícios em visibilidade: a capacidade dos *mass media* de tornar os discursos políticos acessíveis para uma parcela maior de concernidos. Além de argumentar que estas duas dimensões, discutibilidade e visibilidade, se relacionam de variados modos nas sociedades contemporâneas. Na mesma obra, Gomes (2008c) detalha três modos básicos de relação entre a esfera pública, entendida como *lócus* de discussão, e a cena midiática¹⁰: a) a deliberação pode ocorrer dentro da cena midiática, b) as pessoas podem “editar” os materiais da cena midiática como deliberação, e c) a deliberação pública pode ocorrer externa à cena midiática. O primeiro modo da relação entre deliberação e a cena midiática diz respeito àqueles debates que são promovidos e/ou ocorrem a partir da cobertura sistemática ou promoção das empresas de comunicação de massa. São exemplos deste tipo de deliberação aquelas circunstâncias em que especialistas com posições contrárias são convidados a apresentarem seus argumentos em programas de rádio e televisivos de debates ou entrevistas, em artigos para jornais, entre outros formatos mais inovadores; debates entre políticos que disputam uma posição sobre uma questão pública ou a indicação geral através do voto para um cargo público (no Brasil, consolidou-se como especialmente importantes os debates eleitorais, através da TV e do rádio, entre candidatos a cargos do executivo, mas também em alguns casos do legislativo); os programas de auditório que convidam cidadãos comuns (isto é, não investidos de cargo público ou de reconhecimento social que o torna ator privilegiado) para debates sobre questões públicas; e, com uma dose de boa vontade, todas as brechas abertas pelos *media* onde as pessoas podem discutir sobre questões públicas. Enfim, mesmo que os debates não constituam a maior parte dos materiais que são feitos visíveis pelos *media*, percebe-se a ocorrência de debates de diferentes tipos, propósitos, temáticas e complexidade.

O segundo tipo de relação dá conta do percurso interpretativo que as pessoas podem fazer. As audiências dos *mass media* podem fazer uma “montagem” subjetiva dos discursos, opiniões e posições apresentados pela cena midiática ao longo do tempo. Materiais diversos com a fala de diferentes atores sociais¹¹ (destaque para as narrativas jornalísticas)

¹⁰ A ordem e os termos foram alterados para favorecer o fluxo argumentativo do presente trabalho. Também a descrição dos tipos “b” e “c” foi reconsiderada. Para verificar o argumento original, ver Gomes (2008c, p. 147-155).

¹¹ Por exemplo, políticos, partidos, organizações civis, profissionais, pessoas do campo da cultura com poder de falas públicas, entre outros.

serviriam para a audiência de cidadãos, ao interpretar estas mensagens, colocar em relação umas com as outras, dimensionar o que defende cada argumento e quais as implicações das posições em disputa, de modo a constituir um enfileiramento de razões. Este esquema mental, então, frente às razões do próprio sujeito, teria um efeito de deliberação. Contudo, Gomes (2008c) alerta que “o tipo e a forma da montagem mental dependerão [...] da natureza do interesse, do tipo de atenção, do nível de competência e da cota de capital cultural do montador (p. 153).

O terceiro tipo de relação diz respeito à deliberação que ocorre fora ou a partir da cena midiática. Este seria o tipo de relação mais comum, uma vez que a maior parte das arenas deliberativas ocorreriam fora dos meios de comunicação. Tanto as deliberações institucionalizadas do sistema político, quanto as deliberações esporádicas e informais no tecido social ocorrem, em grande medida, sem a visibilidade produzida pelos *mass media*. Porém, os materiais advindos deste meio oferecem um contexto e informações para uma série de discussões nos distintos ambientes de deliberação (institucionalizados e informais), bem como a visibilidade dos *media* é frequentemente requisita como estratégia para garantir relevância política e social aos termos dessas discussões.

Não obstante a capacidade dos *media* de integrar grandes audiências em torno de temas que dizem respeito a todos e contribuir para uma comunicação crítica, racional e inclusiva, desenvolveu-se uma robusta literatura que aponta para prejuízos ou desvantagens da deliberação mediada. A começar pelo próprio Habermas (2011, 2006), que mesmo em seus textos considerados mais otimistas não abandona uma perspectiva com forte influência da Teoria Crítica e pondera que as empresas de comunicação, em sua maioria iniciativas capitalistas, são orientadas mais pelo lucro financeiro do que pela defesa do bem comum. Estas, quando interessadas, poderiam manipular os seus conteúdos para o favorecimento dos interesses de organizações e grupos que querem influenciar de modo não argumentativo (portanto, não legítimo) as pessoas, enquanto cidadãos e consumidores, bem como as decisões do sistema político. Em decorrência desta estrutura, os *mass media* estariam majoritariamente orientados para o entretenimento, ao invés da informação de interesse público.

Por sua vez, Maia (2008d) reconhece as críticas arroladas por Habermas e lembra que “os *media* não são “canais” ou “provedores neutros” de informação, mas instituições híbridas,

ao mesmo tempo políticas, econômicas e cultural-profissionais, que estabelecem relações tensas, conflituosas, com outros atores sociais” (p. 95). A autora propõe um entendimento dos *media* como sistema, a exemplo do político, o econômico, o religioso e o artístico. Para não aprofundar nesta fecunda discussão, basta dizer que a autora considera que o sistema dos *media* atua em um contexto de relação entre vários componentes, tais como as instituições e os profissionais da mídia; as instituições dos demais sistemas e seus agentes; e a audiência e o contexto sócio-político¹². Maia (2008d) também retoma alguns pressupostos dos estudos de enquadramento (*framing studies*) para afirmar que “a construção dos sentidos pelos profissionais da comunicação não é [...] fruto da vontade ou da consciência individual. Os textos da mídia são resultado de princípios que estruturam cognitivamente e culturalmente os sentidos, em articulação com as próprias relações sociais” (p.100-101).

Neste sentido, com a preocupação de fazer um levantamento das vantagens e de possíveis limitações da deliberação mediada, Marques & Miola (2010) fizeram uma revisão dos principais argumentos presentes na literatura. Entre as vantagens estão: provimento de informações, com relativa variedade e qualidade; formação de opiniões, a partir de informações, mas também da manifestação de outros; promoção de debates; fiscalização das atividades do campo político, sobretudo o jornalismo teria em seu *ethos* uma orientação de fiscalização do sistema político. Por outro lado, há uma lista relativamente grande de malefícios ou avaliações céticas dos benefícios: baixa qualidade da informação política de relevância pública; parcialidade na cobertura e jogos de interesse, orientada para o favorecimento de determinados grupos; privilégio a fontes de informação específicas, sobretudo, pessoas do sistema político e especialistas; enquadramentos preferenciais e parciais das questões tratadas; descaso com as opiniões e vontades patrocinadas pela esfera civil, em função da atenção às autoridades e aos agentes do próprio jornalismo; problemas na operacionalização da deliberação através dos *media*, uma vez que as pessoas não dariam ouvidos aos argumentos apresentados, apenas adotariam uma posição sem qualquer reflexão.

¹² Para a discussão deste tópico, é oportuna a consideração da constituição dos *media* como campo social, de acordo com o conceito formulado pelo sociólogo francês Pierre Bourdieu. Para uma história da formação do campo social do jornalismo, ver Gomes (2004); para considerações sobre a influência do campo do jornalismo na elaboração de narrativas, ver Maia (2008d) e Barros Filho & Martino (2003).

Não obstante os possíveis problemas e a ineficiência dos *mass media*, duas relações entre estes e as arenas de deliberação são particularmente caras a este trabalho: a) os *media* como fornecedores de insumo para as deliberações no interior da sociedade; e b) os *media* como agentes que promovem a visibilidade de questões tematizadas pela esfera pública nas esferas de decisão do sistema político. Habermas (2006) reconhece que os *mass media*, nomeada genericamente como *print or electronic media* são importantes na tematização das conversas cotidianas (p. 416). Neste sentido, entende-se que os conteúdos dos *media* podem servir de fonte para estimular a conversação, bem como prover estruturas argumentativas que as pessoas podem interpretar e desenvolver (GOMES, 2008; MAIA, 2008, 2012; MARQUES, 2009; MARQUES & MIOLA, 2010). Segundo Maia (2012), as pessoas se engajariam em discussões políticas, a partir de materiais oriundos dos *media*, não apenas para expressar sua própria posição política ou para persuadir outros, mas também para interpretar problemas comuns e construir entendimentos compartilhados de modo que as coisas façam sentido (p. 322). Mesmo quando os participantes expressam suas opiniões e sentimentos de modo fragmentado e incompleto haveria uma contribuição para uma interpretação coletiva do problema, suas causas, consequências e possíveis soluções. A relação entre a própria opinião e as opiniões publicadas pelos *media* pode se dar de três maneiras: é possível endossar a perspectiva apresentada, desafiar a opinião nos termos que foram apresentados, ou desenvolver opiniões em novas direções (p. 323). Especialmente este terceiro modo de relação com as opiniões apresentadas pelos *media*, pode levar os participantes a produzir suas próprias inferências ou levantar suposições que diferem das disponíveis na cena midiática. Enfim, a tese da autora é que os *media*, através da provisão de estoques de conhecimento e razões, podem contribuir para a racionalização e reflexividade das conversações políticas.

Por outro lado, os *media* podem atuar como agentes promotores da visibilidade de questões oriundas da esfera pública e, com isso, viabilizar que estas cheguem ao sistema político. De modo que os *media* são frequentemente entendidos como um mediador entre a sociedade (composta de vários grupos e interesses) e o sistema político. Alguns autores reconhecem, especificamente, o poder de agenda dos *mass media* (McCOMBS, 2009; HABERMAS, 2006; PAPACHARISSI, 2009). Para Habermas (2006), a comunicação de massa, com o poder de selecionar e moldar a apresentação das mensagens, pode ser empregada para influenciar as agendas, bem para enquadrar as questões públicas de uma

determinada perspectiva. Ele faz uma descrição hipotética, que considera mais provável, do surgimento de problemas sociais com destacada importância para os meios de comunicação de massa. De início, especialistas e pessoas envolvidas identificariam problemas não tematizados na realidade do mundo da vida. Na sequência, estes problemas seriam adotados por organizações e grupos interessados, que comporiam um movimento. Então, este movimento poderia encenar e dramatizar discursos para atrair a atenção dos *mass media*. Assim, com a visibilidade produzida os temas seriam tratados pelo sistema político¹³. A legitimidade deste processo, questão que sempre preocupa Habermas (2011), viria do assentimento geral que a questão receberia da galeria quando apresentado na cena pública pelos *mass media* (p.116-117). Enfim, percebe-se que o autor reserva para os meios de comunicação a nobre tarefa de viabilizar a legitimação dos reclames nascidos e desenvolvidos na esfera pública argumentativa¹⁴.

Esta perspectiva que entende a comunicação de massa como mediadora central entre o sistema político e os cidadãos é endossada por alguns autores (GOMES, 2008; MAIA, 2008, 2008b; MARQUES & MIOLA, 2010; STEINER, 2012). Em geral, levantam-se indícios empíricos que atestam a validade empírica deste modelo. No entanto, é preciso considerar que as opiniões publicadas são de atores distintos que não têm a mesma capacidade de influência, nem muito menos recebem o mesmo tratamento. Estas opiniões publicadas são endereçadas para distintas instituições e atores do sistema político – por exemplo, casas legislativas, secretarias e ministérios do executivo, entre outros – que podem produzir diferentes tipos de respostas – leis, decretos, políticas públicas – através de processos distintos que pode acolher de modo diferente as reivindicações externas. Tais considerações são importantes para não se perder de vista a complexidade do modelo que prever a possibilidade da esfera civil influenciar o sistema político via a visibilidade produzida pelos *mass media*.

¹³ Em situações de crise, contudo, Habermas (2011) vê como instrumento os protestos e, como último recurso, ações de desobediência civil, “as quais demandam um alto grau de explicação” (p. 118), para pressionar o sistema político a considerar os fluxos comunicativos da esfera pública.

¹⁴ Uma ressalva importante de Habermas (2006): “Mediated political communication in the public sphere can facilitate deliberative legitimation processes in complex societies only if a self-regulating media system gains independence from its social environments, and if anonymous audiences grant feedback between an informed elite discourse and a responsive civil society” (p. 411-412).

2.2.2 Os *mass media* e a visibilidade das questões públicas nas sociedades de massa

Para nomear a dimensão dos conteúdos e discursos com visibilidade pública, especialmente através dos *mass media*, Gomes (2008c) constrói o conceito de esfera de visibilidade pública (EVP). Nas palavras do autor, a EVP diz respeito “a cena ou o proscênio social, aquela dimensão da vida social [...] que é visível, acessível, disponível ao conhecimento e domínio públicos” (p. 134). Esta esfera do visível seria fundamental como “cimento social” da sociabilidade da comunidade política, mas alerta o autor, não pode ser tomada como esfera pública¹⁵. Conforme já comentado no tópico anterior, Gomes (2008c) faz uma distinção entre a esfera da visibilidade pública, como *locus* de exposição, e a esfera da discussão pública, como *locus* da argumentação (portanto, a esfera pública propriamente dita)¹⁶. O argumento deste autor é compartilhado por Maia (2007) que alerta que os *media* em si mesmo não podem ser entendidos como esfera pública. Os *media* desempenhariam um importante papel de produzir visibilidade e tornar expressões, discursos, imagens e eventos publicamente disponíveis, mas não teria algumas características necessárias à esfera pública. De modo que seria fundamental distinguir entre a esfera da visibilidade e a esfera da argumentação. Os requisitos não atendidos pela EVP seriam principalmente os relacionados à argumentação e à discussão pública (ou pelo menos não de modo integral).

Contudo, não se pode entender a EVP como “monolítica” ou “universal” (GOMES, 2008c, p. 146-147). Não seria monolítica porque não há “uma unicidade de emissor” ou “uma inteligência unificadora” dos discursos emitidos. Por outro lado, também não seria universal porque os públicos alcançados pelos *mass media* são distintos. Os cidadãos têm o controle quanto a quais conteúdos, dentre as muitas opções disponíveis, nas diferentes plataformas e organizações, desejam consumir.

O efeito de tornar algo visível através dos *mass media* é nomeado por Maia (2008) como

¹⁵ Segundo Gomes (2008c), a esfera de visibilidade midiática não é um elemento exclusivo das democracias, mas neste tipo de governo ganhou o importante papel de limitar o poder, partindo do pressuposto que os governantes se submetem ao controle da opinião geral.

¹⁶ Gomes (2008c) constrói um interessante argumento que acusa a desvalorização da visibilidade (em função da valorização da discutibilidade) no desdobramento do conceito de esfera pública pela mão do próprio Habermas e de deliberacionistas com produção mais recente, sendo que: “Trazer as questões relacionadas aos negócios de Estado para expor ao olhar público é algo dotado de enorme potencial democrático. Mesmo que não se consiga, depois, passar do controle cognitivo generalizado (a publicidade) à discussão pública sobre tais questões” (p. 157-158).

visibilidade midiática. Segundo a autora este espaço midiático de visibilidade é constituído pelo conjunto de emissões dos *media*, de modo que os elementos têm diferentes cotas de visibilidade. A questão que se coloca, então, entre atores com interesse de influenciar o sistema político e/ou a sociedade é como fazer para que os próprios discursos, pautas e programas tenham acesso à esfera de visibilidade pública. Não por acaso, superar a fronteira da invisibilidade social é considerado um primeiro passo para ser admitido como ator capaz de engajar-se na discussão pública em torno de uma questão. A visibilidade, em última instância, é fundamental para os atores políticos porque atesta a existência pública para além do contexto imediato (GOMES, 2004, MAIA, 2008).

Maia (2008b) lembra que a disputa entre os atores por visibilidade também se manifesta na disputa pela influência à agenda dos *media* (ver McCombs, 2009), a fim de garantir visibilidade para que os temas estejam disponíveis para o assentimento geral. E, se for o caso, torná-lo irresistível às esferas de decisão. A disputa ocorre não necessariamente pela existência de poucas empresas de comunicação, por uma limitação das páginas que podem ser impressas ou das ondas de rádio e TV que podem ser emitidas, mas porque a atenção do público é limitada. As páginas lidas e as ondas que são captadas e consumidas são poucas. Enfim, o tempo e a atenção dos cidadãos que têm muitas ocupações são limitados (LIPPMANN, 2008, p. 55).

Contudo, uma vez alcançada a visibilidade, não há qualquer garantias de sucesso para os atores envolvidos. Estes precisam ser capazes de apresentar argumentativamente a própria posição e colocar-se disponível para potenciais interlocutores. A. Marques (2009) descreve a visibilidade mediática como uma “arena conflitual, em que atores sociais tentam tornar seus argumentos inteligíveis e aceitáveis, ao mesmo tempo em que tentam convencer seus interlocutores da validade dos enquadramentos interpretativos” (p.23) de seus discursos e causas. Habermas (2011) já falava do poder de influência de associações e organizações para que os *media* dê visibilidade a temas que lhe dizem respeito, mas reconhece que nesta disputa por visibilidade a opinião dos atores coletivos que operam fora do sistema político “têm normalmente menos chances de influenciar conteúdos e tomadas de posição” (p. 111) das grandes empresas de comunicação. Isto ocorreria, principalmente, porque estas seriam ““equilibrada” [da versão brasileira assim, entre aspas], pouco flexível e limitadas centrísticamente” (p. 111). Especialmente, os

“produtores da informação”, atores importantes na seleção dos temas visíveis, dariam preferência a fontes oficiais, não estariam dispostos a considerar modos de dizer e narrativas alternativas e tenderiam a posições centrais no espectro das posições políticas (sobre o papel do jornalismo como mediador, ver o tópico 2.2.3).

O sistema dos *media* é composto por instituições da imprensa, rádio, TV aberta, TV por assinatura (em seus vários suportes) que têm características peculiares. Cada plataforma e cada empresa tem estratégias mercadológicas, regulamentações, objetivos e modos de fazer próprios. Contudo, no Brasil, como de resto em boa parte do mundo, a TV aberta tem um papel de destaque. Segundo Almeida (1998) “a TV é potencialmente o principal meio de comunicação da esfera de visibilidade pública” esta teria como principal política intermediar “dois fluxos de discursos: os produzidos na esfera política institucional, e os produzidos no seio da sociedade civil, através das manifestações de esfera pública” (p. 40). O autor argumenta que, atualmente, os grandes atores sociais que “alimentam o debate público” são apresentados mediados, com destaque para a TV. A vantagem deste meio seria a ubiquidade, de modo que pode atuar como mediador dos insumos necessários para discussões na esfera pública. Contudo, a autor faz algumas ressalvas quanto ao potencial da televisão: a submissão à lógica de mercado exige que os conteúdos exibidos gerem lucro; o papel de mediação exige uma imagem de isenção, que nem sempre corresponde à realidade; espetacularização da informação para garantir a atenção da audiência; e, por fim, a baixa memorização dos consumidores de TV. As ressalvas apresentadas pelo autor dizem respeito a condições estruturais que limitam benefícios políticos, mas não necessariamente os inviabilizam. A exceção é a quarta ressalva que pode dizer respeito mais a um uso que a audiência faz da TV, do que um problema estrutural.

2.2.3 O jornalismo como mediador da esfera de visibilidade pública

Nas sociedades contemporâneas, o jornalismo é um dos principais atores que medeiam o acesso à esfera de visibilidade pública. É a instituição socialmente responsável por coletar, empacotar e distribuir narrativas sobre a realidade sócio-política para boa parte da população. Segundo Benedeti (2009), o termo mediação quando se refere à prática do jornalismo teria ao menos três sentidos: 1) “assumir posição *independente* do que aborda”, 2) “repartir em partes iguais, ou seja, *não favorecer* uma das partes envolvidas,

e 3) “mediar no sentido de transcorrer por dois momentos: do *acontecimento para o conhecimento público*” (p. 23). É justamente este terceiro emprego do termo mediação que se pretende quando se fala que o jornalismo é uma instância de mediação entre a esfera política e a sociedade. A autora argumenta que, historicamente, a mediação do jornalismo foi importante para dar visibilidade à pluralidade de posições existentes na sociedade. Enfim, o jornalismo seria democraticamente relevante a medida que: a) que viabiliza o debate sobre questões de interesse público e b) produz informações orientadas pelo interesse público (GOMES, 2009; TRAQUINA, 2005). Segundo Traquina (2005), o jornalismo atinge o interesse público por que tem um *ethos* composto pela defesa da liberdade e um compromisso com a objetividade.

As informações sob o sistema político produzidas pelo jornalismo seriam importantes para garantir que os cidadãos tomem conhecimento da atuação dos atores políticos e, assim, estes atos possam ser legitimados através do assentimento geral (HABERMAS, 2011). Mas também a visibilidade produzida pelo jornalismo sob o campo da política tem um forte poder de intimidação e, às vezes, de punição, o que faz alguns crerem que o jornalismo por si mesmo seria um poder republicano. Não são poucos os que invocam discursos legitimatórios que concedem ao jornalismo a alcunha de “quarto poder” ou de “cão de guarda”. Segundo Traquina (2005) o entendimento do jornalismo como instituição defensora dos interesses públicos contra o autoritarismo dos governantes é uma herança histórica dos primórdios do jornalismo.

Contudo, a capacidade fiscalizadora do jornalismo não se explica por uma característica da própria atividade, se não pela capacidade de fazer determinados fatos amplamente conhecidos. A visibilidade produzida, sim, é que tem poder de sanção. Mesmo que não imediata, a partir de outras instituições do estado com poder de fiscalização, nos pleitos eleitorais, quando os cidadãos podem levar em conta os elementos disponíveis na EVP para tomar a decisão de voto (ver Gomes, 2009, p. 78).

Não se pode perder de vista que o jornalismo, apesar de desenvolver atividades de interesse público e de ter sua atuação protegida por uma robusta legislação constitucional, é uma atividade predominantemente do setor privado. Benedeti (2009) considera que a fato de estar fora do estado é uma característica importante, que é benéfica para os interesses da cidadania, porque permite uma posição de desconfiança com relação às

ações do estado. Contudo, por outro lado, por ser uma atividade privada haveria riscos de influências escusas afetarem o propósito de servir ao interesse público.

Habermas (2011) também manifesta preocupação com o caráter majoritariamente privado da prática do jornalismo, mas entende que se forem garantidas algumas condições, o interesse público estaria assegurado. O filósofo afirma que as empresas de jornalismo

devem situar-se como mandatários de um público esclarecido, capaz de aprender e de criticar; devem preservar sua independência frente a atores políticos e sociais, imitando nisso a justiça; devem aceitar imparcialmente as preocupações e sugestões do público, obrigando o processo político a se legitimar à luz desses temas (HABERMAS, 2011, p. 113).

A prática jornalística, contudo, é normatizada internamente pelo campo profissional a partir de uma determinada concepção, socialmente construída, do que é um bom jornalismo (BARROS FILHO, MARTINO, 2003). Porém, McCombs (2009) nos lembra que a rotina de produção de notícias, por vezes, obriga os profissionais a adotarem alguns automatismos para facilitar e padronizar o trabalho. Neste sentido, Lippmann (2008) vai mais fundo e diz que o relato sobre a realidade é necessariamente limitado, mas que estas imperfeições são aguçadas pela limitação de espaço, tempo, a distância dos acontecimentos, as ambiguidades dos códigos linguísticos e os estereótipos dos produtores de notícias. Os estereótipos seriam empregados pelos jornalistas para facilitar o trabalho de construir narrativas, bem como para permitir uma rápida interpretação por parte da audiência.

Contudo, ainda assim, tanto McCombs (2009) quanto Lippmann (2008) concordam que são os materiais produzidos pelo jornalismo que viabilizam a existência de uma agenda comum de interesses, da identificação e escolha de algumas questões sociais para serem debatidas e resolvidas. Especialmente os estudos de agendamento (*agenda setting*) reconhecem o poder dos *media* de influenciar na escolha dos temas que as pessoas consideram mais importantes (McCOMBS, 2009). Com isso, o jornalismo enquanto indústria fornecedora de relatos, opiniões e disposições acaba por ter grande influência nas questões tematizadas tanto nas instâncias decisórias do sistema político, quanto nas arenas de discussão política que se constituem no âmbito da sociedade.

2.3 A Deliberação Pública e a Internet

Com o crescimento considerável do uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC's), especialmente da internet, muitos teóricos e analistas, de disciplinas tão variadas quanto a sociologia, ciência política, administração, comunicação e tecnologia da informação, se debruçaram sob o estudo de possíveis efeitos democratizantes destas tecnologias. Contudo, a este trabalho interessa, sobretudo, uma agenda de pesquisa que formou-se a partir da aplicação de demandas e pressupostos da teoria da democracia deliberativa para o estudo de arenas de interação online, conhecida como *online deliberation*.

Os primeiros estudos do campo da deliberação online assinalavam que a internet era um ambiente potencialmente propício para a discussão de temas políticos por conta de algumas características estruturais, a exemplo de supressão de limitações espaciais e temporais; possibilidade de debates com um número relativamente grande de participantes, com variadas linguagens e relações com o tempo; capacidade de armazenamento e organização de informações por critérios e ferramentas variadas; ausência de filtros, controles ou regulamentação estatal (JANSSEN, KIES, 2004; GOMES, 2008d; MAIA, 2008; POLAT, 2005). Pode-se mesmo considerar que fóruns online atendem a algumas demandas da democracia deliberativa. Por exemplo, os cidadãos participam como iguais; as informações disponíveis, se usadas, podem contribuir para a racionalização da argumentação; as deliberações podem ocorrer de forma aberta para a participação e visível para qualquer pessoa; em geral, a participação é voluntária e sem censura ou restrições de manifestação por parte de autoridades (DAHLBERG, 2001; HÄYHTIÖ, 2003; JANSSEN, KIES, 2004; MAIA, 2008).

Contudo, a experiência de uso da internet tem levado a conclusões muitas vezes opostas e também a intensas disputas entre os discursos que explicam e interpretam o objeto. De um lado, otimistas argumentam que as características estruturais da internet contribuem para o florescimento de práticas comunicacionais democraticamente benéficas. Enquanto, por outro lado, pessimistas ponderam as mesmas características apresentadas pelos otimistas para dizer que o efeito positivo se anula ou, pior, a internet traz prejuízos e perigos para a cultura e as instituições democráticas (JANSSEN, KIES, 2004; PAPACHARISSI, 2009). Tentando um equilíbrio entre as duas posições, Maia (2008)

argumenta que as avaliações e expectativas precisam ser ponderadas, porque a) as novas tecnologias podem também sustentar formas extremas de concentração de poder; b) a efetividade e qualidade da participação através da internet depende de instituições públicas porosas para este tipo de participação; e c) uma motivação correta por parte do cidadão. O argumento da autora é que as tecnologias, apesar de oferecer possibilidades inovadoras, não determinam a interação, nem dá qualquer garantia de qualidade em termos racionais. Neste sentido, também Papacharissi (2009) considera a internet como uma ferramenta que por si só não tem qualquer capacidade de provocar mudanças sociais. A autora argumenta contra um discurso determinista que vê a internet como possibilidade de reconstruir ou destruir a esfera pública. Em tempo, uma conclusão de Janssen & Kies (2004) parece cada vez mais correta: não se pode generalizar ou ignorar as teses que apontam benefícios, nem as que apresentam malefícios. Ao invés disso, é necessário investigar os espaços deliberativos como uma realidade complexa, que sofre a influência de variáveis culturais, sociais, políticas, institucionais e tecnológicas.

Não obstante, a internet¹⁷ se apresenta como um ambiente ímpar por ser a) uma ferramenta de comunicação de alcance global, em cada nó da rede é ao mesmo tempo receptor e emissor; e b) uma plataforma de armazenamento de informações com capacidade quase ilimitada e potencialmente acessível de qualquer lugar do planeta, a custos relativamente baixos (POLAT, 2005; MAIA, 2008d). Polat (2005) faz algumas importantes ponderações: apesar da existência de muita informação esta só ganha significado uma vez processada pelo usuário, que têm a mesma capacidade cognitiva de antes; apesar da existência de fontes diversas, as pessoas tendem a manter os hábitos de consumo anteriores; a internet é pouco usada para ações ou para formação políticas. Quanto ao funcionamento como ferramenta de comunicação, a internet pode ser empregada tanto para a comunicação interpessoal, quanto para um agente fazer conhecido um determinado discurso, em lógica semelhante a do *broadcast*, mas também para a comunicação de grupos. E para todas os modelos de comunicação possíveis há pelo menos duas alternativas de ferramentas públicas ou privadas. Na internet é possível tanto

¹⁷ Segundo Gomes (2002), pelo menos três fenômenos paralelos são chamados indistintamente de internet. Primeiro, a internet é uma rede física de conexão entre computadores espalhados ao redor do mundo. Segundo, a internet é um repositório de informações organizadas de modo a serem consumidas através de computadores conectados à rede. Terceiro, a internet é um ambiente de conexão com redes interpessoais. O autor identifica dois modos de produção, emissão e recepção de conteúdos neste ambiente: em comunidades e de modo privado.

interações entre poucas pessoas, quanto interações que envolvem muita gente, tanto interações em ambientes privados, quanto em ambientes públicos. De modo que, em tese, são possíveis ao menos quatro tipos básicos de deliberação: as deliberações entre poucos em ambientes privados, as deliberações entre poucos em ambientes públicos, as deliberações entre muitos em ambientes fechados e as deliberações entre muitos em ambientes públicos.

Segundo Dahlberg (2011)¹⁸ a perspectiva deliberativa que trata da interface entre democracia e internet tem recebida significativa atenção de analistas, os quais analisam desde ambientes deliberativos e consultas promovidos por instituições e órgãos do Estado, fóruns de discussão de grupos de interesse, ambientes para discussão em sites de jornais online (como exemplo, o autor cita ambientes de discussão da BBC de Londres e do Guardian, além de outras organizações do jornalismo com ambientes para discussão) e um amplo leque de debates informais que ocorrem espalhadas pela web em listas de e-mail, fóruns, chats, blogs, sites de rede social e wikis. O autor afirma que as pesquisas têm sugerido que a deliberação em padrões ideais está relacionada com ambientes que têm como objetivo expresso alcançar um debate racional através de regras efetivas de engajamento e mecanismos de software interativos. Contudo, o autor critica as pesquisas por se concentrarem demasiadamente em espaços deliberativos exemplares e, com isso, permanece aberta a questão sobre a extensão em que a deliberação racional pode acontecer em ambientes de debate em geral.

Enfim, a linha de defesa deste trabalho é que alguns ambientes não especializados da internet configuram-se como possibilidade de mediação das esferas argumentativas entre cidadãos comuns (isto é, os indivíduos não investidos de poder institucional). As conversas que antes aconteciam, majoritariamente, presencialmente e dispersas pelo corpo social, agora têm a possibilidade de serem mediadas e ligadas a outros ambientes online, tanto aqueles especializados em discussão política, quanto aqueles dedicados à sociabilidade mas que podem eventualmente abrigar discussões políticas¹⁹. Neste sentido,

¹⁸ O autor fala de outros três discursos presentes na literatura especializada: o liberal-individualista, *counter-publics* e o marxista autonomista.

¹⁹ Isto sem esquecer que os *mass media* (o que, na internet, podem ser considerados os atores com visibilidade massiva) continuam concentrando grande volume de visibilidade, indicando que estes atores continuam importantes para a disseminação de informações para as variadas esferas argumentativas no interior da sociedade, inclusive aquelas online.

ao invés de fazer generalizações, torna-se imperativo analisar as dinâmicas e os usos efetivos dos diferentes ambientes e plataformas online, uma vez que os estudos têm apontado para uma grande diversidade de práticas e funções comunicacionais. De modo que, em termos de deliberação pública, dificilmente é possível fazer generalizações válidas para toda a internet.

Não obstante, os estudos de deliberação online já investigaram a ocorrência e a qualidade da deliberação em uma gama considerável de ambientes. Em levantamento da literatura, pode-se identificar ao menos cinco tipos mais recorrentes:

- 1) Ambientes patrocinados pelo Estado ou por partidos políticos (BENTIVEGNA, 1998; COLEMAN, BLUMLER, 2009; KARLSSON, 2010; JANKOWSKI, VAN OS, 2004; JENSEN, 2003; KIES, 2010; HAGEMANN, 2002; MIOLA, 2011; SAMPAIO, 2010; STROMER-GALLEY, 2005; TALPIN, MONNOYER-SMITH, 2010; WANG, 2010).
- 2) Ambientes patrocinados por organizações da sociedade civil – ONG's, empresas, organizações de advocacia de interesses (RHEE, KIM, 2007; MENDONÇA, PEREIRA, 2011).
- 3) Ambientes de acesso público em que ocorre interação sem a necessária ação de organizações – comentários de leitores de jornais (MANOSEVITCH, WALKER, 2009; SAMPAIO, BARROS, 2010; MISNIKOV, 2010), fórum hospedado em jornais online (GRAHAM, 2010; SAMPAIO, DANTAS, 2011), fórum aberto por programa de televisão (GRAHAM, 2012), fóruns de discussão online em geral em plataformas abertas (FREELON, 2010; WRIGHT, STREET, 2007; PAPACHARISSI, 2004; JENSEN, 2003; TSALIKI, 2002; SCHNEIDER, 1997), *chat room* aberto (STROMER-GALLEY, 2005), e Wikipédia (BLACK et al., 2011).
- 4) Ambientes restritos de interação social – sites de redes sociais (SZABO, 2009; ALVES, 2011), grupos de discussão (ZHANG, 2007).
- 5) Ambientes controlados para o experimento (WALES, COTTERILL, SMITH, 2010; FREELON, 2008).

As deliberações online também podem, enquanto fenômeno da ordem da realidade, ser classificadas por alguns critérios:

- 1) Quanto a relação com o tempo, podendo ser em tempo real ou assíncrona.

- 2) Quanto às tecnologias empregadas. Há registros do uso de fóruns, chats, quadro de avisos, seções de comentários, sites de redes sociais, grupos de discussão, wikis, além de diversas plataformas que foram desenvolvidas para experiências particulares.
- 3) Quanto aos atores que hospedam a arena interativa. Há registros de ambientes hospedados por todos os poderes dos estados republicanos – executivo, legislativo, judiciário, em todos os níveis administrativos – local, estadual, nacional, por partidos políticos, ONG's, organizações civis de advocacia de interesses, empresas de informática, empresas produtoras de conteúdos jornalísticos, empresas que mantêm sites de redes sociais para usos diversos e coletivos de cidadãos dos mais variados.
- 4) Quanto aos atores envolvidos na deliberação. Há registros de deliberações com a participação de, claro, cidadãos, autoridades públicas eleitas por voto, servidores públicos de cargos técnicos, representantes de partidos políticos, jornalistas e profissionais da comunicação, além de variados formatos de organizações da sociedade civil.
- 5) Quanto aos propósitos e objetivos. As deliberações através da internet pode ter como objetivo apenas a discussão descompromissada de um tema qualquer, a tomada de posição sobre uma determina da questão, ou a decisão sobre algum assunto. Este último tipo ocorre, geralmente, quando convocadas pelo poder público.

Em termos de metodologia, as estratégias empregadas para avaliar a deliberação online também são diversas, vão desde a análise topográfica das interações através de gráficos, até a análise de conteúdo das interações e lances argumentativos, passando por análises qualitativas do desenho institucional por trás da iniciativa, dos objetivos, encaminhamentos e efeitos, além de considerações sobre a usabilidade das plataformas que hospedam o debate, a partir de demandas da engenharia de *softwares* (GRAHAM, 2008; JENSEN, 2003; MIOLA, 2011; JANSSEN, KIES, 2005; PAPACHARISSI, 2004). Entre os trabalhos mais importantes para o desenvolvimento metodológico dos estudos de deliberação online, está o artigo seminal de Janssen e Kies (2005), que ao fazer uma revisão da literatura existente à época, firmou entendimento de que o fenômeno da deliberação online não poderia ser avaliada apenas a partir da mensuração das trocas discursivas. Seria necessária a devida consideração de fatores externos que podem influenciar a qualidade da deliberação. Os autores defendem o estudo de elementos tais

como a cultura política, a orientação política dos participantes e a estrutura comunicativa, a partir das variáveis tema, ator que patrocina o ambiente de deliberação, formação política dos participantes, a obrigatoriedade de identificação ou a possibilidade de anonimato, e a atuação de moderadores. Assim, na sequência, esta dissertação vai tratar das variáveis contextuais, do perfil dos participantes e dos critérios para a avaliação da deliberação em ambientes online.

2.3.1 Variáveis contextuais que explicam a qualidade da deliberação online

Neste tópico, primeiro, trataremos de demanda por inclusividade e de como esta se manifesta objetivamente nos ambientes online através do problema da exclusão digital, tanto no que diz respeito ao acesso material aos aparatos tecnológicos, quanto às demandas por habilidades específicas para a navegação, do acesso aos sites onde ocorrem deliberação e da usabilidade destes. Na sequência, será discutida a importância da liberdade discursiva através da consideração do papel da moderação e da obrigatoriedade de identificação em alguns ambientes online. Por fim, discute-se também a importância dos atores que patrocinam o ambiente deliberativo, a influência da plataforma e do tema em discussão.

2.3.1.1 Digital Divide

Por mais que, atualmente, uma grande parcela da população use intensamente a internet para a socialização, comércio e o consumo de produtos culturais, há amplas faixas da população excluídas dos ambientes online por falta de recursos econômicos e/ou habilidade de uso. Segundo Norris (2001), há diferença tanto entre os países desenvolvidos e países em desenvolvimento, quanto entre os usos que os cidadãos fazem em cada um desses países. A autora fala ainda de *democratic divide* entre os usos que diferentes atores fazem da internet, os recursos que são empregados para engajar, mobilizar e participar da vida pública. Para o uso das novas tecnologias, antes de motivação e oportunidades, seriam necessários alguns recursos, tais como tempo, dinheiro, habilidade para o uso de computadores, habilidades linguísticas para se expressar e compreender dentro dos parâmetros estabelecidos, e redes sociais.

Em termos democráticos a questão de fundo é se podemos considerar uma arena deliberativa democrática se nem todos podem participar, caso queiram. Assim, estes novos ambientes de deliberação poderia aumentar a desigualdade ao abrir oportunidades exclusivas para uma parcela da população (DI GENNARO, DUTTON, 2006). Contudo, mesmo que os indicadores sejam pessimistas, a realidade está se alterando rapidamente e cada vez mais pessoas têm acesso e habilidade para participar através de meios digitais. Segundo dados do Banco Mundial, entre 1990 e 2010, há um crescimento constante no percentual de pessoas com acesso à internet em todas as regiões do planeta. Mesmo que a taxa de penetração da internet seja desigual entre as regiões, variando de 74,95% na América do Norte a 8,13% no Sul da Ásia, a tendência é de crescimento²⁰. Na América Latina e Caribe o percentual é de 39,26% e especificamente no Brasil de 45%.

Contudo, para acelerar o tempo de adoção destas novas tecnologias, alguns autores defendem que o poder público pode ter um papel ativo em prover equipamentos e oferecer treinamentos para garantir o acesso dos cidadãos à internet e, assim, ter suprida demandas individuais em várias áreas, inclusive de participação política. Contudo, Maia (2008) argumenta que a participação não depende apenas do acesso físico à tecnologia ou de saber operá-la. Antes, é preciso considerar o difícil processo de formulação discursiva das próprias opiniões e vontades. Assim, pontua a autora, “há poucas evidências de que o acesso mais amplo às tecnologias irá, por si só e sem mais, expandir o interesse por questões políticas simplesmente porque uma parcela maior do público tem chances de participar” (p. 285).

2.3.1.2 Acesso aos Sites

Uma variável importante que nem sempre recebe a devida atenção é o acesso aos ambientes onde se formam arenas deliberativas. De acordo recomendação de Janssen & Kies (2005) é importante verificar a acessibilidade, isto é, quem pode participar do fórum, é totalmente aberto ou não, quais os critérios para a admissão de participantes. Em algumas situações o acesso aos sites de empresas de comunicação, por exemplo, é pago e isto, claro, traz implicações para a inclusividade destes ambientes, uma vez que o acesso

²⁰ Dados disponíveis aqui: <http://goo.gl/F0GDB> Acesso em: 23 dez. 2012.

é condicionado a posse de recursos financeiros ou mesmo ao interesse de pagar para ter acesso.

Segundo Papacharissi (2009), em comparação com o momento inicial da internet, houve uma crescente comercialização dos ambientes, o que influencia negativamente a orientação das discussões. “As a medium constructed within a capitalist context, the internet is susceptible to the profit-making impulses of the market, which do not traditionally prioritize civic participation or democratization” (*idem*, p.236). O entendimento recorrente, inclusive o de Papacharissi (2009) e de Dahlberg (2001), é de que a internet cria um espaço público, mas não necessariamente configura-se como esfera pública, por não atender de demandas de inclusividade e de neutralidade em relação às opiniões em disputa.

2.3.1.3 Moderação

Ambientes online podem não ter qualquer moderação ou podem ser moderados. Esta moderação pode ocorrer antes da publicação do conteúdo, o que é comumente chamado de pré-moderação, ou pode ocorrer após a publicação. Nos fóruns pré-moderados há o problema de que os moderadores precisam ler as mensagens antes de liberá-las, o que pode atrapalhar o ritmo da discussão, enquanto nos fóruns pós-moderado há o problema da possibilidade de publicação de mensagens ofensivas. Mas a moderação também pode ser feita automaticamente por um *software* censor, através do cadastro prévio de palavras e expressões proibidas, ou pode ocorrer por ação de uma pessoa. O moderador pode ter vários padrões de atuação. Em um dos extremos, teríamos o moderador como censor, que pode remover opiniões contrárias a uma determinada opinião ou código de conduta ou, em outro extremo, pode atuar como promotor da deliberação ao implementar um sistema de síntese do debate ao dar mais visibilidade às opiniões minoritárias, ao oferecer informação de ajuda em relação aos tópicos, entre outras ações.

A moderação é uma questão controversa. Por um lado, há quem insista que as arenas de discussão online não devem ser moderadas, pois o ciberespaço é um ambiente de liberdade, enquanto outros consideram que a moderação deveria ser mantida para garantir certa estrutura e continuidade no debate (JANSSEN, KIES, 2005). Com o aumento do

volume de ambientes e temas analisados, contudo, tem se firmado entendimento de que a moderação pode tanto ser benéfica quanto maléfica para a deliberação. Algumas outras variáveis influenciariam na recomendação ou não da moderação, tais como quem são os participantes da deliberação e quais os temas em discussão, uma vez que a deliberação entre pessoas com opiniões muito diferentes tendem a contribuir para discussões mais acaloradas, bem como alguns temas podem ser especialmente explosivos para alguns públicos. Kies (2010) argumenta que a moderação pode ser prejudicial em algumas circunstâncias por que pode limitar a discussão de temas polêmicos e, com isso, poderia desencorajar a participação. Wright & Street (2007) argumentam que a moderação é crucial para viabilizar o debate democrático em ordem e manter um mínimo de respeito e civilidade.

2.3.1.4 Identificação

A obrigatoriedade da identificação também é polêmica e tem suscitado posições muito diversas que vão desde a defesa de uma ampla e complexa identificação para evitar, por exemplo, a prática de crimes, até a defesa da necessidade do anonimato, a fim de se assegurar a livre manifestação, sem que as pessoas se preocupem com o acúmulo de capital simbólico, ou que se deixem influenciar por outros elementos que não são somente a força racional do argumento. Contudo, uma série de estudos de casos relatados na literatura têm demonstrado que o mais indicado para garantir uma deliberação de qualidade é que a identificação seja definida em função do contexto.

Por exemplo, Coleman & Blumler (2009) relatam um fórum aberto pelo Parlamento Inglês sobre violência doméstica. Segundo os autores, o anonimato do fórum foi fundamental para garantir o bom andamento da discussão, que dificilmente teria ocorrido por outros meios. Ao mesmo tempo, uma série de outros estudos têm registrado que o anonimato tem sido aproveitado para o desrespeito de outros ou até mesmo para a prática de crimes contra a pessoa humana (KIES, 2010). Janssen & Kies (2005), por um lado, assumem que o anonimato pode ter um impacto positivo na deliberação porque os participantes se sentem mais livres para expressar suas opiniões reais. Por outro lado, as pessoas deveriam se identificar para serem atores responsáveis ou responsabilizáveis pelo que diz.

2.3.1.5 Ator que patrocina o ambiente deliberativo

O ator que patrocina ou que hospeda a arena discursiva é uma variável que influencia em quem vai participar e os respectivos posicionamentos destes sobre os temas em discussão (JANSSEN, KIES, 2005). Por exemplo, ambientes de deliberação patrocinados por partidos políticos de extrema esquerda tendem a contar com a participação de pessoas que tem interesse de discutir pautas desta matriz política; no caso deste estudo, os comentadores nas seções de comentários são leitores dos jornais e, com isso, poderia se supor ser pessoas que tem interesse em consumir notícias com determinada pauta.

Dahlberg (2001), por sua vez, argumenta que sites de empresas de comunicação jogam um importante papel na estimulação de deliberação racional através dos conteúdos e reportagens. Especialmente, a combinação de notícias e fóruns de discussão viabilizaria a condução de deliberações racionalizadas. O problema seria que as “media corporates are not the most suitable sponsors for democratic talk as their profit-making ambitions tend to inhibit rational-critical deliberation” (p. 622). Em perspectiva semelhante Papacharissi (2009) demonstra preocupação com a comercialização das arenas discursivas na internet. Para a autora, o fato de crescentemente os ambientes online serem dedicados ao comércio (os sites de jornais e o Facebook, pode-se supor) compromete o potencial democrático destes ou afeta a possibilidade destes se configurarem como esfera pública. Contudo, a própria autora faz uma importante ressalva:

These commercially public spaces may not render a public sphere, but they provide spaces where individuals can engage in healthy democratic practices, including keeping a check on politicians, engaging in political satire, and expressing/circulating political opinions. These spaces are essential in maintaining a politically active consciousness that may, when necessary, articulate a sizeable oppositional voice, in response to concentrated ownership regulation (as described in McChesney, 2004) or U.S. foreign policy (as described in Hands, 2006). While distinct from the public sphere of the past, these tendencies may present a more accurate reflection of contemporary and postmodern public needs and wants (PAPACHARISSI, 2009, p. 243).

Por fim, deve-se considerar também a hipótese de Kies (2010). O autor argumenta que o ator que patrocina a arena discursiva seria especialmente importante por conta da expectativa, por parte do cidadão, da influência da discussão. O autor levanta a hipótese de que se os participantes de um fórum online acreditam que o que eles escrevem será amplamente lido e/ou terá influência sob o sistema político, eles ficarão mais motivados

a participar e a adotar uma atitude deliberativa. Isto significa que eles serão mais motivados a serem recíprocos, respeitáveis, sinceros e reflexivos em alcançar um acordo comum, bem como estarão mais dispostos a oferecer justificativas para suas opiniões.

2.3.1.6 Plataforma

A plataforma é ao mesmo tempo o que viabiliza a interação sob determinadas condições e que a inviabiliza sob outras (WRIGHT, STREET, 2007). Por plataformas aqui, entende-se a estrutura que condiciona a publicação, o consumo e a interação com os conteúdos por determinados caminhos e sob determinadas condições. Podemos citar exemplo dessas condições, a necessidade de cadastro e identificação para o uso, as linguagens que podem ser usadas na comunicação, a quantidade de dados que podem ser visualizados de uma só vez, as possibilidades de personalização, entre outras características. Enfim, a plataforma oferece um protocolo a partir do qual as interações se processam. Portanto, a forma da plataforma é variável importante para o tipo de deliberação possível. Wright & Street (2007) lembram que as plataformas não são produto da tecnologia tão somente, mas do modo como esta é construída e desenhada para atender algumas demandas e não outras. Por tanto, a plataforma não é um ambiente neutro onde as interações ocorrem sem qualquer interferência. Esta, apesar de não dar qualquer tipo de garantia, viabiliza um determinado tipo de deliberação. Daí a constatação do elemento político presente na construção das plataformas. As decisões por determinadas características das plataformas levam em consideração o modo de uso, a expectativa dos usuários e os objetivos. Como exemplo prático, podemos citar o percurso de uso do Facebook: a plataforma exige a identificação para o início da navegação. Então, pode-se publicar conteúdos em texto, fotos e vídeos. Pode-se ler conteúdos publicados por outras pessoas, em relação aos quais é possível fazer comentários, endossar através do botão “curtir” ou mesmo compartilhar com a própria rede. Enfim, a ideia é que cada plataforma viabiliza a execução de um conjunto de ações que condiciona a comunicação.

Do ponto de vista da analítico, de acordo Aichholzer & Westholm (2009), uma avaliação da usabilidade preocupada com os efeitos democráticos de uma determinada iniciativa deve considerar a experiência de navegação, especificamente se a plataforma é capaz de comunicar ao usuário o que significa um conteúdo e apresentar as possibilidades de ação em uma determinada situação ou contexto. O opção por esta faceta da usabilidade é

importante para não se avaliar a partir de demandas da engenharia de software ou do campo de estudos da usabilidade propriamente dita que é mais exigente e entende a usabilidade como o grau de facilidade de uso de uma determinada plataforma. Enfim, o interesse deste trabalho ao considerar a usabilidade é tão somente questionar como as plataformas viabilizam a interação e os comentários.

2.3.1.7 Tema em discussão

O tema pode ter forte influência nos encaminhamentos da deliberação, por que em função do que se discute as pessoas adotam argumentos melhores ou piores, tomam posição, estabelecem uma posição de respeito ou de desrespeito com o interlocutor, entre outras decorrências. A literatura tem apontado, por exemplo, que temas mais polêmicos, com mais divergência e pluralidade de opinião tendem a ser mais deliberativos (KIES, 2010; WILHELM, 2000). Janssen & Kies (2005) argumentam que o tema em discussão pode explicar a variação na quantidade de participantes, a distribuição dos participantes por gênero e a qualidade da deliberação. Estes autores consideram importante a avaliação do tema em debate, por que este seria a principal variável a influenciar a direção da discussão e os posicionamentos assumidos pelos participantes. Stromer-Galley & Martinson (2009), por sua vez, encontram maior coerência em um *chat* que discutia política do que em outros três fóruns (que discutiam corrida de carros, entretenimento e da assistência a pessoas com câncer), o que dá indicativos de que a interação se dá de modo diferente a depender do tema. Stromer-Galley (2007) faz uma distinção entre os tópicos que são estabelecido previamente (*structuring topic*) e aqueles que são definidos ao longo do diálogo (*interactional topic*). A autora considera que os temas interacionais não enfrentam a discussão de uma questão, uma vez que se orientam pelo estabelecimento de vínculos. Portanto, seria mais provável ocorrer deliberação em tópicos estruturados previamente do que em tópicos interacionais.

2.3.2 Perfil de quem participa da deliberações online

Quem participa das esferas conversacionais online? A composição do conjunto de pessoas que fazem os comentários garante um mínimo de pluralidade necessário para resguardar a qualidade da deliberação? De uma perspectiva mais exigente, é possível

questionar ainda: as pessoas que se manifestam são representativas do conjunto da população? Evidências de que a esfera conversacional não é plural dá margem a críticas quanto ao potencial deliberativo, ou a concentração da atividade deliberativa entre aqueles com maiores oportunidades para tanto. Segundo Jacobs *et al.* (2009), falando do contexto americano, há evidências de que as pessoas com maior escolaridade e renda, brancos e homens tendem a participar de uma maior variedade de atividades políticas; enquanto pessoas com renda e educação menores, negros, latinos e mulheres tendem a participar menos. Especificamente sobre a deliberação, Jacobs *et al.* (2009) relata que pessoas com mais tempo, recursos, habilidades e informação tendem a participar mais em fóruns públicos.

Contudo, segundo o autor e seus colaboradores, haveriam ao menos quatro situações que oferecem resistência ao peso determinista das variáveis supracitadas. Primeiro, forte identidade partidária ou ideologia política podem motivar a participação política. Segundo, determinadas atitudes sobre a política e o processo político, tais como interesse, eficácia, conhecimento e atenção, podem contribuir para o aumento da participação. Terceiro, condições sociais e econômicas que afetam os recursos e as motivações dos indivíduos. Quarto, afiliação a organizações de atuação direta.

Na internet, o perfil demográfico dos participantes tende a reproduzir padrões de exclusão off-line²¹. Norris (2001) assinala que diferenças de recursos tais como classe socioeconômica e grau de escolaridade continuam sendo variáveis importantes na explicação das diferenças de participação no ambiente online. Especificamente, quanto à deliberação online, Price (2006) notou que algumas pessoas falam muito mais do que outras. Mesmo que se fale menos quanto maior é o grupo, as pessoas que são politicamente envolvidas e com maior escolaridade tendem a usar mais palavras nas discussões. Jensen (2003) fez uma comparação entre dois fóruns dinamarqueses, ambos na Usenet, um organizado por cidadãos e outro por um governo de uma região do norte daquele país, e encontrou que homens, brancos e pessoas com mais escolaridade tendem a participar mais em ambas arenas. Contudo, o que mais chamou atenção daqueles

²¹ Contudo, poucos estudos apresentam dados detalhados por conta da dificuldade de capturar estes dados nas plataformas online. Na maioria dos casos, a avaliação das características demográficas dos participantes demanda a aplicação de questionários aos participantes, os quais nem sempre estão dispostos a informar dados pessoais em ambientes online (JENSEN, 2003).

pesquisadores foi a diferença no gênero dos participantes. No fórum organizado pelo estado apenas 29% (N = 82) dos participantes eram mulheres, enquanto no fórum organizado por cidadãos o percentual foi ainda mais baixo, apenas 8% (N = 51). Chama atenção também o grau de engajamento político das pessoas que participam de fóruns online em comparação com a população em geral. No estudo de Jensen (2003), 37% dos que participaram do fórum organizado pelos cidadãos e 25,6% dos que participaram do grupo organizado pelo governo eram membros de partidos políticos. Quanto a “discutir assuntos políticos com amigos, família e colegas”, 80,5% dos participantes do fórum organizado pelo governo e 75,9% daqueles que participaram do fórum organizado pelos cidadãos deram resposta positiva. Enquanto isso, apenas 7,3% dos participantes do fórum organizado pelo governo e 3,7% daqueles que participaram do fórum organizado pela sociedade declaram não ter feito atividade política nos últimos 12 meses. Estes dados corroboram para a tese de que a participação política online tende a aumentar o engajamento e a participação daqueles que já são politicamente ativos. Novos atores políticos, cidadãos e grupos, não seriam mobilizados. Daí a conclusão de que a internet como ferramenta política serve para aumentar a discrepância na participação política entre grupos da sociedade.

Norris (2001) lembra que a participação política demanda determinados recursos, motivação²² e oportunidade. Entre os recursos seria necessário, por exemplo, ter acesso a um computador, de preferência em casa, com conexão à internet. Mas isto não é tudo. As pessoas têm interesses diferentes. Algumas preferem consumir outras mídias, ao invés de internet. Entre as que usam internet, algumas fazem uso predominante orientado pelo entretenimento, outros buscam informações sobre o clima, acessam serviços bancários, leem notícias sobre esportes e um percentual se interessa por política. Este percentual, que seria a intercessão entre os conjuntos das pessoas que se interessam por política e que usam a internet, então, precisa ter oportunidades para efetivamente participar. Para estes, são necessários caminhos e rotas para um tipo de participação que o sujeito esteja disposto. Mas, claro, em algumas circunstâncias excepcionais, conforme o argumento de Jacobs *et al.* (2009), em que os sujeitos se sintam especialmente afetados pelas decisões do sistema político este quadro pode se alterar. Por exemplo, diante de uma catástrofe, a

²² Falando especificamente da deliberação em arenas online, Graham & Witschge (2003) pontua que “the process requires time, energy, and patience in order for participants to go through this internal and external interactive process of exchanging claims and reasons” (p. 177).

iminência de uma guerra, um grave problema social ou mesmo diante de eleições gerais as pessoas podem alterar seu padrão de participação e atuar ativamente na construção de meios e oportunidades para que os efeitos e resultados sejam favoráveis.

A formação política e os interesses dos participantes seria importante, ainda, por que espera-se que a perspectiva, ou modo de ver o mundo, dos participantes influencie no padrão de argumentação e na disposição para se engajar em deliberações que demandam esforço e paciência. Daí que as diferenças no perfil dos participantes resultam em diferentes padrões de deliberação (JANSSEN, KIES, 2005). Por exemplo, pessoas com uma forte percepção de auto competência tendem a apresentar a própria opinião em arenas formadas por pessoas com quem diverge, enquanto pessoas que não estão seguras da própria capacidade de argumentar e convencer tenderiam a não se expressar. Outra variável que afeta a deliberação online é a formação das arenas deliberativas a partir de gostos, preferências e opiniões prévios, o que pode afetar seriamente a deliberação. Nestas arenas, além de tratar apenas de temas e agendas de uma perspectiva particular, há uma tendência de ignorar ou evitar pessoas que pensam de modo diferente. Com isso, alguns autores (muitas vezes em defesa das *mass media*) percebem um risco da internet provocar uma extrema fragmentação dos discursos sobre a vida pública, enquanto outros argumentam em defesa dos ganhos de inclusividade da internet e da democratização do controle discursivo (MARQUES, 2008; POLAT, 2005). Haveria o risco do consumo seletivo de informação levar ao reforço do próprio ponto de vista e, com isso, a polarização das posições pode diminuir o conhecimento compartilhado pela comunidade. As pessoas tenderiam a fazer opção por fóruns, plataformas e temas compatíveis com as crenças e preferências pessoais.

Contudo, algumas pesquisas apontam que o cenário é mais complexo do que supõe a hipótese da fragmentação. Brundidge 2010, através de uma *survey* com 781 pessoas, descobriu que as discussões políticas online contribuem para o aumento da heterogeneidade das redes de discussão política quando se compara com as discussões *face-to-face*, bem como o consumo de notícias online contribuem para o aumento da pluralidade, quando se compara com o consumo em mídias tradicionais. O autor sustenta, então, que tanto as discussões quando o consumo de notícias online contribuem para o aumento da pluralidade das opiniões as quais as pessoas estão expostas. Assim como no ambiente off-line as pessoas tendem a se relacionar e a consumir conteúdos que

corroboram com a própria opinião, mas comparativamente a heterogeneidade na internet é maior. O autor explica que as discussões e o consumo de notícias têm um pequeno incremento na heterogeneidade das redes de discussão política online por conta de fenômeno que nomeia como “inadvertency”. Isto é, eventualmente, mas com maior frequência do que em situações off-line, as pessoas seriam expostas a pontos de vista com os quais discorda, sem aviso nem consentimento prévio. Na prática, este argumento faz sentido quando se considera os e-mails não solicitados com conteúdos políticos, os conteúdos a que se expõe nos sites de redes sociais, entre outras situações. Contudo, a tese da fragmentação poderia ainda ter alguma validade se as pessoas consumissem apenas internet, quando é mais comum que se tenha uma dieta de consumo de mídia bastante diversificada, incluído mesmo que eventualmente conteúdo das grandes empresas de mídia, mesmo que o consumo se dê através da internet. Além de que não é possível que uma pessoa consiga, mesmo que queira, se expor apenas aos conteúdos e opiniões pelos quais se interesse ou que endossa politicamente. Nos ambientes sociais online a diversidade de opiniões é praticamente inevitável, por mais que sejam possíveis várias ações de controle e edição, por exemplo, das relações que se estabelece nos sites de redes sociais e dos e-mails que recebe.

2.3.3 A avaliação da qualidade da deliberação online

Antes de discutir os critérios que são empregados para a avaliação de deliberações em ambientes online, o presente estudo faz uma rápida de revisão de algumas contribuições mais recentes, oriundas da ciência política, para o entendimento da deliberação pública. Na sequência, então, são apresentados alguns critérios operacionalizados especificamente para a avaliação da deliberação online.

2.3.3.1 Contribuições recentes da ciência política

A partir da discussão do conceito de deliberação pública (ver tópico 2.1.3), firmou-se entendimento de que a deliberação na prática é fenômeno multidimensional. A partir desta perspectiva, ao tratar de critérios para a avaliação da qualidade da deliberação, Steiner (2012) argumenta que uma variável analítica implica em outra. Por exemplo, a argumentação poderia ser interpretada também como indicativo de respeito. Afinal, as pessoas tendem a não argumentar com interlocutores se não houver um mínimo de

respeito. De modo que, nas palavras do autor, “all elements cluster together in a single dimension, and if one element goes up or down, all other elements do the same” (p.183). A posição defendida pelo autor, contudo, parece pecar por excesso e simplicidade. Por mais que se possa supor, em sede teórica, uma influência mútua e mesmo que se possa verificar empiricamente, faz-se necessário questionar o peso da influência de um critério de avaliação sob os demais, bem como se fatores contextuais não influenciariam na relação entre os critérios. Contudo, o argumento de Steiner (2012) traz a importante contribuição de firmar entendimento de que os elementos da deliberação adquirem intensidade diferentes em cada circunstância.

A partir de uma análise de 29 debates presenciais em parlamentos, Goodin (2005) chega à conclusão de que os vários critérios que compõem o Discourse Quality Index (DQI)²³ não constituem na prática um fenômeno unidimensional. Haveria uma correlação bastante forte entre justificativas sofisticadas e orientação para o bem comum (0,61; $p = 0,01$), uma correlação média entre o respeito a demandas/contra-argumentos e construtividade dos argumentos (0,39; $p = 0,04$), mas nenhuma ou fraca correlação entre justificativas sofisticadas e respeito a demandas/contra-argumentos (0,08; $p = 0,58$), justificativas sofisticadas e construtividade dos argumentos (- 0,04; $p = 0,83$), orientação para o bem comum e respeito a demandas/contra-argumentos (0,20; $p = 0,29$), orientação para o bem comum e construtividade dos argumentos (-0,07; $p = 0,73$). Segundo o autor estes dados indicam que a deliberação no mundo real é mais complexa do que se pensava antes. Segundo Goodin (2005), uma razão para a variação na qualidade da deliberação é a diferença entre arenas públicas e não-públicas. Enquanto os debates públicos tendem a apresentar justificativas sofisticadas e intervenções orientadas para o bem comum, debates em arenas não-públicas tendem a acentuar o respeito e a construtividade.

Nesta mesma perspectiva, Bachtiger *et al.* (2009) explica que a depender de um conjunto de variáveis contextuais, cada situação deliberativa pode desenvolver melhor um critério do que outro. Este autor e seus colaboradores afirmam que a deliberação pública, de uma perspectiva sistêmica, tolera bem a diferença de qualidade entre os momentos deliberativos, uma vez que se entende os momentos deliberativos como complementares. O processo deliberativo é entendido em perspectiva sequencial. Os discursos adotariam

²³ Trata-se de uma metodologia criada por Steenbergen *et al.*, (2003) para avaliar a qualidade deliberativa de debates em parlamentos.

diferentes características ao longo do tempo de modo que a qualidade da deliberação estaria garantida. Neste sentido, admite-se até mesmo que faltem alguns elementos importantes em alguma parte do processo deliberativo. Por exemplo, em algumas circunstâncias a falta de respeito pode não trazer qualquer prejuízo para os resultados da interação deliberativa, quando se considerar o processo como um todo de produção da opinião e da vontade em relação a um determinado tema (GOODIN, 2005; STEINER, 2012). O ponto de defesa do argumento é que uma situação deliberativa deve ser vista como parte de um processo maior que ocorre em várias arenas, formais e informais, e distendido no tempo, que pode tolerar a ausência de algumas características em alguns momentos. Cada momento do processo deliberativo exigiria um determinado elemento. Se pensarmos no fluxo das demandas entre sociedade e sistema político, de acordo o modelo feito por Habermas (2011), por exemplo, pode-se admitir que no momento da formulação de uma determinada questão como problema social no interior da sociedade falte argumentação ou racionalidade, uma vez que o mais importante é o endossamento coletivo à causa (o que podemos entender como exigência reciprocidade e respeito), enquanto que na esfera de decisão, nos parlamentos, ao se propor uma lei para atender a demanda da sociedade, os parlamentares precisam deliberar com base em argumentos racionais fortes para que se alcance a melhor deliberação possível. Enfim, em algumas circunstâncias de interação pessoal o respeito e a reciprocidade são mais importantes, enquanto em situações mais formais pode ser a apresentação de argumentos racionalmente válidos.

Neste sentido, Bachtiger et al. (2009) defende que em cada contexto se desenvolveria um determinado tipo de discurso. A partir do trabalho de Rosenberg (2007), o autor nomeia alguns tipos básicos de discursos e o modo como cada um atende determinados critérios e não outros. Os tipos de discursos seriam o proto-discurso, o discurso convencional, o discurso competitivo, o discurso cooperativo e o discurso racional colaborativo. O proto-discurso diz respeito à comunicação cotidiana que tem como objetivo fornecer informações e conforto social. Este tipo de discurso não teria condições estruturais de iniciar uma deliberação pautada pelo uso público da razão, mas apresentaria níveis médios de respeito, interatividade e de narrativas sobre a vida prática. Este tipo de discurso tenderia a ocorrer na interação de cidadãos comuns, mas pode também ocorrer entre atores do sistema político. Já o discurso convencional tem como objetivo a definição e a resolução de problemas. Portanto, não se pretende necessariamente alcançar uma

compreensão comum, mas encontrar modos de como resolver um determinado problema com eficiência. Este tipo de discurso seriam caracterizados por taxas relativamente baixas de justificativas racionais e de orientação para o bem comum, e uma quantidade média de narrativas, ocorrência de respeito, de interatividade, construtividade dos argumentos e igualdade. Na sequência, o discurso competitivo diz respeito aos debates na esfera pública e a barganha distributiva (principalmente na esfera não-pública). O debate seria caracterizado por baixos níveis de respeito e construtividade, enquanto a interatividade, a justificativa racional, a orientação para o bem comum e a igualdade tendem a apresentar índices altos. O problema deste tipo seria principalmente a pouca disposição mudar as próprias crenças diante de um argumento melhor. O quarto tipo de discurso trata-se do discurso cooperativo. Este seria orientado para a compreensão e resolução de problemas. O objetivo seria a construção de um acordo entre os participantes, o que demandaria que os pontos de vista diversos sejam cuidadosamente considerados. Para tanto, ocorreria um alta taxa de justificativa racional, de orientação para o bem comum, respeito, interatividade e igualdade. Por fim, o discurso racional colaborativo seria uma forma mais exigente, visto como tipo ideal do processo deliberativo. O objetivo seria a transformação da preferência, tanto pessoal quanto coletiva; e a gerência de desacordos de modo respeitoso. Este tipo de discurso seria caracterizado por um elevado nível de justificativas racionais e orientação para o bem comum; um nível relativamente alto de interatividade, igualdade, bem como uma alta ocorrência de transformações das preferências individuais.

Enfim, o presente estudo entende que a prática da deliberação é um fenômeno multidimensional (STEINER, 2012), inserido em um fluxo comunicacional composto por uma sequência de situações deliberativas (BACHTIGER *et al.*, 2009), no qual diferentes qualidades deliberativas surgem em cada momento a depender da etapa do processo (GOODIN, 2005). Enfim, entende-se a deliberação de uma perspectiva sistêmica (MAIA, 2008; MANSBRIDGE, 2010; MARQUES, 2009). A consideração desta perspectiva sistêmica é especialmente importante para o presente trabalho por conta de implicações para a interpretação de resultados de avaliações empíricas de arenas conversacionais. Admitida esta perspectiva, a avaliação da qualidade da deliberação deixa de ter por finalidade o quanto uma deliberação, isolada, é produtiva. A estratégia passa a ser a comparação entre a qualidade de diferentes plataformas, arenas e situações deliberativas, bem como investigar como os fluxos argumentativos passam de uma arena para outra e de possíveis efeitos que estes acontecimentos têm sob outras esferas informais ou mesmo

sobre esferas formais e agentes do sistema político em geral. Podemos comparar e destacar qualidades deliberativas dos sites de redes sociais e de fóruns online, mas dificilmente afirmar categoricamente sobre a inutilidade política de um ou de outro. E, na sequência, considerar conexões destas esferas com outros ambientes de discussão e zonas de visibilidade.

2.3.3.2 Critérios para a avaliação da deliberação online

Vários teóricos e analistas formularam listas de critérios para a avaliação de deliberações que ocorrem em ambientes online. As demandas são variadas, principalmente, por conta da valorização de diferentes aspectos da teoria da deliberação pública destacadas por uma série de autores. A diversidade de critérios (e a respectiva operacionalização) acaba por dificultar a comparabilidade dos resultados (JANSSEN, KIES, 2005; SAMPAIO *et al.*, 2012). Kies (2010) destaca que a operacionalização da teoria deliberativa é composta por dois níveis que são frequentemente confundidos. Por um lado, existem os conceitos normativos que definem o que é deliberação e, por outro lado, a operacionalização destes conceitos que objetiva orientar como estes conceitos devem ser aplicados em diferentes níveis do processo de produção de opinião e decisão. A primeira tarefa, portanto, é definir os critérios mais importantes, a partir de demandas da deliberação pública. Já a segunda é encontrar métodos e desenvolver estratégias para operacionalizar a avaliação da deliberação online.

Para a seleção dos critérios, partimos de um levantamento, feito Sampaio *et al.* (2012), dos critérios empregados em trabalhos que analisam a deliberação online em um esforço para mapear o desenvolvimento metodológico deste campo de pesquisa. Os pesquisadores encontraram 59 artigos, entre trabalhos analíticos e metodológicos. Nestes artigos foram identificados 369 critérios, com média de 6,25 por artigo²⁴. Os pesquisadores agruparam os critérios em oito categorias, seis que dizem respeito a demandas da teoria deliberacionista – justificação, reciprocidade, reflexividade, respeito, pluralidade, igualdade – e duas contextuais – informação e tópico. Para discutir os parâmetros da avaliação da deliberação online, então, toma-se os critérios que dizem

²⁴ Argumenta-se que o grande volume de critérios não aponta para uma dispersão dos estudos de deliberação online, mas antes para a influência das várias correntes da teoria da democracia deliberativa e para a demanda por critérios específicos para cada contexto e objeto. Além das diferenças meramente de nomenclatura.

respeito à deliberação online. Apenas algumas alterações foram feitas, especialmente o acréscimo dos critérios inclusividade e a liberdade discursiva.

A operacionalização destes critérios, contudo, pode recorrer a análises do contexto, análises da estrutura que torna possível as arenas discursivas, aspectos gerais relacionados ao projeto e objetivos da iniciativa, análises da topografia das interações. Porém, apesar da dificuldade de operacionalização, uma avaliação da qualidade da deliberação precisa necessariamente avaliar o que as pessoas dizem, portanto, analisar o conteúdo das falas (JANSSEN, KIES, 2005; GRAHAM, WITSCHGE, 2003). Janssen & Kies (2005) argumentam que a análise de conteúdo permite que a análise seja tanto quanto possível calcada na empiria, além de ser um método já muito conhecido das ciências sociais e permite ao pesquisador a avaliação de uma grande quantidade de dados.

Ressalta-se que o objetivo deste tópico não é demonstrar com riqueza de detalhes a operacionalização feita pelo presente trabalho (o que tem lugar na metodologia), mas tão somente discutir os critérios mais comuns na literatura, especialmente qual o escopo de cada critério e as implicações das estratégias de operacionalização para fundamentar as escolhas metodológicas.

Justificação

A justificação diz respeito a sustentação racional, lógica e moral das opiniões e posições, numa situação de troca discursiva (DAHLBERG, 2004; JANSSEN, KIES, 2005). A justificação, como processo de oferecer, defender e questionar a validade da afirmativa, é considerada uma condição necessária para a efetiva racionalização do debate, um dos elementos principais da teoria deliberativa (GRAHAM, WITSCHGE, 2003). Stromer-Galley (2007) lembra que para a teoria habermasiana, uma expressão é racional se oferece evidências de que pode ser confirmada por observação, negada empiricamente ou apela para um fundo normativo compartilhado. Contudo, as justificativas precisam ser intelectualmente acessíveis. Kies (2010) deixa claro que a deliberação não admite que os participantes recorram a “revelação da autoridade”, nem que adotem uma linguagem de especialistas e intelectuais. As justificativas teriam por obrigação fazer-se compreendidas. Com isso, alguns autores sugerem que por deliberação não se pode entender apenas o discurso racional. Formas de discursivas como a emoção e a retórica,

e conteúdos com narrativas, a exemplo de testemunhos e experiências pessoais, deveriam ser considerados (BLACK, 2006; DRYZEK, 2007; MANOSEVITCH, WALKER, 2009). Black (2006) argumenta que as narrativas ajudam as pessoas a construir a própria identidade e a manifestarem os valores de um determinado grupo e, assim, estabelecer contestações discursivas com outros atores.

As justificativas podem ocorrer, segundo levantamento de Stromer-Galley (2007, p. 10), sob a forma de uma definição, uma razão para a sustentar uma opinião, exemplo, história, estatística, fato, exemplo hipotético, solução para um problema, explicação do porquê um problema é um problema, uma analogia, uma consequência ou uma solução de um problema, um sinal de que algo existe ou não existe, entre outros recursos para sustentar uma opinião ou posição.

Este critério pode ser avaliado através da aplicação de *surveys* ou por análise de conteúdo. A justificação é operacionalizada, para análise de conteúdo, como a ocorrência de argumentos de validação externa, validação interna ou alegações (JENSEN, 2003; MIOLA, 2011); pelo tamanho do repertório de argumentos (ZHANG, 2007); e pelas formas de justificação – apenas opinião, experiência pessoal explícita, informações de *briefing*, informações externas, autoridades externas, outros participantes, moderador, não explicitado (WALES *et al.*, 2010). E, também, pode ser considerado como parte desta categoria a classificação, proposta por Stromer-Galley (2007), das fontes citadas para a sustentação dos argumentos. O objetivo da autora é identificar a citação a possíveis fontes, a exemplo de livros, reportagens e documentos governamentais, como estratégia “to measure whether deliberation is rational” (p. 5).

No presente estudo, para uma avaliação rigorosa, a justificação foi avaliada por duas variáveis, uma nominal que procurou identificar o tipo das justificativas apresentadas e outra ordinal que procurou avaliar a complexidade destas justificativas. A primeira variável, foi chamada de “provimento de razões”, que foi operacionalizada, a partir de Jensen (2003), como sem justificativas (0), justificativas internas (1) e justificativas externas (2). Já a segunda variável foi nomeada “grau da justificativa” e operacionalizada, conforme Steenbergen *et al.*, (2003), como sem justificativas (0), justificativas inferior (1), justificativas qualificada (2) e justificativa sofisticada (3) – para ver detalhamento e exemplos dos critérios de análise, ver tópico 3.3 da metodologia.

Reflexividade

A reflexividade é conceituada como a consideração das opiniões e argumentos dos outros na formulação da própria argumentação e posição, isto é, refletir a partir de argumentos apresentado por outros. Dahlberg (2001b, 2004) explica que os envolvidos no debate devem reavaliar criticamente os próprios argumentos, interesses e valores durante o processo de deliberação. Janssen e Kies (2005) e Graham (2010) pontuam que a reflexividade é o processo subjetivo de reavaliar o próprio ponto de vista, quando confrontado em uma situação de debate. Graham & Witschge (2003) destacam justamente o caráter subjetivo da reflexividade e definem esta como um o processo interno de refletir sobre a fala do outro contra a própria razão. Marques (2011) fala em manutenção da flexibilidade para alterar as próprias opiniões quando confrontadas com críticas e argumentos de outros.

Por sua vez, Kies (2010) defende que a reflexividade não é uma variável fundamental para a ocorrência de deliberação, uma vez que a deliberação não precisa necessariamente culminar em mudança de opinião ou construção de consenso. Conforme Sampaio *et al.*, (2012), este critério pode incorporar o critério que alguns autores chamam de *Ideal Role Taking*, entendido como o esforço mental e emocional de colocar-se na perspectiva do outro (DAHLBERG, 2001b; JANSSEN, KIES, 2005).

Este critério, apesar de muito difícil por se tratar basicamente de um processo subjetivo (DAHLBERG, 2004), pode ser operacionalizado tanto através de questionários e entrevistas (STROMER-GALLEY, 2007), quanto por análise de conteúdo. Segundo Kies (2010) a análise de conteúdo avalia a reflexividade que foi externalizada e conhecida pelos interlocutores, enquanto as surveys podem verificam processos internos. Como modo de operacionalizar análises de conteúdo, sobretudo, há uma farta literatura. Jensen (2003) fala em três: progresso, persuasão e radicalização. Graham (2008) fala na ocorrência de argumentos reflexivos. Dada a dificuldade de operacionalizar a reflexividade para o objeto do presente estudo e a proximidade teórica entre este critério e a reciprocidade, optou-se por levar em conta as demandas deste para operacionalizar a reciprocidade de modo mais exigente. Deste modo, juntou-se as demandas de critérios para aumentar a exigência na análise, conforme se pode verificar no tópico seguinte.

Reciprocidade

A reciprocidade é conceituada como o ato de ouvir e responder o outro, considerando os argumentos apresentados na formulação da própria fala de modo a tentar responder. Segundo Graham & Witschge (2003) a reciprocidade pode ser definida como a oportunidade de obter conhecimento sobre as perspectivas dos outros. Dahlberg (2001b) fala em troca e crítica da validade de reivindicações moral-práticas e racionalizadas. Stromer-Galley (2005), de forma direta e simples, entende a reciprocidade como a consideração das opiniões e argumentos de outros. Por sua vez, Kies (2010) diz que a reciprocidade percebe o nível em que a conversação é uma “discussão real”. Este critério seria uma condição básica para a deliberação, uma vez que se os participantes não ouvem e não consideram uns aos outros não é deliberação, mas apenas monólogo. A exemplo de Sampaio *et al.* (2012) entende-se que o critério amplamente nomeado como sinceridade também diz respeito ao critério reciprocidade, uma vez que se entenda a sinceridade como um esforço para prover informações relevantes para a questão abordada, incluindo a apresentação de intensões, interesses, necessidades e desejos (DAHLBERG, 2001b). Janssen e Kies (2005) explica que a sinceridade é uma demanda normativa para a ocorrência de deliberação, mas reconhece a grande dificuldade em operacionalizar esta demanda. De modo que, mesmo reconhecendo a importância da existência de sinceridade entre os interlocutores de uma deliberação, o presente estudo faz opção de não avaliar este critério diretamente, mas apenas na medida em que diz respeito à reciprocidade.

Entre outros modos, a medição da reciprocidade pode ser avaliada pela contagem do número de respostas de uma determinada mensagem, visualização gráfica das respostas (JANSSEN, KIES, 2005), avaliação qualitativa do quanto uma mensagem leva em conta as anteriores (KIES, 2010; MARQUES, 2011) ou por análise de conteúdo. Para a análise de conteúdo a literatura registra o uso dos seguintes operacionalizadores: se dialógica ou monológica (JENSEN, 2003; MIOLA, 2011); se inicia um debate ou se responde a mensagens prévias (SCHNEIDER, 1997; FREELON *et al.*, 2008; TSALIKI, 2002); se expressa acordo, desacordo, neutralidade ou se interrompe a discussão (TALPIN, MONNOYER-SMITH, 2010); se não responde, concorda, discorda, concorda de modo não-explicito e discorda de modo não-explicito (WALES *et al.*, 2010).

O presente estudo, conforme relatado anteriormente, fez opção por uma operacionalização mais exigente da reciprocidade para dar conta também da reflexividade, conforme a estratégia de Wales *et al.* (2010). Assim, foram empregados os seguintes operacionalizadores: fora do tema (0), não considera o outro, mas trata do tema (1), considera o outro indiretamente (2) e considera o outro diretamente (3) – para ver detalhamento e exemplos destes operadores de análise, ver tópico 3.3 da metodologia.

Respeito

Em termos gerais, o respeito é conceituado como reconhecimento da dignidade do outro. O respeito se manifesta através da consideração dos argumentos do outro (e aqui se aproxima da reciprocidade), bem como através da expressão de termos respeitosos na própria fala. Porém, no presente trabalho, este critério é entendido apenas nos termos desta segunda dimensão. Alguns estudos consideram que toda e qualquer forma de desrespeito em uma discussão prejudica completamente a deliberação (DAHLBERG, 2004; WILHELM, 2000). Contudo, Papacharissi (2004) argumenta que a presença de mensagens rudes não inviabiliza outros ganhos deliberativos.

O respeito é avaliado, praticamente, apenas por análise de conteúdo, a qual pode ser operacionalizada pela classificação das mensagens em termos de sua expressão explícita ou implícita de respeito (JANSSEN, KIES, 2005); ou também em sua oposição na forma de insultos e mensagens rudes (FREELON *et al.*, 2008; SAMPAIO *et al.*, 2010); medições da ocorrência de mensagens impolidas e incivis (PAPACHARISSI, 2004); demonstrações de respeito aos argumentos de outros participantes, respeito a grupos em discussão, desrespeito com o emprego de estereótipos ou de termos ofensivos e discriminatórios (WALES *et al.*, 2010).

No presente trabalho, para garantir uma avaliação precisa de um grande volume de dados, optou-se por termos de fácil distinção e avaliação, de acordo o trabalho de Papacharissi (2004). Assim as mensagens foram classificadas em: respeitosas – quando explícito (1), rude (2) e incivil (3) – para ver detalhamento e exemplos destes operadores de análise, ver tópico 3.3 da metodologia.

Pluralidade

A pluralidade é considerada uma condição para a qualidade da deliberação, à medida em que uma discussão que congrega mais pontos de vista tendem a chegar a melhores resultados em termos epistêmicos. Kies (2010) argumenta que o contexto deliberativo deve ser onde a pluralidade de vozes são ouvidas, especialmente se estas vozes são críticas das ideologias ou opiniões dominantes. Pode-se entender também que aqueles autores que defendem a diversidade de opiniões e a ocorrência de discordância, ao fundo, tem preocupações que podem ser entendidas como sendo de pluralidade. Stromer-Galley (2007) pontua que a discordância, além de indicar a existência de uma questão que precisa de solução, é sinal de que há perspectivas distintas entre os interlocutores sobre um determinado assunto. A pluralidade tem como objetivo avaliar se uma discussão online hospeda opiniões diferentes e divergentes. A operacionalização deste critério, geralmente, procurar avaliar a diversidade de opiniões, de perspectivas. Na internet, especialmente, há uma preocupação de avaliar a concentração de mensagens sobre uma determinada opinião ou perspectiva (KIES, 2010; STROMER-GALLEY, 2007; SZABO, 2009; TSALIKI, 2002). O presente estudo operacionaliza este critério em duas frentes: a pluralidade dos atores, através da posição expressa nos comentários em relação a cada um dos temas e o sexo dos participantes; e a pluralidade dos argumentos, através de um levantamento dos argumentos para cada um dos temas – para ver definição e exemplos destes operadores, ver tópicos 3.3 e 3.4 da metodologia.

Inclusividade

Todos os atores concernidos às questões em pauta, idealmente, devem estar incluídos na deliberação. Os pressupostos normativos da deliberação pública demandam que todos tenham a oportunidade de participar. Portanto, não podem haver limitações para a participação de pessoas ou grupos em arenas deliberativas (HABERMAS, 2011). Segundo Kies (2010), o critério da inclusão deve ser avaliado pela observação da facilidade de acesso ao fórum online, a partir de uma consideração dos equipamentos e da conexão necessários para o uso da internet, bem como das habilidades necessárias para a navegação. Maia (2008) explica que a exclusão digital, tanto em termos materiais, quanto das habilidades necessárias para a navegação na internet (*digital literacy*), é uma barreira para a “universalidade do discurso”. O problema é maior porque estas limitações

tendem a ocorrer somadas a outras exclusões de ordem socioeconômica. Assim, cidadãos já excluídos, de um algum modo, acabam sem capacidade de formular discursivamente seus problemas e sem acesso a possíveis benefícios advindos da prática deliberativa. Segundo Wilhelm (2000) este processo acaba por ampliar a exclusão de uma parcela de cidadãos do processo político, o que resulta em mais assimetria social. O presente estudo operacionalizou este critério através de uma consideração especulativa da exclusão digital, tanto em termos de acesso material à internet quanto as habilidades necessárias para a navegação, as demandas para se ter acesso aos sites e também a usabilidade das plataformas – para ver detalhamento e exemplos destes operadores de análise, ver tópico 3.4 da metodologia.

Igualdade discursiva

A teoria da deliberação pública considera que todas as pessoas são igualmente dignas para emitir juízo e opinião sobre o assunto em discussão – mesmo que nem todos os argumentos tenham a mesma validade racional ou moral (HABERMAS, 2011; FREELON, 2010). Janssen e Kies (2005) conceituam a igualdade discursiva como a igual possibilidade de manifestação da opinião. Marques (2011) afirma que ninguém deve dominar a conversação ou silenciar os outros. Dahlberg (2001b) reconhece que a inclusão e a igualdade discursiva estão relacionadas, uma vez que a primeira é condição para a segunda. Stromer-Galley (2007) argumenta que cada participante deve ser capaz para participar do mesmo modo que todos os outros participantes. Neste sentido, Kies (2010) defende que os participantes devem ter igual oportunidade de introduzir e questionar quaisquer afirmações, bem como expressar atitudes, desejos e necessidades. Contudo, Bachtiger *et al.* (2009) pondera que os princípios da deliberação não exigem igualdade absoluta nas falas em uma discussão. O fundamental seria a igual oportunidade de acesso e igual capacidade para apresentar argumentos persuasivos. Janssen & Kies (2004) explicam que é possível avaliar este critério através do número de contribuições dos participantes, por uma “meta-leitura” da igualdade presente nos contribuições dos participantes ou através da aplicação de *surveys*. Na prática, contudo, a maioria dos estudos procuram avaliar desequilíbrios na frequência e no tamanho das falas dos envolvidos na deliberação (BACHTIGER *et al.*, 2009; GRAHAM, 2008; MARQUES, 2011; SCHNEIDER, 1997; STROMER-GALLEY, 2007). Assim, o presente estudo fez opção por analisar o número de comentários por pessoa – ver tópico 3.4 da metodologia.

Liberdade discursiva

A liberdade discursiva é conceituada como a direito à apresentação discursiva das próprias opiniões e posições. Marques (2011) explica que os participantes não podem ter suas opiniões e afirmações suprimidas ou limitadas, uma vez que a liberdade de expressão é condição para a legitimidade do debate. As demandas deste critério aparecem na literatura também sob o termo “autonomia do estado e do poder econômico” (DAHLBERG, 2001b; 2004; JANSSEN, KIES, 2005). Relacionar a liberdade discursiva com este conceito de autonomia traz o importante benefício da desconfiança do poder administrativo do estado e do poder econômico, os quais podem ter interesse na limitação da fala dos participantes da deliberação. Enfim, o entendimento é que as arenas deliberativas devem ser direcionadas apenas pela racionalidade comunicativa, evitando as influências não-racionalizadas e não-públicas do poder econômico e do poder administrativo.

A liberdade discursiva é analisada a partir da consideração de elementos que podem constringer a possibilidade de expressão dos sujeitos, a exemplo de algumas características da arquitetura, as regras de conversação e as formas de moderação (GRAHAM, 2008; MARQUES, 2011). Graham (2008) destaca que é importante mapear sobretudo os códigos e normas que orientam as pessoas quanto a linguagem agressiva, a moderação e o procedimento para reclamações. No presente trabalho, a liberdade discursiva foi avaliada a partir da consideração dos modos de atuação da moderação, da exigência de identificação e do comportamento das pessoas frente a estas normas.

2.4 A deliberação pública em um ambiente midiático complexo

O presente tópico tem como objetivo fazer uma rápida condensação de alguns elementos que permitem uma melhor compreensão do complexo ambiente midiático contemporâneo e de como a deliberação pública se processa entre os fluxos comunicativos e as diversas arenas. Especialmente, têm-se como objetivo tipificar e dimensionar o papel dos *mass media*, aqui entendidas como as grandes empresas de comunicação que alcançam visibilidade massiva, e a internet, especialmente, as plataformas de interação social. De

início, adota-se como linha de defesa o discurso de que, mais do que substituição, os *mass media* e a web social se especializam em atividades distintas e completares.

2.4.1 A superação do discurso da ruptura entre a internet e os *mass media*

Os discursos que acompanharam o surgimento da internet alimentaram grandes expectativas de que este novo meio apresentava uma grande ruptura com todas as tecnologias de comunicação antecessoras, pela possibilidade da organização de redes de comunicação entre os indivíduos, com capacidade de emitir e receber, sem a necessidade de centros de controle. Em relação aos meios de comunicação antecessores, a internet teria apresentado uma considerável inovação ao possibilitar o descentramento da emissão, ou uma alternância das funções de emissor e receptor, o que já era possível no rádio, mas com os ganhos do aumento da quantidade de linguagens e da possibilidade de armazenamento das mensagens para o consumo a qualquer momento. Segundo Castells (1999), este discurso estava fortemente embevecido do contexto histórico de gestação das tecnologias que culminaram na internet como conhecemos hoje²⁵. Lemos (2007) explica que na internet “a circulação de informação não obedece à hierarquia da árvore (um-todos), e sim à multiplicidade do rizoma (todos-todos)” (*ibid.*, p.68).

Nesta perspectiva, Castells (2003) defende que esta característica técnica da internet aliada à cultura de uso com forte ênfase à livre manifestação apresentou-se como possibilidade de pluralização dos discursos com visibilidade na sociedade. No entanto, Mosco (2008), de uma perspectiva crítica, pondera que o fenômeno ainda é, em termos históricos, muito recentes e os discursos interpretativos são fortemente marcados por uma vontade de determinação dos usos futuros. Neste sentido, o autor explica que os discursos sobre o ciberespaço podem ser caracterizados como mitológicos, a medida que, sem sustentação na realidade objetiva, trata este momento histórico como uma nova era, algo como uma “*Information Age*” ou uma “*Digital Age*” que pôs fim à “*Industrial Age*” (*idem*, 2008), porém estas promessas não teriam se concretizado, pelo menos não como previam os discursos mais entusiasmados. Segundo o autor, há um perigo político nestes

²⁵ O autor explica que as transformações que resultaram, em suas palavras, na sociedade em rede se deram no encontro histórico, a partir da segunda metade do século passado, de três elementos: a) da emergência de tecnologias da informação; b) a crise e a subsequente reestruturação do capitalismo e do estado; c) e a explosão de movimentos sociais libertários, ambientalistas, feministas e pró-direitos humanos.

discursos mitológicos, uma vez que ao alegar uma ruptura histórica, elimina-se as possibilidades de disputa política, de negociação.

Por outro lado, Rüdiger (2011) lembra que a lógica da comunicação de massa migrou para o ciberespaço. Nos termos do autor, os elementos centrais da cibercultura seriam tão somente “um cenário avançado ou *high-tech* da cultura de massas e da indústria cultural” (*idem*, p.47). Desta perspectiva, o ciberespaço não teria alterado a lógica de produção de sentido dos *mass media*. A novidade, segundo o autor, é que os indivíduos teriam alcançado alguma autonomia ao poderem também produzir e emitir conteúdos: uma “espécie de massificação das práticas da indústria cultural (*idem*, p.49).

Wright (2012) afirma que as novas tecnologias sempre despertam, por um lado, esperanças revolucionárias e, por outro lado, um discurso que sustenta de que na verdade nada muda (o discurso da normalização). Contudo, o autor argumenta que tanto o discurso de revolução quanto o discurso de normalização trazem prejuízos para o estudo da realidade. De um lado, há aqueles pesquisadores que, com base na observação das características técnicas, têm esperanças quase religiosas de que ocorrerá uma revolução (comunicacional, cultural e/ou política). Em geral, esta posição, avaliada quase sempre como tecno-determinista, é especulativa e carece de investigações empíricas sobre qual seja o uso padrão que a sociedade faz das novas mídias. Por outro lado, segundo o autor, a ideia de normalização dá conta de que a internet interage com uma série de elementos da ordem da realidade, como a legislação, o comércio e o entretenimento, partidos políticos e interesses de grupos organizados, ativistas políticos e cidadãos, de modo que há uma tendência de normalização do potencial revolucionário frente as coisas previamente existentes no mundo. O autor acaba por adotar uma perspectiva do construtivismo social da tecnologia, ou seja, uma perspectiva que considera o modo como as tecnologias são adotadas e usadas pelas pessoas em relação com fatores econômicos, políticos e institucionais. O que acaba por resultar na conclusão de que a tecnologia não determina o comportamento humano, mas influencia e constrange a ação política.

Com isso, o importante não é defender um quadro interpretativo previamente estabelecido de revolução ou normalização, de ruptura ou complementariedade, mas, antes, estudar o fenômeno em um contexto social, econômico e político, no qual pode-se verificar tanto fortes impactos quanto a banalidade da web.

To assess the internet's impact on politics, we cannot just answer the question of whether they are revolutionary, or not. The underlying research goal must be to analyze and interpret what effects the internet has on politics across a spectrum of potential outcomes for different actors and across a range of issues (WRIGHT, 2012, p.252).

Esta rejeição a uma chave interpretativa prévia é importante para evitar expectativas muito altas que podem enviesar a análise empírica, tanto no sentido da ruptura total, quanto para um entendimento sumário de que internet não provoca ou possibilita apenas pequenas mudanças ou incrementos a dinâmicas já existentes.

Wright (2012) faz ainda três observações oportunas: 1) é preciso levar em conta a escala, uma vez que mudanças e revoluções podem ocorrer em uma miríade de escalas do local ao global; 2) velocidade, entendendo-se que o tempo é menos importante que o significado da mudança; e 3) as tecnologias operam juntas, de modo que não se pode isolar apenas a última invenção quando se quer considerar os efeitos sociais.

Por outro lado, a internet se desenvolveu e aumentou a pluralidade de seus ambientes a tal ponto que não é mais possível (se algum dia foi) entender a internet como um bloco. Cada plataforma ou ambiente é diferente, tem características distintas, além de que a experiência de uso é praticamente particular. Tal diagnóstico tem duas consequências: primeiro, mas do que nunca é necessário fundamentar as afirmações em análises empíricas consistentes; e, segundo, os resultados não são facilmente generalizáveis. Ademais, há ambientes na internet que, para a experiência de usuário, em nada se diferencia dos *mass media*, conteúdos que dentro das lógicas discursivas dos *mass media* alcançam números demograficamente massivos de pessoas, isto é, têm-se um efeito distributivo de massa através da internet.

Enfim, têm-se que, primeiro, quase que como pré-requisito para o estudo da relação entre internet e *mass media*, é importante abandonar uma chave interpretativa prévia, seja de revolução ou normalização, ruptura ou continuidade, que geralmente envia as conclusões por excesso de expectativa ou de pessimismo. É mais provável que a internet não muda tudo, mas também não deixa tudo como estava antes, além de que pode ser usada para atividades que se podia fazer antes com outras ferramentas. Segundo, é necessário avaliar as características morfológicas e os usos efetivos dos diferentes

ambientes e plataformas online separadamente, uma vez que há uma grande diversidade de práticas e funções comunicacionais nestes: não se pode pressupor que a internet é um bloco sobre o qual se possa estabelecer facilmente generalizações. Advoga-se que, caso a caso, o julgamento do impacto social da internet seja feito pela empiria, numa perspectiva analítica que se preocupe em destacar as particularidades e os elementos gerais dos diferentes ambientes e plataformas online, bem como o uso que efetivamente se faz destes. Em resumo, que a análise venha antes das conclusões.

2.4.2 A deliberação pública entre os *mass media* e a *web social*

De um lado, temos que, nas contemporâneas sociedades de massa, os *mass media* são os principais produtores de discursos sobre alguns temas, questões e problemas sociais de modo a fornecer insumos para um conjunto de arenas deliberativas espalhadas pelo tecido social (ver tópico 2.2). De outro lado, firmou-se entendimento de que a internet abre a possibilidade de mediação das esferas argumentativas entre cidadãos comuns (isto é, os indivíduos não investidos de poder institucional). As conversas que antes aconteciam, majoritariamente, presencialmente e dispersas pelo corpo social, agora têm a possibilidade de serem mediadas e ancoradas em ambientes online (ver tópico 2.3). Também constatou-se a necessidade de investigar a relação entre os *mass media* e a internet como não necessariamente ruptura, mas de considerar uma (mais provável) relação de complementariedade (ver tópico 2.4.1).

Pode-se, então, elaborar linhas gerais do que seria um modelo explicativo do ambiente comunicacional e de como se processa as discussões, a partir de uma perspectiva da democracia deliberativa. Primeiro, reconhece-se que os *mass media* continuam tendo destacada importância ao disseminar grandes volumes de informações para amplas parcelas da população, bem como tem por função integrar o público em torno de questões comuns, o que pode ser descrito também como “agendamento” da pauta da sociedade. Em complementariedade, a internet viabiliza a existência de arenas deliberativas, onde temas socialmente compartilhados como questões comuns podem ser discutidas em uma série de arenas e momentos.

Pode-se entender ainda que, ao mesmo tempo em que as arenas discursivas da web social se servem de temas conhecidos através da esfera de visibilidade pública, constituída sobretudo pelos *mass media*, têm a capacidade de, através de lógicas de interação e disseminação de informação características, catapultar temas, atores e objetos para a esfera de visibilidade pública. Tal mecanismo teria como possível benefício o a) aumento da capacidade de processamento discursivo dos problemas sociais, b) o aumento da pluralidade de temas com visibilidade pública, e c) o aumento da influência dos cidadãos comuns e atores coletivos minoritários à esfera de visibilidade pública.

Enfim, o ambiente de visibilidade e argumentação constituído pelos diferentes meios de comunicação seria interligado, com indicativos de complementaridade em termos do processo deliberativo. Contudo, os elementos que compõem este modelo não podem ser entendidos como atores dotados de lógica coesa, uma vez que tanto os *mass media* são constituídos por variedade relativa de empresas que atuam em diferentes plataformas e empregam diferentes linguagens, quanto o que chamamos de web social é composta por diferentes plataformas, empresas, ambientes e arenas com lógicas de interação particulares. Um exemplo em defesa da complexidade e do argumento da complementariedade são os usos que as empresas de comunicação, constituintes do que chamamos de *mass media*, fazem da internet. Muitas têm sites que alcançam grande visibilidade e adotam práticas peculiares da web social para disseminar conteúdos e incentivar a discussão em torno destes.

Lemos (2009) reconhece que a web social (tratada pelo autor como web 2.0) teria um impacto positivo de mais vitalidade para a esfera pública. As redes de comunicação digitais teriam viabilizado uma dinâmica comunicacional em que indivíduos e instituições podem atuar de modo descentralizado. O autor explica que no cenário anterior o debate ocorria a posteriori e limitado pela necessidade de um encontro no espaço e no tempo. Agora, o debate teria a possibilidade de ocorrer antes, durante e depois da disseminação de conteúdos pelos *mass media*, sem a exigência de coincidência de tempo e espaço. Se antes a conversação se dava após o consumo, agora “a conversação se dá no seio mesmo da produção e das trocas informativas, entre atores individuais ou coletivos” (LEMOS, 2009, p.10).

Enfim, com a internet teria surgido uma esfera conversacional mais próxima da emissão, tanto mais próxima no sentido temporal (por exemplo, pode-se comentar uma notícia enquanto ainda é transmitida) e no sentido espacial (por exemplo, na internet pode-se fazer emitir opiniões e comentários no mesmo ambiente em que o conteúdo é disseminado). Tal dinâmica pode ser verificada com mais evidência em sites de redes sociais como Twitter e Facebook, bem nos próprios sites dos meios de comunicação, em chats, fóruns, seção para conteúdos dos usuários, e nas seções de comentários. Trata-se, portanto, de uma esfera conversacional, que quando interessada na discussão de questões públicas configura-se um ambiente de deliberação online. É importante perceber também que os sujeitos que participam de arenas e situações deliberativas podem promover a circulação de determinados conteúdos e, assim, promover a pluralidade e a racionalização das discussões.

Neste ambiente, ocorreria uma reconfiguração do modo de acesso à esfera de visibilidade pública. A sociedade teria na web social uma possibilidade de ação para que determinados temas entrem na esfera de visibilidade pública. Os discursos oriundos das redes sociais online podem alcançar visibilidade através de dois caminhos (quase sempre complementares): 1) indivíduos e grupos através das redes sociais online tematizam alguns temas e demandas que são coletados e tratados pelos *mass media* e, assim, potencializam a visibilidade; 2) indivíduos e grupos tratam de alguns temas de modo a conseguirem mobilização e endossamento de um grande volume de pessoas, em torno de uma questão, de modo a produzir uma visibilidade numericamente massiva nas próprias redes sociais online. Especialmente, atores e discursos que não se adequam aos interesses do campo jornalístico têm nas redes sociais online uma possibilidade de conseguirem visibilidade massiva. E, uma vez presente na esfera de visibilidade pública, quando é o caso, aumenta as possibilidades de uma determinada opinião ou posição de influenciar o sistema político. Segundo Brundidge (2010), esta possibilidade de eventualmente alguns temas atores e objetos ganharem visibilidade pública via internet, promove um aumento da variedade de temas aos quais o indivíduo está exposto, bem como contribui para discussões mais abrangentes destes.

Em perspectiva contrária, algumas pesquisas apontam que as pessoas tendem a se reunir em grupos de pessoas com as mesmas opiniões (*likeminded*) e evitar pessoas que pensam diferente (*nonlikeminded*). Tal fenômeno seria possível porque na internet pode-se

selecionar a que tipo de conteúdo se expor e a que tipo de discussão tomar parte. E, com isso, as pessoas acabariam optando por consumir informações e discutir entre iguais, isto é, entre pessoas com as mesmas perspectivas de mundo. Assim, haveria um risco da internet contribuir para a fragmentação da política ao tempo que diminui a diversidade das perspectivas políticas com as quais se tem contato (DOWNEY, FENTON, 2003; KUSHIN, KITCHENER, 2009; MEDAGLIA, 2012).

Kushin e Kitchener (2009) citam o exemplo do Facebook que facilita a exposição de opiniões e viabiliza a discussão política, mas também pode possibilitar que os indivíduos formem círculos de iguais e adotem posições polarizadas ou insultem quem adota uma posição contrária. A maioria dos estudos ainda não apresentam resultados seguros, uma vez que, na maioria das vezes, se faz estudos de casos particulares. Por um lado, há indicativo de pouca pluralidade entre os membros dos grupos. Mas, por outro, há indicativos de uma maior pluralidade entre os grupos. Pessoas com opinião divergente podem facilmente localizar outros grupos sobre o tema com opiniões convergentes e assim compartilhar a opinião em um ambiente favorável, o que possibilita a formação e manutenção de distintos círculos. “Any member who does not find a group that conforms to their perspective has the ability to establish a new group to promote their view and recruit likeminded members” (KUSHIN, KITCHENER, 2009, p. 9). Com isso, mesmo que o debate direto fique limitado, ao longo do tempo os indivíduos e grupos podem apresentar argumentos racionalizados na disputa por visibilidade e pelo modo que se falar (enquadramento) das questões sociais que lhes dizem respeito. Então, nestes momentos, possíveis ganhos deliberativos podem ser verificados. Há também evidências de que mesmo com a ocorrência de agrupamentos de pessoas com posições políticas homogêneas a internet mostra-se muito eficiente para a circulação de contra-discursos ou discursos com perspectivas diferentes da dominante (DAHLBERG, 2007; DOWNEY, FENTON, 2003).

2.4.3 Deliberação online ao redor de conteúdos do jornalismo

A literatura mostra que a internet mudou significativamente o modo como uma parcela considerável da população recebe notícias e informações. As pessoas podem consumir notícias ao acessar sites de grandes empresas de comunicação, mas também sites de

produtores de notícia em escala não-industrial (p.e., blogs de especialistas, conteúdos noticiosos produzidos por organizações civis e publicações de comentários dos mais variados tipos). As notícias chegam através da caixa de email, por listas de discussões, fóruns e, claro, através dos sites de redes sociais.

No entanto, por mais que o modo de consumo de informação tenha mudado, autores afirmam que a principal mudança introduzida pela internet foi a possibilidade de interatividade. Especialmente, em termos de deliberação pública, a maior diferença ficaria por conta da possibilidade de manifestação da opinião em relação aos acontecimentos da realidade socialmente compartilhada. O ganho se daria, especialmente, na possibilidade de expressão de desacordos/pontos de vista alternativos em relação àqueles adotados pelos atores que têm lugar na esfera de visibilidade pública (DAHLBERG, 2007; DOWNEY, FENTON, 2003). É um indicativo da complementariedade entre os produtores de conteúdos jornalísticos e arenas online de discussão política uma pesquisa feita por Roberts e equipe (2002). Estes pesquisadores encontraram que quanto mais cobertura dos *mass media* um tema recebe, mais é discutido nos fóruns online. A cobertura dos *media*, portanto, prover informações e agendam discussões na internet.

A preferência pelos *mass media* enquanto fornecedora de informações sobre a realidade social seria explicada pela cultura de uso, credibilidade e, mesmo, pela qualidade técnica e jornalística dos conteúdos. Enfim, devido ao volume, qualidade e credibilidade, consume-se conteúdos produzidos por empresas de comunicação tradicionais, sejam através das tecnologias anteriores ou na web, associada ao emprego da web social para a disseminação, o comentário e a discussão. Especificamente, os sites de jornais online seriam tanto lugar para o consumo de notícias quanto para o comentário, nas próprias seções de comentários, em fóruns ou mesmo nos sites de redes sociais por onde se distribuem os conteúdos (SAMPAIO, BARROS, 2010; SAMPAIO, DANTAS, 2011). Os jornais, com isso, viabilizariam a formação de uma arena discursiva em torno de seus conteúdos. Existe, então, uma possibilidade de aproximar os conteúdos com visibilidade massiva da esfera de conversação, isto é, na internet os cidadãos comuns podem se manifestar na própria página dos jornais online, bem como em sites de redes sociais. Em outras palavras, na internet os conteúdos midiáticos, que podem ser lances

argumentativos sobre questões comuns, podem fazer gravitar comentários e argumentos das pessoas interessadas na temática.

Especificamente, para investigar possíveis ganhos democráticos dos comentários de leitores em jornais online, tanto em termos de pluralidade quanto em termos de deliberação pública, alguns trabalhos já foram levados a cabo. Estes chegam a duas conclusões básicas distintas: a) os comentários pluralizam o discurso dos jornais, enriquecem a experiência de consumo de notícias online e viabilizam uma deliberação pública; b) os comentários funcionam como estratégia de fidelização dos jornais, sem necessariamente promover valores democráticos, sendo em alguns casos oportunidade para a disseminação de comentários de ódio (PALACIOS, 2010; NOCI et. al., 2010; ROBINSON, 2010; NEWMAN, 2009; FIDALGO, 2004).

Os primeiros estudos, de uma perspectiva otimista, entendem que a possibilidade de comentar notícias traz benefícios ao possibilitar a manifestação de opiniões e perspectivas não presentes nos conteúdos jornalísticos e, mesmo, oferecer a possibilidade de discursos alternativos ao apresentados pelos *mass media* (FIDALGO, 2004; FLEW, WILSON, 2010). Estes ambientes poderiam viabilizar a ampliação do espectro de argumentos apresentados pela matéria. Fidalgo (2004) explica que as seções de comentários podem ser identificadas como elementos importantes na medida em que são capazes de produzir uma maior densidade semântica ou uma camada adicional de informação e de opiniões diversas. Em outras palavras, este ambiente discursivo contribui para o aumento do pluralismo (NEWMAN, 2009). Gomes & Andrade (2010) argumentam que o leitor não é mais apenas receptor, mas também coprodutor dos discursos. Logo, a notícia seria um catalizador de discussões sobre os fatos. No entanto, as autoras admitem que os comentários de leitores podem ser ambientes para a manifestação de preconceitos e entendimentos rasos sobre os problemas sociais. Por outro lado, autores pontuam que os jornais abrem espaços para comentários mais preocupados em fidelizar os leitores – aqui, tratados como clientes (NOCI et. al., 2010; PALACIOS, 2010; ROBINSON, 2010). A oferta dessas ferramentas não acarretaria mudanças estruturais no modo de fazer e consumir jornalismo. Segundo Palacios (2010), as iniciativas de abertura dos grandes jornais seriam apenas respostas às demandas de usuários cada vez mais conectados ao ciberespaço e teriam, no geral, apenas o intuito de fidelizar os leitores.

Segundo Noci e equipe (2010), que analisaram 36.059 comentários de 1.754 notícias oriundas de sete jornais da Cataluña (Catalonia) – *La Vanguardia*, *El Periódico*, *Avui*, *El Punt*, *Segre*, *Diari de Tarragona* e *Diari de Girona* – os comentários nas notícias é o modo mais popular de participação da audiência nos sites de jornais online, que permite aos cidadãos um modo mais simples de reagir e discutir os acontecimentos. Ao avaliar os comentários a partir de uma perspectiva da deliberação pública, Noci e equipe (2010) concluem que os comentários em notícias não atendem quase a nenhuma das demandas normativas da deliberação pública. O diagnóstico é que a maioria dos usuários faz apenas um comentário, falta respeito mútuo, há baixa pluralidade e pouca maturidade entre os argumentos. “The majority of comments are not abusive, but they are neither fruitful contributions to a rational debate” (idem, p. 18). Os autores explicam que os jornais têm uma limitação jurídica ao dar amplas oportunidades de participação aos leitores, uma vez que os jornais são juridicamente responsáveis pelos conteúdos postados e frequentemente leitores publicam conteúdos que podem resultar em sanções legais. Uma precaução comum é o estabelecimento prévio de normas condizentes com princípios democráticos. Assim, os jornais podem tomar medidas punitivas sem maiores complicações. Mas, segundo Noci e equipe (2010), ganhos democráticos poderiam ser assegurados se houvesse uma moderação humana prévia para garantir que os comentários postados estão dentro do quadro legal. O recurso humano, para tanto, certamente aumentaria os custos operacionais dos jornais, mas seria uma possibilidade para se para garantir um debate democrático.

No Brasil, a pesquisa acadêmica que procura avaliar a qualidade deliberativa de arenas em torno de jornais é bastante rarefeita, apesar de existirem alguns trabalhos (SAMPAIO, BARROS, 2010; SAMPAIO, DANTAS, 2011). Sampaio e Dantas (2011) analisam um fórum chamado Cidadão Repórter, hospedado pelo Diário de Pernambuco. Os autores relatam que este fórum tinha como objetivo viabilizar a discussão entre pessoas interessadas sobre temas de interesse comum. Os autores explicam que “as mensagens mais debatidas (ou mais interessantes de acordo com os critérios do jornal) são selecionadas e transformadas em matérias no caderno Vida Urbana” (*ibid.*, p.163). O artigo fez uma análise de dois fóruns, um com 31 e outro com 61 mensagens, sobre o trânsito e chegaram à conclusão de que a discussão foi de boa qualidade, de acordo os indicadores de reciprocidade e reflexividade, “evidenciando que os usuários não apenas respondiam, mas refletiam sobre as outras mensagens, apresentando novos argumentos

ou explicando porque os pontos levantados já eram satisfatórios” (*ibid.*, p.171). Ademais, os indivíduos procuraram justificar as posições por argumentação calcada em razões fortes (35% do total das mensagens apresentaram mensagens com justificativas externas e 15% de justificativas internas). Os autores elencam alguns possíveis ganhos democráticos deste tipo de ferramenta: primeiro, a viabilização de uma discussão qualificada entre cidadãos, o que contribui para o entendimento da opinião de outros ou construção de consensos; segundo, o ambiente se configura como organizador de denúncias individuais sobre problemas e irregularidades da cidade, de modo que pode influenciar ações por parte de jornalistas ou de agentes do poder público; terceiro, o fórum permite a organização dos cidadãos para a realização de protestos e manifestações, tanto presenciais quanto online, em busca por soluções para problemas comuns (*ibid.*, p. 175).

Outro estudo investigou a qualidade deliberativa de comentários relacionados a duas matérias sobre acontecimentos políticos, publicadas pelo jornal *Folha de S. Paulo* na internet (SAMPAIO, BARROS, 2010). Este estudo demonstra que as ferramentas discursivas oferecidas por jornais online têm grande potencial deliberativo, mesmo que considerados os padrões exigentes da deliberação pública (em termos de reciprocidade, 73,8% dos comentários foram dialógicos e 26,2% monológicos; 31,5% dos argumentos apresentam justificativas externas), não obstante existam disputadas argumentativas acirradas (56,1% dos comentários foram agressivos e 21,5% respeitosos). Os autores assinalam que esta arena discursiva podem resultar em benefícios democráticos na medida em que propicia ganhos de visibilidade para argumentos diversos e amplia o potencial de enriquecimento informativo em torno da temática tratada pela notícia. Tal ganho seria possível, mesmo que o indivíduo não faça comentários, uma vez que é possível ler comentários com novas perspectivas, informações e posicionamentos que provavelmente não estão contidos na matéria do jornal.

Funções da arena discursiva ao redor dos *media* online

A partir do caminho percorrido até aqui, sustenta-se que as arenas discursivas ao redor dos *mass media*, entendida como os ambientes de expressão dos cidadãos comuns, a exemplo das seções de comentários, fóruns e sites de redes sociais, cumprem algumas funções democraticamente benéficas de uma perspectiva deliberativa. Pode-se enumerar ao menos quatro, não necessariamente excludentes:

- a) Ampliação do espectro dos argumentos: as esferas de conversação na internet podem funcionar como ampliadores da diversidade dos argumentos, dificultando o predomínio de argumentos que não suportem o escrutínio público. Em outras palavras, este ambiente discursivo contribui para o aumento do pluralismo (NEWMAN, 2009; FIDALGO, 2004).
- b) Processamento das informações: conforme o diagnóstico de Maia (2008) para a conversação cotidiana, a conversação online, “é importante para o processamento da informação, no sentido de ampliar o entendimento que os participantes têm sobre determinado assunto” (p.205). Em especial, a deliberação online pode reenquadrar os argumentos e discursos apresentados pelos *mass media*, problematizando as questões de acordo os interesses da esfera da cidadania ou ao menos de acordo o interesse dos participantes da deliberação.
- c) Vigilância e ressonância de assuntos de interesse da rede: os indivíduos, sabendo dos interesses da rede da qual fazem parte, pesquisam, filtram e espalham conteúdos que são de interesse comum. Deste modo, procede uma distribuição orientada de conteúdos, que, na prática, funciona como uma vigilância coletiva dos interesses comuns. Em caso de crises ou violação de direitos, estas redes podem ser empregadas para mobilização e orquestração de discursos e ações. Estas seriam as funções, de modo geral, da esfera pública desenhada por Habermas, mas que na internet, sobretudo nos sites de redes sociais, teriam ferramentas mais eficientes, tanto por conta do design da plataforma quanto por conta da cultura de uso orientada para a partilha de conteúdos.
- d) Agendamento de temas, questões e bandeiras na pauta das empresas de jornalismo e mesmo das instituições do sistema político autorizadas e especializadas na produção de decisão política. Conforme discutido no tópico 2.4.2, as redes sociais online conseguem abordar os temas de tal modo que estes adentram à esfera de visibilidade pública, tanto através dos procedimentos de coleta e produção de notícias do jornalismo, quanto pela disseminação nas próprias redes sociais. E, com isso, uma vez que as demandas ganham adesão da plateia aumenta-se as chances destes temas entrarem na pauta das instituições do sistema político encarregadas da decisão política.

Três ponderações, contudo, são necessárias. Primeiro, não se defende que o ganho democrático ocorre na simples existência da conversação cotidiana na internet, mas no modo como se conectam em outras arenas, com a esfera de visibilidade pública, ou influenciam ações do sistema do político. Entende-se as esferas de conversação como parte de um sistema e não como um fim em si mesmo. Ademais, não se trata de um espaço à parte ou mesmo separado.

Segundo, essas arenas atendem de diferentes modos os pressupostos deliberativos. Em alguns momentos, elementos básicos da deliberação não são atendidos satisfatoriamente, mas estas arenas podem continuar importantes por conta da sociabilidade em torno de temas políticos, como arena para o teste das implicações políticas de determinados argumentos, opiniões e posições, bem como para o desenvolvimento das habilidades argumentativas e retóricas dos cidadãos que participam da discussão.

Terceiro, é necessário distinguir a conversação sociável da conversação política. Como explica Maia (2008) “a conversação sociável é ocasional e espontânea ao passo que a “conversação política” visa a modificar preferência e “resolver conflitos, decidir políticas públicas ou proteger os interesses de alguém” (ibid., p. 202). A conversação sociável ocorreria, geralmente, entre pessoas com afinidade de pensamento, enquanto a conversação política ocorre quando há um problema a ser discutido e as pessoas podem ter afinidade ou não. Na conversação política as pessoas conversam em função da busca de um consenso sobre a uma determinada questão. Enquanto a conversação sociável tem um propósito transitório com forte carga afetiva. Contudo, a conversação sociável não é oposta à conversação política, trata-se de outro fenômeno que pode contribuir para a formação de discussões políticas. No entanto, respeitadas as limitações das situações comunicativas, a internet parece oferecer boas condições para as pessoas tomarem conhecimento sobre os problemas que afetam a coletividade ou mesmo para se engajar na construção coletiva de soluções para estes problemas, por possibilitar a discussões entre cidadãos comuns, além de oferecer um amplo estoque de informação oriundo de uma variedade grande de fontes.

3. METODOLOGIA

Os estudos de deliberação online, frente à necessidade de mensurar a extensão e a qualidade da deliberação em ambientes digitais, têm desenvolvido métodos, métricas e experimentos. Contudo, apesar da multiplicação da literatura, a consideração do conjunto dos dados e a relação entre as diferentes variáveis ainda é insipiente. Neste sentido, esta pesquisa apresenta uma proposta de aperfeiçoamento metodológico para avaliações empíricas.

De acordo Bachtiger *et al.* (2009), a partir dos registros da literatura, é possível classificar os métodos de avaliação da deliberação em micro e macro, de mensuração direta e indireta. A micro análise estudaria a qualidade da deliberação, através de uma análise detalhada do conteúdo das mensagens postadas pelos participantes da deliberação. Já a macro análise estudaria o conjunto das discussões; neste tipo de metodologia, os analistas fariam análises do processo como um todo. Por sua vez, os estudos que fazem uma mensuração direta tomam como objeto o processo da deliberação, enquanto os estudos que fazem uma avaliação indireta avaliam a deliberação a partir de seus antecedentes e resultados. Por exemplo, os antecedentes podem ser avaliados através da aferição se e como um determinado contexto atende as condições necessárias para a deliberação; já os resultados podem ser avaliados através das mudanças de opiniões e posições dos participantes da deliberação. Bachtiger *et al.* (2009) explicam que as estratégias de análise macro e indireta têm a vantagem da velocidade na coleta de dados, mas também algumas desvantagens. A análise indireta não permite que o pesquisador chegue a conclusões sobre a efetiva ocorrência de deliberação; as conclusões se limitam a tão somente dizer se há condições favoráveis para a ocorrência de deliberação ou não. E mesmo que as condições sejam as ideais, o pesquisador não pode afirmar se ocorre deliberação, nem com que qualidade. Por outro lado, a abordagem direta e micro analítica teria o problema da falta de entendimento quanto aos critérios a serem avaliados e do correspondente em uma interação social no ambiente web para cada um dos critérios. Deste modo, os resultados não podem ser facilmente comparados com outros estudos.

Apesar desta limitação, os estudos que analisam qualidades deliberativas em comentários de leitores em sua maioria têm optado por uma análise micro e direta através da análise

dos conteúdos dos comentários (TRICE, 2010; MANOSEVITCH, WALKER, 2009; RUIZ et al., 2011; SAMPAIO, BARROS, 2010; SAMPAIO, DANTAS, 2011; KOHN, NEIGER, 2007). Deste modo, calcado nas análises anteriormente feitas sobre os comentários de leitores, mas também a partir de operacionalizações dos critérios deliberativos para outros ambientes online (KIES, 2010; JANSSEN, KIES, 2005; STEENBERGEN et al., 2003; STROMER-GALLEY, 2007) o presente trabalho procura construir indicadores mais precisos e eficientes para analisar o conteúdo dos comentários.

Na próxima seção serão explicados os critérios para a seleção da amostra dos comentários analisados. No segundo tópico, serão detalhadas as etapas de coleta, avaliação e tratamento dos dados. Na terceira seção, serão apresentadas as variáveis consideradas para a avaliação da qualidade deliberativa dos comentários. E por fim, no tópico 3.4, serão relatados alguns procedimentos adotados para a avaliação do contexto das interações analisadas, bem como algumas considerações sobre estratégias para uma avaliação transversal da qualidade da deliberação.

3.1 Definição da Amostra

A partir do estabelecimento de que o objeto de estudo seriam as esferas conversacionais ao redor de conteúdos jornalísticos, o primeiro passo para a execução deste trabalho foi a seleção dos jornais cujos conteúdos seriam selecionados. A partir de uma listagem da Associação Nacional de Jornais (ANJ) dos maiores jornais impressos em circulação paga no ano de 2011²⁶, foram escolhidos os três *quality papers* melhor colocados, isto é, *Folha de S. Paulo*, com circulação média de 286.398 exemplares; *O Estado de S. Paulo*, com circulação média de 263.046 exemplares; e *O Globo*, com média diária de circulação de 256.259 exemplares. Entende-se que a circulação em impresso não é o melhor parâmetro para a escolha de jornais online, mas dada a inexistência de um parâmetro único para a audiência na internet, recorre-se a este expediente como a melhor opção disponível. Ademais, toma-se como pressuposto que a marca de um jornal tende a ser reconhecida independentemente do meio por onde seu conteúdo é distribuído. Então, mesmo que se possa ter alguma reserva em relação à linha editorial ou procedimentos profissionais destes três jornais, estes são invariavelmente atores importantes na discussão de questões

²⁶ Disponível em: <http://www.anj.org.br/a-industria-jornalistica/jornais-no-brasil/maiores-jornais-do-brasil>
Acesso em: 28 nov. 2012.

sociais, ao menos pelo tamanho da audiência. O presente estudo parte do entendimento de que o ator político que hospeda o debate (isto é, se sites de governos, organizações da sociedade civil, partidos políticos ou jornais) pode influenciar a qualidade e mesmo a ocorrência de deliberação. A principal influência do tipo de ator seria no perfil dos participantes, com certas características demográficas, interesses, opiniões e posições, mas também o entendimento que os atores têm da cena pública, crenças políticas e ideologia (JANSSEN, KIES, 2005; SAMPAIO, 2010).

O segundo passo foi a escolha das plataformas a serem estudadas. O primeiro diagnóstico deu conta da diversidade de ambientes, cada um com uma lógica particular de interação, existentes na Web. Plataformas e ambientes abertos à participação ou fechados, com identificação dos autores ou anônimos, onde se formam comunidades para a produção (por exemplo, as wikis) ou para o consumo de conteúdos (por exemplo, comunidade de fãs de música); tecnologias que surgiram praticamente juntas com a web, a exemplo dos chats e fóruns, ao mesmo tempo em que se têm sites especializados na formação de redes sociais, dedicados meramente à interação, ou ao compartilhamento de fotos, vídeos, músicas, textos; plataformas que exigem o uso de computadores *desktop* e aplicativos para telefones inteligentes. Enfim, o número de plataformas, comunidades e modos de uso se apresenta como uma grandeza imensurável. Para a análise proposta pelo presente estudo, com isso, mostrou-se imperativo o estabelecimento de alguns critérios para a seleção da amostra, a saber: 1) que a plataforma seja usada efetivamente para comentários sobre notícias políticas; 2) que a plataforma ou ambiente estivesse entre as mais adotadas pelos brasileiros, a fim de que seja abordada a dimensão mais relevante do fenômeno; 3) que os comentários estivessem disponíveis, uma vez que os comentários são necessários para a realização da análise; 4) que os comentários constituam um fluxo comunicativo, isto é, de que não sejam comentários dispersos que não consideram uns aos outros. Com o estabelecimento do primeiro critério, um número grande de sites de empresas de mídia, blogs de jornalistas e atores da esfera política, plataformas especializadas na discussão de política²⁷ e sites de redes sociais, a exemplo de Facebook e Twitter se apresentaram como pertinentes. O segundo critério, contudo, limitou consideravelmente os possíveis objetos. De início, a própria página dos jornais se apresentou como pertinente por apresentar

²⁷ Como exemplo, podemos citar os casos do Nossa São Paulo (<www.nossasaopaulo.org.br>), Rede 10 do PRB (<<http://rede.prb10.org.br>>), Cidade Democrática (<www.cidadedemocratica.org.br>), Urbanias (<www.urbanias.com.br>) e Meu Rio (<<http://meurio.org.br>>).

comentários que estão no mesmo ambiente que as matérias e, por isso mesmo, têm uma visibilidade privilegiada na comparação com os comentários feitos em outros ambientes. A dúvida, então, eram os sites de redes sociais. Como o objetivo era analisar a dimensão relevante politicamente, considerou-se oportuno analisar algumas das plataformas mais populares entre brasileiros, a exemplo do Facebook, Orkut e Twitter. Dessa forma o terceiro critério foi vital para a escolha das plataformas tomadas como objeto por este estudo. Por exemplo, o Orkut poderia ser objeto deste estudo, mesmo havendo uma forte tendência de diminuição do uso entre brasileiros; o impedimento é que esta plataforma não permite a realização de buscas por softwares externos que pudessem encontrar comentários sobre notícias políticas. Por sua vez, o Twitter permite a realização de buscas, mas os comentários não são necessariamente encadeados, bem como o limite de 140 caracteres imposto pela plataforma constringe processos deliberativos recíprocos. Daí, então, resolveu-se estudar as páginas dos jornais no Facebook, uma vez que nesta plataforma os comentários podem ocorrer de modo encadeado. Por fim, então, foram tomados como objetos os comentários relacionados a notícias nos sites dos jornais e nas páginas gerenciadas pelos respectivos jornais no Facebook. A expectativa é que a análise da qualidade deliberativa dos comentários nestes dois ambientes permita uma avaliação e uma comparação da influência da lógica de sociabilidade de cada plataforma.

Empresa	Plataforma do Jornal	Página no Facebook
Folha de S. Paulo	www.folha.uol.com.br	www.facebook.com/folhadesp
O Estado de S. Paulo	www.estadao.com.br	www.facebook.com/estadao
O Globo	www.oglobo.globo.com	www.facebook.com/jornalogloboglobo

Tabela 1: Links de empresas e plataformas selecionadas para análise.

O terceiro passo foi a escolha das matérias a partir das quais os comentários seriam coletados. Os critérios para a escolha foram dois. Primeiro, os temas deveriam ser de interesse nacional, isto é, acontecimentos locais e internacionais foram admitidas apenas na perspectiva que diz respeito a todo país. Tal critério se justifica pela preocupação de analisar temas que motivam o engajamento argumentativo de pessoas de todo o Brasil, o que, potencialmente, pode ser favorável para a ocorrência de deliberações mais plurais. Segundo, os temas deveriam ser diversificados para viabilizar a comparação e a avaliação da influência do tema na qualidade da deliberação.

Assim, procurou-se temas com diferentes níveis de polarização e que podem interessar a pessoas de diferentes perfis, desde ambientalistas a desenvolvimentistas, pessoas que se alinham ao governo federal e pessoas que adotam um discurso de oposição; especialistas, mas também cidadãos leigos; temas polêmicos e temas com forte consenso; temas recorrentes na agenda midiática e política e temas contingenciais. Essa preocupação com a diversidade temática é importante à medida que a literatura aponta para o tema como indicador do nível da deliberação. A expectativa é que em temas com menor consenso as pessoas se engajem mais na tentativa de convencimento do outro, bem como precisam também fundamentar melhor sua própria posição (FUNG, 2004). Os temas também podem explicar diferenças em termos demográficos entre os participantes da deliberação. Por exemplo, alguns temas tendem a interessar mais a pessoas de um determinado gênero, enquanto outros mais a jovens (JANSSEN, KIES, 2005).

Um levantamento inicial, através do histórico dos sites dos jornais, encontrou doze temas em evidência na chamada esfera de visibilidade pública no ano de 2012²⁸, a saber: 1) construção da hidrelétrica de Belo Monte no Rio Xingu, no estado do Pará; 2) destinação dos royalties do petróleo extraído na camada de pré-sal para a educação; 3) lei de cotas que destina 50% das vagas em universidades federais para estudantes oriundos de escola pública, de baixa renda, negros e índios, de acordo com a proporção da população em cada estado; 4) obras de infraestrutura necessárias para a Copa do Mundo de Futebol da FIFA, a ser realizada em 2014; 5) julgamento dos acusados de participação em um esquema de compra de votos no Congresso Nacional, conhecido como Mensalão; 6) a aplicação da lei que impede políticos condenados de serem eleitos, a chamada Lei da Ficha Limpa; 7) soluções energéticas ecologicamente sustentáveis; 8) avaliação do cenário econômico internacional e influência no crescimento do PIB nacional; 9) o problema do trânsito nas grandes cidades brasileiras; 10) manifestações de crítica à homofobia; 11) crescimento do uso de drogas ilícitas no Brasil; 12) e o caso dos índios Guarani-Kaiowá do Mato Grosso do Sul que ameaçados de despejo por ordem judicial escreveram uma carta de protesto que foi interpretada como aviso de suicídio coletivo, o que mobilizou uma série de protestos online.

²⁸ Em dois casos, por não terem sido encontradas matérias com a temática pretendida publicadas em 2012, admitiu-se matérias publicadas em 2011.

O quarto passo foi selecionar, para cada temática, matérias que atendiam às seguintes condições nos três jornais estudados: 1) possibilitassem ao leitor fazer comentários (uma vez que este recurso nem sempre está disponível nos sites dos jornais); 2) sobre a qual tivesse sido feita uma postagem na respectiva página do jornal no Facebook (uma vez que nem todas as matérias são postadas). Estes critérios tem como objetivo garantir a comparabilidade entre todos os temas e jornais. Restaram, então, cinco temas: a lei de cotas para estudantes em universidades federais, as manifestações contra homofobia, as obras para a realização Copa do Mundo de Futebol da FIFA de 2014, a aplicação da Lei da Ficha Limpa, e o julgamento do Mensalão.

Tema	Empresa	Título	Jornal (N Total Coment.)	Faceb. (N Total Coment.)
Cotas	Folha de S. Paulo	MEC quer flexibilizar regra para preencher cotas raciais	111	81
	O Estado de S. Paulo	Mercadante reitera que cotas já valem para o próximo vestibular	750	155
	O Globo	Senado aprova cotas em universidades públicas	217	111
Homofobia	Folha de S. Paulo	Propaganda 'antigay' em Pernambuco causa revolta	161	190
	O Estado de S. Paulo	Após pressão de religiosos, Dilma suspende produção de 'kit anti-homofobia'	67	52
	O Globo	Liberdade religiosa e homofobia entram na campanha no Rio	80	57
Copa	Folha de S. Paulo	Brasil perdeu chance com Copa-14, diz prefeito do RJ	15	276
	O Estado de S. Paulo	Governo volta atrás e libera R\$ 4 bi do FGTS para obras para Copa	127	38
	O Globo	Ministro Aldo Rebelo rebate críticas de Eduardo Paes sobre a Copa 2014	57	53
Ficha Limpa	Folha de S. Paulo	Parentes se elegem no lugar de fichas-sujas	149	130
	O Estado de S. Paulo	Justiça pode barrar 24 prefeitos eleitos com 'ficha-suja' em SP	18	48
	O Globo	'Ninguém mais tolera a corrupção', diz presidente do TSE	131	78
Mensalão	Folha de S. Paulo	Revisor inocenta 13 réus acusados de formação de quadrilha no mensalão	114	1332
	O Estado de S. Paulo	Em entrevista ao NYT, Lula nega existência do mensalão	80	810
	O Globo	Relator condena cúpula do PT e mais oito réus por formação de quadrilha	245	131

Tabela 2: Título das matérias selecionadas para análise e número total de comentários na plataforma do jornal e na respectiva página do Facebook.

A Tabela 2 apresenta o título das matérias analisadas e o número total de comentários em cada plataforma. Na temática cotas, da *Folha de S. Paulo* foi selecionada uma matéria²⁹

²⁹ Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/educacao/1167546-mec-quer-flexibilizar-regra-para-preencher-cotas-raciais.shtml> Acesso em: 29 nov. 2012.

publicada em 11 de outubro de 2012, assinada por Erich Decat e Flávia Foreque, da redação de Brasília, na editoria Educação. A matéria tem como mote uma regulamentação à lei de cotas proposta pelo MEC. O texto original previa a reserva de 50% das vagas para estudantes oriundos de escola pública, as quais seriam distribuídas de acordo a proporção de pretos, pardos e índios de cada estado, segundo dados do IBGE; a regulamentação do MEC, entre outros arranjos menos importantes, previa que as vagas fossem distribuídas de acordo a soma dos três grupos para evitar que em situações extremas ficassem vagas desocupadas. A matéria, na íntegra, somou 2.419 caracteres, considerando-se os espaços, além de trazer um infográfico que apresenta as diferenças entre os efeitos da redação original da lei e do texto da regulamentação. De *O Estado de S. Paulo*, foi selecionada uma matéria³⁰ publicada em 5 de outubro de 2012, assinada por Rafael Moraes Moura, de Brasília, na editoria Educação. A matéria foi construída a partir de uma declaração do ministro da Educação a época, Aloizio Mercadante, de que as Universidades devem começar a implantar a lei de cotas no vestibular de 2013. A matéria teve 3.485 caracteres e traz também uma foto do ministro Mercadante. De *O Globo*, foi selecionada uma matéria³¹ publicada em 7 de agosto de 2012, assinada por Fernanda Krakovics, de Brasília, também na editoria Educação. A matéria informa a aprovação pelo Senado da lei que reserva 50% das vagas das Universidades Federais para estudantes que cursaram ensino médio em escolas públicas, com a ressalva de que o vigor da lei ainda depende da sanção presidencial. A matéria teve 2.280 caracteres, sem fotos ou qualquer outro recurso gráfico.

Na temática homofobia, da *Folha de S. Paulo* foi selecionada uma matéria³² publicada em 5 de setembro de 2012, assinada por Fábio Guibu, de Recife, na editoria Cotidiano. A matéria trata de críticas a um anúncio publicado pelo jornal impresso *Folha de Pernambuco* que associa homossexualidade à pedofilia, exploração sexual de adolescentes, prostituição e turismo sexual. A campanha que tem como marca “Pernambuco não te quer” é assinada por uma organização que se chama Fórum Permanente Pernambucano Pró Vida. A matéria, na íntegra, conta 1.270 caracteres e uma

³⁰ Disponível em: <http://www.estadao.com.br/noticias/vidae,mercadante-reitera-que-cotas-ja-valem-para-o-proximo-vestibular.940822.0.htm> Acesso em: 29 nov. 2012.

³¹ Disponível em: <http://oglobo.globo.com/educacao/senado-aprova-cotas-em-universidades-publicas-5721858> Acesso em: 29 nov. 2012.

³² Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/1148600-propaganda-antigay-em-pernambuco-causa-revolta.shtml> Acesso em: 29 nov. 2012.

foto do anúncio criticado. De *O Estado de S. Paulo*, foi selecionada uma matéria³³ publicada no dia 25 de maio de 2011, assinada pela Agência Brasil, em um blog especializado em política chamado Radar Político. A matéria trata da decisão da presidenta Dilma Rousseff de suspender a produção de materiais destinados à formação de professores e alunos de escolas públicas que ficou conhecido como kit anti-homofobia, após uma reunião com a bancada evangélica e católica. A matéria informa ainda que a presidenta se comprometeu a submeter todo tipo de conteúdo que diga respeito a costumes à consulta de entidades diretamente interessadas. A matéria tem 3.365 caracteres, incluindo os espaços, sem foto ou qualquer outro recurso gráfico. De *O Globo*, foi selecionada uma matéria³⁴ publicada em 17 de setembro de 2012, assinada por Marcelo Remígio, na editoria País, mais especificamente em uma seção destinada à cobertura das eleições de 2012. A matéria tem como gancho a entrada na pauta das eleições daquele ano de dois temas que já tinham sido polêmicos nas eleições presidenciais anteriores – religião e homofobia – após declarações do político Anthony Garotinho consideradas homofóbicas; na sequência a matéria relata a participação de um candidato à Prefeitura do Rio de Janeiro, Marcelo Freixo, em uma caminhada contra a intolerância religiosa e declarações dele contra a homofobia. A matéria tem 3.332 caracteres e uma foto de Marcelo Freixo na referida caminhada.

Sobre o tema copa, da *Folha de S. Paulo* foi selecionada uma matéria³⁵ publicada em 15 de outubro de 2012, assinada por Evandro Spinelli, da redação de São Paulo, publicada na editoria Esporte. A matéria trata de uma declaração do prefeito do Rio de Janeiro, Eduardo Paes, sobre um possível prejuízo para a imagem externa do Brasil por supostamente não conseguir cumprir os prazos das obras de infraestrutura para a Copa do Mundo de Futebol da FIFA de 2014. A matéria tem 1.378 caracteres e uma foto aérea das obras do estádio do Maracanã, no Rio de Janeiro. De *O Estado de S. Paulo*, foi selecionada uma matéria³⁶ publicada em 28 de dezembro de 2011, assinada por Fernando Nakagawa, da Agência Estado em Brasília, publicado na editoria nacional chamada

³³ Disponível em: <http://blogs.estadao.com.br/radar-politico/2011/05/25/apos-pressao-de-religiosos-dilma-suspende-producao-de-kit-homofobia/> Acesso em: 29 nov. 2012.

³⁴ Disponível em: <http://oglobo.globo.com/pais/liberdade-religiosa-homofobia-entram-na-campanha-no-rio-6114494?topico=eleicoes-2012> Acesso em: 29 nov. 2012.

³⁵ Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/esporte/1169136-brasil-perdeu-chance-com-copa-14-diz-prefeito-do-rj.shtml> Acesso em: 29 nov. 2012.

³⁶ Disponível em: <http://www.estadao.com.br/noticias/cidades,governo-volta-atras-e-libera-r-4-bi-do-fgts-para-obras-para-copa-,816079,0.htm> Acesso em: 29 nov. 2012.

Brasil. A matéria trata da decisão, tomada pela presidenta Dilma Rousseff, de usar recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) para financiar as obras para a Copa. A matéria tem 1.988 caracteres e uma foto de uma avenida de uma grande cidade com o trânsito parado, acompanhada da seguinte legenda: “Está previsto o crédito de R\$ 5 bilhões para o transporte urbano em 2012”. De *O Globo*, foi selecionada uma matéria³⁷ publicada em 16 de outubro de 2012, assinada por Daniel Leite e Antonio Werneck, na editoria de notícias locais chamada Rio. A matéria dá repercussão a uma declaração do ministro dos Esportes Aldo Rebelo que rebate uma crítica do prefeito do Rio de Janeiro Eduardo Paes quanto a um suposto atraso nos preparativos para a Copa de 2014. A matéria tem 2.582 caracteres, incluindo espaços, e traz uma foto do prefeito Eduardo Paes falando para um auditório.

Na temática Ficha Limpa, da *Folha de S. Paulo* foi selecionada uma matéria³⁸ publicada em 11 de outubro de 2012, assinada por Daniel Carvalho e Valmar Hupsel Filho, da redação de São Paulo, na editoria de política nominada como “Poder”, mais especificamente no especial chamado “Eleições 2012”. A matéria fala de um expediente empregado por candidatos que não podiam concorrer de acordo a Lei da Ficha Limpa, mas que concorreram no pleito eleitoral por força de um recurso, e corriam risco de não poderem assumir caso ganhassem a disputa. Enfim, a estratégia foi trocar o próprio nome pelo nome de um parente, na véspera da eleição, de modo que não desse tempo de fazer a alteração na programação das urnas eletrônicas. A matéria teve 2.069 caracteres e nenhum recurso gráfico. De *O Estado de S. Paulo* foi selecionada uma matéria³⁹ publicada em 16 de outubro de 2012, assinada como “*O Estado de S. Paulo*”, publicada no blog especializado na cobertura da política chamado “Radar Político”. A matéria apresenta uma lista com 24 nomes, seguidos de filiação partidária e municípios onde foram eleitos, apesar de supostamente serem proibidos pela Lei da Ficha Limpa. A matéria tem 2.725 caracteres e nenhum recurso gráfico. De *O Globo*, foi selecionada uma matéria publicada⁴⁰ em 13 de julho de 2012, assinada por Júnia Gama, na editoria

³⁷ Disponível em: <http://oglobo.globo.com/rio/ministro-aldo-rebelo-rebate-criticas-de-eduardo-paes-sobre-copa-2014-6414371> Acesso em: 29 nov. 2012.

³⁸ Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/poder/1167559-parentes-se-elegem-no-lugar-de-fichas-sujas.shtml> Acesso em: 29 nov. 2012.

³⁹ Disponível em: <http://blogs.estadao.com.br/radar-politico/2012/10/16/sp-pode-ter-26-prefeitos-ficha-suja/> Acesso em: 29 nov. 2012.

⁴⁰ Disponível em: <http://oglobo.globo.com/pais/ninguem-mais-tolera-corrupcao-diz-presidente-do-tse-5469664> Acesso em: 29 nov. 2012.

chamada País. A matéria trata de uma declaração da ministra Cármen Lúcia, presidente do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), de que a Lei Ficha Limpa seria cumprida, porque a população não tolera mais a corrupção, apesar de ser um desafio para a Justiça Eleitoral. A matéria tem 3.581 caracteres, incluindo espaços, e não traz nenhum recurso gráfico.

		Plataforma		Total
		Jornal	Facebook	
Tema	Lei de Cotas	300	274	574
	Homossexualidade	250	194	444
	Copa	155	186	341
	Ficha Limpa	232	210	442
	Mensalão	300	300	600
Total		1237	1164	2401

Tabela 3: Número total de comentários analisados por tema e plataforma.

Na temática mensalão, da *Folha de S. Paulo* foi escolhida uma matéria⁴¹ publicada em 18 de outubro de 2012, sem assinatura, apenas com a identificação de que foi produzida pela redação de Brasília, na editoria de política chamada “Poder”, no especial chamado “Julgamento do Mensalão”. A matéria fala do voto do ministro Ricardo Lewandowski, revisor do processo do mensalão no Supremo Tribunal Federal (STF), pela absolvição de 13 réus acusados de formação de quadrilha. Segundo a matéria, o ministro entendeu que não houve a formação de quadrilha, conforme tipificação jurídica, para a execução dos crimes denunciados. A matéria tem 3.967 caracteres e um slide com 18 fotos do julgamento. De *O Estado de S. Paulo* foi selecionada uma matéria⁴² publicada em 26 de agosto de 2012, assinada como “*O Estado de S. Paulo*”, no blog “Radar Político”. A matéria trata de uma declaração do ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva ao jornal americano *The New York Times* de que o mensalão não teria existido. A pequena nota tem apenas 1.284 caracteres e nenhum recurso gráfico. De *O Globo* foi selecionada uma matéria⁴³ publicada em 18 de outubro de 2012, assinada por cinco pessoas, Claudio Nogueira, Leonardo Pimentel, Marcio Allemand, Rafael Soares, Bruno Góes, na editoria “País”. A matéria trata do voto do ministro do Supremo Tribunal Federal (STF), ministro Joaquim Barbosa, pela condenação de onze réus, incluindo o ex-ministro José Dirceu e o

⁴¹ Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/poder/1171376-revisor-inocenta-13-reus-acusados-de-formacao-de-quadrilha-no-mensalao.shtml> Acesso em: 29 nov. 2012.

⁴² Disponível em: <http://blogs.estadao.com.br/radar-politico/2012/08/26/em-entrevista-ao-nyt-lula-nega-existencia-do-mensalao/> Acesso em: 29 nov. 2012.

⁴³ Disponível em: <http://oglobo.globo.com/pais/relator-condena-cupula-do-pt-mais-oito-reus-por-formacao-de-quadrilha-6445088> Acesso em: 29 nov. 2012.

ex-presidente do Partido dos Trabalhadores (PT) José Genoíno. A matéria tem 5.806 caracteres e uma foto do ministro Joaquim Barbosa no plenário do STF.

Nas páginas dos jornais no Facebook, foram postados links para cada uma destas matérias acompanhadas por uma rápida chamada. De modo que era possível fazer comentários tanto para estas chamadas no Facebook quanto na própria página do jornal. Conforme demonstrado na Tabela 2, nas duas plataformas, o número de comentários varia entre 1.332 e 15, somando um total de 5.864.

Contudo, para o propósito deste estudo, a saber avaliar a qualidade deliberativa de arenas formadas ao redor de conteúdos jornalísticos, não é necessário a análise da totalidade dos comentários. Com isso, optou-se por analisar até 100 comentários de cada situação discursiva. Como em alguns casos o número total de comentários era menor do que 100, foram analisados todos os comentários publicados, de modo que o número total de comentários analisados foi 2.401.

		Empresa que hospeda			Total
		Folha	Estadão	Globo	
Tema	Lei de Cotas	174	200	200	574
	Homossexualidade	200	114	130	444
	Copa	115	111	115	341
	Ficha Limpa	200	76	166	442
	Mensalão	200	200	200	600
Total		889	701	811	2401

Tabela 4: Número total de comentários analisados por tema e empresa.

Na Tabela 3, estão dispostos o número de comentários analisados por tema e plataforma. Dos sites dos jornais foram analisados 1237 comentários, enquanto das páginas dos jornais no Facebook, 1164 comentários. Na Tabela 4 são apresentados o total de comentários analisados por tema e empresa, tanto na própria página do jornal quanto no Facebook. Do jornal *Folha de S. Paulo* foram analisados 889 comentários, de *O Estado de S. Paulo* foram analisados 701 comentários, e de *O Globo* 811 comentários. O maior número de comentários analisados foi do mensalão (N = 600) e o menor sobre os preparativos para a Copa do Mundo de Futebol da Fifa (N = 341). Em todos os casos, a diferença nos valores absolutos não afeta a comparabilidade entre os dados, porque serão considerados os valores percentuais.

3.2 Procedimentos de coleta e tratamento dos dados

Após a decisão de quais comentários seriam analisados, procedeu-se a coleta. Todas as páginas foram salvas em formato .pdf, .jpeg e, especialmente a parte textual a ser analisada, em formato .doc. A análise consistiu na leitura dos comentários e categorização em cada uma das variáveis estudadas. Em caso de dúvida, voltava-se novamente ao comentário para uma segunda leitura. Em seguida, foram feitas as tabelas descritivas e os cruzamentos entre variáveis. A análise foi feita através do SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*, um software da IBM.

3.3 Operacionalização de variáveis para banco de dados

Neste tópico lida-se, especificamente, com as variáveis que foram operacionalizadas de modo a ser montado o banco de dados. Para efeito de organização, as variáveis foram reunidas em três grupos: a) aquelas do contexto em que ocorre a deliberação, b) as variáveis demográficas sobre quem participa das deliberações, e c) aquelas que avaliam a qualidade da deliberação. Os dois primeiros grupos de variáveis são consideradas dependentes e o terceiro grupo independente, isto é, os dois primeiros grupos serão usados para explicar o terceiro.

No primeiro grupo, têm-se três variáveis. Primeiro, a nominal **empresa**, isto é, *Folha de S. Paulo*, identificada no banco de dados como “Folha” (1)⁴⁴; *O Estado de S. Paulo*, identificado como “Estadão” (2); e *O Globo*, identificado como “Globo” (3). Segundo, a variável nominal **plataforma**, isto é, quando se trata de comentários feitos na página do próprio jornal, identifica-se como “jornal” (1); e quando feitos na página do jornal no Facebook, identifica-se como “Facebook” (2). Terceiro, o **tema**, que no desenho da pesquisa é também uma variável de tipo nominal, a saber, Lei de Cotas (1), homofobia (2), Copa (3), Ficha Limpa (4), e Mensalão (5).

No grupo perfil de quem comenta, foram três variáveis. Primeiro, a variável nominal **identificação**, para a qual a partir do nome se respondeu sim (1), não (2) ou pseudônimo

⁴⁴ Neste tópico, o número entre parênteses que aparece depois das variáveis indica o código usado no banco de dados.

(3). Na sequência, a variável nominal **sexo** foi respondida a partir da leitura do nome do autor do comentário, para a qual se tinha como resposta masculino (1), feminino (2) e não identificado (3), quando o nome era comum a dois sexos ou não permitia uma identificação com segurança. Terceiro, quando factível, a **posição expressa no comentário em relação ao tema**, para a qual se tinha como resposta: “a favor” (1), “contra” (2), e “não se posiciona” (3).

	Variável	Categoria	Valor no Banco
VARIÁVEIS CONTEXTUAIS	Empresa (Nominal)	Folha	1
		Estadão	2
		Globo	3
	Plataforma (Nominal)	Jornal	1
		Facebook	2
Tema (Nominal)	Lei de Cotas	1	
	Homofobia	2	
	Copa	3	
	Ficha Limpa	4	
	Mensalão	5	
PERFIL DE QUEM COMENTA	Identificação (Nominal)	Sim	1
		Não	2
		Pseudônimo	3
Sexo (Nominal)	Masculino	1	
	Feminino	2	
	Não Identificado	99	
Posição em relação ao tema (Nominal)	A favor	1	
	Contra	2	
	Não se posiciona	3	
DELIBERATIVIDADE	Reciprocidade (Ordinal)	Fora do tema	0
		Não considera o outro, mas trata do tema	1
		Considera o outro indiretamente	2
		Considera o outro diretamente	3
	Provimento de Razões (Nominal)	Sem Justificativas	0
		Justificativas Internas	1
		Justificativas Externas	2
	Grau da Justificativa (Ordinal)	Sem justificativas	0
		Justificativa Inferior	1
		Justificativa Qualificada	2
		Justificativa Sofisticada	3
	Respeito (Nominal)	Respeitoso (explícito)	1
Rude		2	
Incivil		3	

Tabela 5: Resumo dos critérios e variáveis presente no banco de dados.

O último grupo de variáveis procura dar conta da qualidade da deliberação. Conforme demonstrado no tópico 2.3.3, os critérios empregados neste estudo são derivados da base teórica de deliberação pública e foram construídos considerando-se resultados de estudos empíricos anteriores sobre a deliberação em ambientes online. Com a preocupação de

conferir objetividade à análise, os critérios a serem analisados através da análise de conteúdo foram limitados a quatro: reciprocidade, provimento de razões, grau da justificativa, e respeito.

Por **reciprocidade**, em termos objetivos, entende-se o ato de considerar o outro como participante da interação dialógica, o que se traduz no ambiente online como a prática de ler, considerar o ponto de vista ou responder diretamente o outro. Para Jensen (2003), reciprocidade é levar em conta os argumentos apresentados pelo outro na formulação do próprio ponto de vista, numa tentativa de construção de consenso. Para Kies (2010), “os participantes devem ouvir e reagir aos comentários formulados por outros participantes” (p. 42). Neste estudo, a reciprocidade foi operacionalizada como uma variável ordinal para a qual foram possíveis quatro respostas: fora do tema – *off-topic* (0); não considera o outro, mas trata do tema (1); considera o outro indiretamente (2); e considera o outro diretamente (3). Por mensagens fora do tema, entendemos aqueles casos em que as mensagens falam de outros assuntos, começa uma discussão que foge do propósito em pauta, mensagens que fazem propaganda de produtos e serviços ou, simplesmente, mensagens incompreensíveis. Têm-se como exemplo de mensagens fora do tema:

amor add me [A. S.⁴⁵, Folha, Facebook, Lei de Cotas]

Meus Deus,olha por nós,amém. [R. F., Folha, Facebook, Lei de Cotas]

“Presidenta”? Que tipo de substantivo é esse? “presidente”, não é aquele que tem a entidade de presidir? Ora, então o artigo é que deve definir o gênero, seja “a Presidente” ou “o Presidente”. Estou errado? [E., Estadão, Jornal, Homofobia]

Por mensagens que “não considera o outro, mas trata do tema” entende-se aqueles casos em que simplesmente se marca posição sobre o tema, sem demonstrar que leu e considerou a opinião dos demais; este tipo de comentários ocorre geralmente em situações de demonstração de surpresa, tristeza ou protesto, conforme pode-se perceber nos exemplos abaixo⁴⁶:

Triste demais saber disso... [P., Estadão, Jornal, Homofobia]

⁴⁵ Neste trabalho, para garantir o sigilo, os autores dos comentários serão identificados apenas pelas letras iniciais do nome.

⁴⁶ Não foram feitas quaisquer correções ou edições nos comentários apresentados ao longo deste trabalho.

Larissa não dá para comparar o Lula e o Collor, com o Lula eu fiquei um pouco mais rico, com o Collor , até a avó de um conhecido se suicidou por causa do confisco, depois veio o FHC que passou o Itamar Franco para trás e pegou para si o plano real idealizado pela equipe de economia da USP, venderam tudo que o Brasil tinha de melhor e sumiram com o dinheiro, nos afundando no FMI, entregou o país com inflação de 30%, dolar a 4 reais, e cofre vazio. Então quem são o verdadeiros ladrões. Eu ou vc? [D. R., O Globo, Jornal, Mensalão]

Wanderlei, todos são iguais, mas todos têm oportunidades iguais? [L. F., Folha, Facebook, Cotas]

Caros Amigos, Não adepto de partido político algum. Mas a ideia não é ter licitação sigiloso, e sim que o preço da licitação seja revelado na licitação. Por quê? a resposta é óbvia, quando o governo revela preços mínimos as quais está disposto trabalhar os fraudadores de licitações tramam entre si preços exorbitantes para que todos eles lucrem. Claro que isto não impedira que ações ilícitas sejam tomadas, mas dificultará para os que querem fraudar uma licitação. [J. S., Estadão, Jornal, Copa]

Por **provimento de razões** entende-se a sustentação das opiniões e posições em elementos da ordem da realidade. Esta sustentação demanda a construção do argumento em base racional, lógica e, por vezes, moral. De acordo Steiner (2012) este elemento da deliberação tem duas dimensões: forma e conteúdo. A conteúdo diz respeito a quais tipos de justificativas são empregados, enquanto a forma diz respeito ao nível de complexidade do argumento. Este critério dá conta do conteúdo; a forma será avaliada pelo próximo critério. Kies (2010) trata desta dimensão da deliberação como justificação. Para o autor as opiniões e proposições devem ser acompanhadas de justificativas racionais, acessíveis e morais (p. 42). Neste trabalho, para evitar imprecisão na codificação, este critério foi operacionalizado com apenas três respostas possíveis: um comentário pode ser “sem justificativas” (0), ou apresentar uma justificativa de tipo interno (1) ou externo (2). De acordo Jensen (2003), quem primeiro empregou a separação dos tipos de justificativas entre internas e externas, o pressuposto fundado em termos normativos é que a simples ocorrência de justificativas seria melhor que nenhuma justificativa e que os argumentos externos seriam melhores do que os argumentos internos. Porém, com base em Kies (2010), entende-se que as justificativas externas não são necessariamente mais deliberativas ou superiores que as justificativas internas. A ser julgado em cada contexto, as justificativas de tipo interna, baseadas em experiências pessoais, podem ser tão ou mais produtivas que as de tipo externo. Kies (2010) diz que em ambientes informais a presença de argumentos internos, a exemplo de narrativas e testemunhos, podem enriquecer os debates e permitir que as pessoas se expressem de modo mais amigável (p. 48). Deste modo, considera-se um comentário “sem justificativas” quando os argumentos não estão

acompanhados de justificativas e/ou razões de qualquer ordem. Este indicador aparece quando em situações de manifestação de torcida, xingamentos, conclusões rápidas, devaneios, diálogo curtos, entre outros casos. Abaixo, alguns exemplos da ocorrência deste indicador:

Essa cara da Carmen Lúcia Dantas deu um medo.. auhuhauhauhauhau [T. G., O Globo, Facebook, Ficha Limpa]

Releia a bobagem que vc escreveu. [T. P., Estadão, Jornal, Lei de Cotas]

NOVIDADE? Rs [J. C., Folha, Facebook, Copa]

Por “justificativas internas” entende-se o relato de testemunhos, relato de experiências de pessoas próximas, leitura particular de uma determinada realidade como modo de sustentar a própria opinião ou expressão de uma determinada capacidade ou condição pessoal que habilita ou dá autoridade para determinadas afirmações. Os testemunhos, em geral, são empregados para marcar o lugar de fala, mas também como caminho para uma generalização do argumento ao destacar que se algo aconteceu com uma pessoa pode acontecer com outra⁴⁸. Os comentários deste tipo ocorrem em geral quando as pessoas têm, ou pensam ter, uma experiência ou contato singular com o tema em pauta. Abaixo, seguem alguns exemplos:

Desembarquei ontem no Galeão vindo de uma viagem nacional. Não havia finger disponível, aí ficamos todos esperando pela escada e pelo onibus da Infraero enquanto o piloto informava que não era responsabilidade da Gol. Pra finalizar, 46 minutos entre o desembarque e a entrega das bagagens. Isso numa segunda-feira. Não há nenhuma dúvida de que o despreparo é absoluto [A. A., O Globo, Jornal, Copa]

Será que verei minha assinatura valer a pena? Espero que sim, embora saiba que vai continuar cheio de corruptos e que os os ladrões que oneraram os cofres públicos continuam livres e não devolvê o qué roubam. [R. P., Estadão, Facebook, Ficha Limpa]

eu, gay assumido na sociedade, na família, na empresa, com cargo de chefia numa multinacional, trejeitos masculinos e tudo o mais digo: Quero meus direitos... quero poder casar, adotar, visitar meu marido no hospital e tudo mais... quero não ser xingado pelo q sou... quero não ter medo de levar lampada na cara pelo q sou e para o agressor não acontecer nada.... Posso ou to querendo demais? [Folha, Jornal, Homofobia]

Por “justificativas externas” entende-se a sustentação das opiniões e posições em conhecimentos que não dependem da experiência pessoal. Estes conhecimentos são

⁴⁸ A possibilidade de generalização é um dos critérios discutidos por Dryzek (2010).

aqueles oriundos de uma fonte com credibilidade social ou que sejam de amplo domínio. Assim, são consideradas justificativas externas, citações a matérias jornalísticas, estudos científicos, acontecimentos de amplo conhecimento. Abaixo, têm-se alguns exemplos de comentários que foram considerados como tendo justificativa externa:

Assustou por que? Já viu o número de prefeitos que foram cassados nestes últimos anos? A maioria era do PSDB/PMDB/DEM, muito poucos do PT. Estes caras que posam de bons mocinhos, têm um baita de um telhado de vidro... [P. T., Estadão, Jornal, Ficha Limpa]

como um ministro tenta dizer que o prefeito esta desinformado com relação a fragilidade da organização desta copa se ao lado dele tem representante da copa das confederações dizendo em português bem claro que provavelmente sera 5 e não 6 sede desde quando desconfiança é sinônimo de preparação aproveitamento de oportunidades , o mesmo deveria prestar atenção nos argumentos que utiliza para atacar os outro . [A. C. R. S., O Globo, Jornal, Copa]

Não curti. Usar o kit anti-homofobia como moeda de troca para blindar o Palocci é de uma tremenda falta de vergonha. Enquanto isso muitos alunos homossexuais no Brasil inteiro são discriminados e marginalizados. [M. V. P., Estadão, Facebook, Homofobia]

Por **grau da justificativa** entende-se a qualidade e a complexidade das razões apresentadas. Este critério é tratado por este estudo como importante para qualificar o provimento de razões. Não necessariamente para avaliar se uma afirmativa, opinião ou posição é verdade ou não, mas para avaliar a coerência lógica. Segundo Steenbergen et al., (2003), um discurso produtivo demanda a justificativa das asserções por parte dos envolvidos. As justificativas seriam necessárias para fazer a conexão entre premissas e conclusões, o que nem sempre aparece em termos lógicos, a exemplo de “porque”, “portanto”, “com isso”, por questão de economia discursiva. O que este critério avalia é justamente a coerência lógica entre as premissas e as conclusões, mesmo que nem sempre a ligação apareça explicitamente no texto. Neste trabalho, esta variável foi considerada ordinal e operacionalizada conforme trabalho anterior de Steenbergen et al., (2003), isto é: “sem justificativas” (0), “justificativa inferior” (1), “justificativa qualificada” (2) e “justificativa sofisticada” (3). Por comentários “sem justificativa” entende-se simplesmente aqueles casos em que uma sentença é apresentada sem argumento, explicação ou derivação lógica. Abaixo, têm-se alguns exemplos:

alguém faz alguma coisa pelo povo ne ! [A. L., O Globo, Facebook, Mensalão]

Isso é fruto de lobby das universidades privadas no Brasil. [B. M., Folha, Jornal, Lei de Cotas]

E uma questao de cultura. [I. C., Estadão, Facebook, Homofobia]

Por “justificativa inferior” entende-se aqueles casos em que são apresentadas justificativas, mas estas não têm ligação lógica com a tese que pretende sustentar. Por exemplo, é dito que A justifica B, mas estes dois elementos não têm necessariamente uma relação lógica entre si e, por conta disso, um não pode ser usado para justificar o outro. Abaixo, são apresentados alguns exemplos:

Estado Láico é aquele neutro em matéria de religião, pelo que não exerce apoio nem oposição explícita ou implícita a qualquer organização ou confissão religiosa. Defender os direitos dos homossexuais é se opor às organizações religiosas, sejam elas quais forem. Portanto, qualquer evangélico, católico, judeu ou mulçumano pode fazer o que o Garotinho fez pois o Estado não foi neutro. Lógico, estes evangélicos não gostam disso justamente por serem hipócritas e estarem interessados apenas nos votos... [A. I., O Globo, Jornal, Homofobia]

..Mas não existe um prazo para alguém se candidatar..?? isso é um golpe..!! que brecha..?? entao qualquer traficante ou criminoso pode ser candidato por procuração..e criar leis para bandidos... fala sério..!!! [M. L., Folha, Jornal, Ficha Limpa]

Que barbaridade, ainda lambem esse governo, ao inves de fazer a copa o Brasil deveria acabar com a corrupção, é revoltante o que acontece no pais, politicos roubam e roubam e a justiça ainda livra a cara desses sujeitos, está na hora dos militares tomar conta do governo e expulsar esses maus brasileiros tirando-lhes tudo que surrupiaram, enquanto a população sofre politicos fazem deboche do povo exibindo luxo e riqueza esta na hora de dar um basta em tudo isso, aonde estão os estudantes e os bons brasileiros? [A. P., Estadão, Jornal, Copa]

Por “justificativa qualificada” entende-se aqueles casos em que a justificativa é construída por uma ligação lógica simples, isto é, A porque B. Essas justificativas ocorrem geralmente em situações de apresentação da opinião ou posição pessoal sobre uma questão entendida como menos complexa. No texto, por exemplo, aparece com a seguinte estrutura: “eu penso A, por causa de B”, mesmo que nem sempre com um conectivo lógico explícito. Abaixo, têm-se alguns exemplos:

A legislação está corretíssima. As universidades públicas tem que ser para quem não tem dinheiro para pagar por ensino particular, e não o contrário [A. M., Estadão, Facebook, Cotas]

Institucionalização do demérito! É mais fácil compensar a incompetência do governo relativo a educação através de cotas discriminatórias do que investir em qualidade do ensino público! [R. M., O Globo, Facebook, Cotas]

eu quero mais é que se f****, que atrase tudo, que vá tudo pro buraco....Precisamos de PLANEJAMENTO URBANO, EDUCAÇÃO E

SAÚDE e não de mais PALHAÇADA....sim, Copa e Olimpíadas em nosso País mau estruturado é palhaçada.... [V. B. V., Folha, Facebook, Copa]

Por “justificativa sofisticada” entende-se aqueles casos em que a estrutura lógica é mais complexa, isto é, são oferecidas duas justificativas para uma tese ou duas teses são sustentadas por uma justificativa. Em termos lógicos, seriam A porque B e C ou B e C porque A. Este tipo de justificativa ocorre relativamente em menor quantidade e é indicador de uma discussão melhor racionalizada. Abaixo, têm-se alguns exemplos de justificativas consideradas sofisticadas por este trabalho:

As pessoas tem o direito de nao gostar do comportamento hom8ssexu4l. Se vc acha uma abominação ou contra suas convicções religiosas, simples: só vc nao praticar. Isso nao lhe da o direito de querer impedir q o Estado reconheça direitos civis de g@ys. Nao existe no nosso ordenamento juridico liberdade de ofença, liberdade de discriminação, liberdade de agressao sob o manto da liberdade de expressao ou liberdade religiosa.Seu direito termina onde começa o do proximo e vivemos num estado laico [I. C., Folha, Jornal, Homofobia]

Será que o Ministro está informado sobre o não cumprimento do acordo feito entre Eduardo Paes, Governo Federal, CBA e FAERJ sobre a permanência do Autódromo de Jacarepaguá até que um novo circuito fique pronto? O Autódromo está sendo demolido antes de existir um simples projeto de nova pista ou sequer um local para construí-lo. Será que o Ministro sabe que o parque olímpico a ser montado no terreno do Autódromo será convertido em condomínios luxuosos ao final dos jogos? Será que o Ministro sabe que as empreiteiras beneficiadas com essa obra são as mesmas que financiaram a campanha do prefeito? O Ministro sabe que será a destruição de um Bem Público, Ativo, Rentável e de valor histórico para o esporte brasileiro, para que empresários lucrem milhões com seus condomínios que irão causar um grande impacto negativo nos transportes, meio-ambiente e qualidade de vida da região? O Ministro sabe o que almoçou hoje? e ontem? O Prefeito sabe muito bem o que quer e faz: entregar o Rio de Janeiro para que seus financiadores possam receber em dobro o dinheiro investido na campanha. [P. J. T., O Globo, Facebook, Copa]

Há séculos a corrupção tem sido tolerada no Brasil, mas não por você nem por mim. Porém, pelo imaginário - ou realidade - popular, sim, desde a corrupção "larvar" (do guarda da esquina, do fiscal), como gostava de dizer Delfim Neto, até a corrupção no atacado, que Hélio Fernandes afirmava ser uma especialidade do próprio Delfim Neto. Chico Anysio criou o personagem Justo - "Eu quero que o povo se exploda!" - Veríssimo há quase 40 anos. Mas hoje não há mais tolerância. A Ministra está certa. [P. A. S. N., O Globo, Jornal, Ficha Limpa]

Por fim, este trabalho entende o **respeito** como uma necessidade para uma deliberação produtiva, mesmo que a falta de respeito nem sempre indique que a deliberação não é benéfica sob algum aspecto (PAPACHARISSI, 2004). Em sede teórica, o respeito tem o mesmo sentido de reciprocidade; tem a ver com considerar o outro como moralmente igual e por isso digno de respeito. Contudo, optou-se por criar um indicador específico para uma medida precisa do respeito ou da falta dele, por conta de resultados anteriores

mostrarem reiteradamente que nos ambientes de interação online podem ocorrer muito desrespeito à imagem ou aos direitos alheios (DAVIS, 2005). Conforme o tópico 2.3.3.2, pode-se operacionalizar o respeito em relação a pessoas e grupos ou em relação a argumentos e posições (WALES et al., 2010). Este trabalho, contudo não faz esta diferenciação. Optou-se por considerar o respeito em geral, tanto em relação a pessoas, quanto em relação a argumentos. Na prática, no entanto, um comentário pode ser respeitoso com uma pessoa ou argumento, mas desrespeitar outros; também pode ser respeitoso na própria avaliação, mas serem considerados desrespeitosos por outros por conta de alguma ironia camuflada ou mesmo simplesmente porque se tem opinião diversa. Esta variável foi operacionalizada como nominal, a partir de Papacharissi (2004), que categorizou as situações de desrespeito em “rude” e “incivil”. Incluímos, então, a categoria “respeitoso” para identificar os comentários em que ocorrem respeito explícito. Esta categoria ocorre com uma frequência pequena, visto que mede apenas o respeito que se manifesta explicitamente nos comentários, mas é um indicador importante para uma melhor compreensão do critério respeito. Abaixo, alguns comentários considerados respeitosos por este estudo:

É a existência da dúvida o que promove a sabedoria da justiça. O condenado tem voz. O justo vence e o vencido tem na dúvida que deixa a sua voz. É justa essa justiça. <http://t.co/bpw9s2VP> [M. A. R., Folha, Facebook, Mensalão]

O Brasil está avançando nos direitos humanos. A cota racial é o pagamento de uma dívida histórica que o Brasil (nós) temos com a população afro-descendente. A aliança da cota racial com a cota social é perfeita, pois muitos reclamavam justamente da ausência desta. Por fim, o prazo de 10 anos deve ser suficiente para diminuir as desigualdades. A nova classe média fica feliz. A antiga, atrasada e que tanto mal fez a este país, chora. [M. C., O Globo, Jornal, Lei de Cotas]

O que deve ser feito é investimento na educação de base, para que os menos favorecidos tenham condições decentes de entrar nas universidades por MERECIMENTO - e não por "vagas reservadas" via um sistema de cotas que vai provocar discriminação. O governo já estará discriminando as pessoas e não "corrigindo o problema", como foi citado por uma pessoa logo abaixo. Qual a solução melhor a curto prazo (já que os investimentos demoram a fazer efeito)? Admito que não sei, mas certamente não é essa. [F., O Globo, Jornal, Lei de Cotas]

Por comentários “rudes” entende-se aqueles casos em que os autores perdem a polidez mínima para um debate civil entre desconhecidos. No entanto, este tipo de comentário não se configura crime e é relativamente tolerado em algumas circunstâncias. As marcas textuais dos comentários rudes são palavrões depreciativos, insinuações negativas sobre a capacidade intelectual ou moral de outros, protestos sem conteúdo com o objetivo de

apenas “sujar” o fluxo discursivo, entre outras ocorrências que só são limitadas pela capacidade criativa de encontrar termos e modos ofensivos para a expressão da raiva ou por divertimento. Abaixo, pode-se ver alguns comentários considerados como rudes por este estudo.

Não são brechas... são broxas... [M. N., Folha, Facebook, Ficha Limpa]

ateu fica quieto no canto dele. Homossexual e crente é desesperado por atenção, sai na rua gritando, fazendo passeada, querem converter todo mundo à força, tá louco. São muito chatos. [J. A. R., O Globo, Jornal, Homofobia]

Sr. Aldo, não seja tapado, ele se refere às obras de infraestrutura nas cidades, de Segurança Pública e mobilidade que não foram feitas ainda. As reformas nos aeroportos estão começando agora e mesmo assim em só alguns, as obras no sistema de transporte público são poucas, as obras de segurança idem. [R. D. V., O Globo, Jornal, Copa]

Por comentários “incivis” entende-se os casos em que não se reconhece o direito à cidadania do outro; não se reconhece o outro como igual e, portanto, passíveis dos mesmos direitos. Este tipo de falta de respeito ocorre, geralmente, sob a forma de discursos de ódio, o que pode ocorrer subterraneamente sob a forma de não reconhecimento das liberdades e direitos básicos de outras pessoas, grupos ou classes. Em alguns casos, este tipo de comentário pode ser considerado crime, quando se atenta injuriosamente contra algo ou alguém, quando se configura racismo ou defende-se o silenciamento ou o aniquilamento do outro, pessoa ou grupo. Em termos textuais, interessante, este tipo de discurso nem sempre apresenta palavras de baixo calão, palavrões ou ofensas explícitas. Abaixo, alguns exemplos de comentários avaliados como incivis:

Não vai não, Ian. A Sociedade heterossexual e normal está começando a acordar, e ver o pesadelo em que está metida. Ditadura Gay no Brasil jamais. [J. R., Folha, Jornal, Homofobia]

Mais uma fanfarronice do governo do capeta de 9 dedos [E. M. A., O Globo, Jornal, Copa]

Como no poker, pago pra ver. Para acabar de vez com essa bandidagem o povo tinha que ir às ruas de armas nas mãos (Ah, esqueci, desarmaram a gente...estranho, mas aos bandidos não!) pegar uma meia dúzia de trinta corruptos conhecidos e fuzilar em praça pública ! Aí sim vai ter jeito. [M. V., O Globo, Facebook, Ficha Limpa]

Na Tabela 5, encontra-se um resumo dos critérios e variáveis que foram avaliados por análise de conteúdo. O principal desafio para o trabalho de codificação, contudo, são as

variáveis que compõem o grupo que procura avaliar a qualidade deliberativa dos comentários. Na prática, o trabalho de classificação nem sempre é fácil, mas acredito que o esforço para definir cada critério serviu de baliza suficiente para garantir a segurança do conjunto dos dados.

3.4 Procedimentos para análises transversais e do contexto

Além das variáveis operacionalizáveis para avaliação estatística, a literatura aponta para algumas possibilidades metodológicas para o estudo de outras facetas do fenômeno. Entende-se que estas podem ser reunidas em dois grupos: análises do contexto e avaliações transversais da qualidade da deliberação. Em relação ao contexto, com base na literatura, entende-se ser imperativo uma avaliação da inclusividade e da liberdade discursiva.

Grupo	Critério	Operacionalização
Avaliação do Contexto	Inclusividade Liberdade discursiva	exclusão digital, digital literacy, acesso e usabilidade identificação, moderação
Avaliação Transversal da Qualidade da Deliberação	Igualdade discursiva Pluralidade de razões	quantidade de comentários por participante observação da diversidade dos argumentos

Tabela 6: Resumo dos critérios e a respectiva operacionalização para avaliações transversais do contexto e da qualidade da deliberação.

No critério inclusividade, considera-se a influência da exclusão digital na possibilidade material de participação em esferas de discussão online. Em relação à exclusão digital é pertinente a considerar não apenas se as pessoas têm acesso ou não, mas também com que velocidade de conexão, capacidade do hardware, de onde acessa e por quanto tempo.

De acordo Sampaio (2011), a exclusão digital pode ser investigada a partir de dados secundários de institutos de pesquisa e organizações que produzem dados sobre o uso de internet no Brasil, a exemplo da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) do IBGE, da pesquisa TIC Domicílios e Usuários, feita pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (Cetic.br), associado ao Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br). Segundo o autor, o estudo dessa variável não deve ter por objetivo uma análise complexa das causas da exclusão digital, mas considerar as influências nas iniciativas de participação online.

Na sequência, pensando de uma perspectiva do indivíduo, é necessário ter habilidade (*digital literacy*) para as atividades que envolvem a leitura e o comentário em jornais ou o acesso a páginas de jornais no Facebook e o comentário nesta plataforma. Esta habilidade é similar, mas não idêntica a escolaridade. É possível tanto que pessoas com escolaridade elevada não saibam fazer um comentário online, quanto o contrário, tendo como piso o conhecimento linguístico necessário para a redação do comentário. Um terceiro elemento que reflete no critério inclusividade é o acesso. É necessário considerar se a leitura das matérias e o comentário, seja na página do jornal ou no Facebook, demanda o uso de uma tecnologia específica (p. e., um navegador específico, extensões ou *plug-ins*), se o comentário exige um cadastro prévio, se o acesso às matérias é sempre gratuito.

O quarto elemento a ser considerado é a usabilidade da plataforma do jornal e do Facebook. O objetivo é identificar se a plataforma é capaz de comunicar ao usuário o que significa um conteúdo e apresentar as possibilidades de ação em uma determinada situação ou contexto (AICHHOLZER, WESTHOLM, 2011). Segundo Sampaio (2011) é necessário avaliar a funcionalidade que o autor define como a “facilidade de navegação e, principalmente, de se usarem as ferramentas de participação e deliberação” (p. 205). O pressuposto é que um site mal organizado que exija muito esforço do cidadão pode dificultar a deliberação ou mesmo contribuir para que o cidadão não use a plataforma.

Por sua vez, o critério liberdade discursiva tem como objetivo verificar a influência de constrangimentos institucionais à manifestação da opinião (KIES, 2010). Especificamente, este critério procura avaliar a influência da identificação e do modo como se processa a moderação. A discussão sobre a identificação é polêmica, com posições oscilando entre os ganhos e prejuízos da identificação e do anonimato. De um lado, fala-se da necessidade de uma ampla e complexa identificação para evitar, por exemplo, a prática de crimes; e, por outro, defende-se o anonimato como necessário para assegurar a livre manifestação, sem que as pessoas se preocupem com o acúmulo de capital simbólico, ou que se deixem influenciar por outros elementos que não tão somente a força racional do argumento (COLEMAN, MOSS, 2012).

Contudo, uma série de estudos de casos relatados na literatura têm demonstrado que o mais indicado para garantir uma deliberação de qualidade é que esta variável seja definida em função do contexto. A avaliação da atuação da moderação, por sua vez, procura avaliar como é feita a moderação. A questão não é apenas se há moderação ou não, mas principalmente quais os procedimentos empregados, qual o tempo de resposta e quais discursos são suprimidos. Este trabalho entende que a moderação não é necessariamente boa ou ruim. A moderação é bem avaliada quando não permite a manifestação de ódio ou de pessoas que querem simplesmente impedir o bom andamento fluxo argumentativo, mas pode também contribuir para a supressão da diversidade ou de pontos de vista discordantes.

No que diz respeito à avaliação transversal da qualidade da deliberação, de acordo com a literatura, há pelos menos três possibilidades. Primeiro, é possível avaliar a igualdade discursiva através da quantidade de mensagens de cada participante, uma vez que se entende que o equilíbrio entre a quantidade de vezes que cada pessoa faz um comentário é um indicador de igualdade entre os participantes (SAMPAIO, 2011, p. 213). Em termos práticos, estuda-se a ocorrência de concentrações e a quantidade de pessoas que comentam apenas uma vez (*one-timers*). Jensen (2003) argumenta que os participantes que postam apenas uma vez não contribuem para o aumento da complexidade do debate, bem como tem influência negativa na reciprocidade. Contudo, de acordo Kies (2010), o presente estudo entende que a questão da desigualdade no número de comentário é ainda uma questão a ser respondida; é necessário investigar empiricamente, para cada contexto, possíveis prejuízos para a deliberação.

Segundo, a “pluralidade” das razões apresentadas pode ser verificada pela identificação dos tipos de argumentos em relação a cada tema. Segundo Kies (2010), este critério é difícil de ser operacionalizado, e em condições ideais deve ser avaliado através de análise de conteúdo e aplicação de questionários entre os participantes da deliberação. Uma dificuldade, contudo, para uma análise de conteúdo em categorias fechadas é que os tipos de argumentos para um determinado tema não são conhecidos a priori pelo pesquisador.

Já a aplicação de questionário entre os participantes da deliberação é praticamente impossível quando o objeto é um ambiente aberto *into the wild* como é o caso do presente estudo. Optou-se, então, por fazer um levantamento das razões presentes nos comentários

e a criação de categorias a posteriori. Assim, por mais que ao fim não se tenha um número da frequência de cada argumento, haverá uma lista dos argumentos empregados. Este esforço funda-se na compreensão de que a diversidade dos argumentos e justificativas apresentados é um indicador da qualidade da deliberação.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados deste estudo estão divididos em quatro partes. Primeiro, são apresentadas considerações sobre o contexto, mais especificamente sobre a influência da exclusão digital, da habilidade necessária para realizar os comentários, da possibilidade material de acesso e a usabilidade dos sites na inclusividade dos ambientes estudados; e a influência da obrigatoriedade de identificação para realizar comentários e o *modus operandi* da moderação na liberdade discursiva. Na sequência, avalia-se o perfil de quem faz comentários em cada empresa, plataforma e tema. Para a construção deste perfil serão considerados a identificação do comentador, o sexo e, quando for o caso, a posição em relação ao tema. Na terceira parte, avalia-se a qualidade deliberativa dos comentários. A começar pelos critérios que foram aferidos através de análise de conteúdo, a saber, reciprocidade, provimento de razões, grau da justificativa e respeito. Depois serão apresentados os resultados de outros critérios que foram empregados para viabilizar uma visão topográfica da igualdade discursiva entre os participantes, das justificativas e argumentos empregados em cada tema. Por fim, avalia-se a importância de cada variável na qualidade da deliberação online.

4.1 Considerações sobre elementos contextuais

4.1.1 Inclusividade

4.1.1.1 Inclusão digital

Um dos primeiros aspectos a se considerar para a participação online é a inclusão digital. Comparativamente, a manifestação da opinião em ambientes online tem a particularidade de exigir o emprego de hardwares, softwares e conexão. Diferente da manifestação da opinião em ambientes presenciais em que a única demanda é a capacidade de propagar a própria voz e um acordo pela atenção do interlocutor, o comentário em ambientes como os estudados só é possível com ao menos um equipamento eletrônico com softwares para o acesso à web e algum tipo de conexão com a internet. Mas o que está em questão não é o simples acesso, alguns usos específicos da internet demandam também a consideração do local de onde se acessa (se de casa, do trabalho, de locais públicos ou de *lan houses*, por exemplo), a velocidade da conexão (que muda se por *dial-up*, banda larga, rádio ou cabo) e o hardware usado (que influencia na experiência de navegação a depender do tipo

e da potência). O problema da inclusividade, então, se apresenta para qualquer iniciativa com pretensões democráticas na internet. Contudo, Wright (2012) recoloca a questão, ao afirmar que a exclusão digital não vai deixar de existir, porque a tecnologia está sempre avançando e sempre haverá quem não tenha acesso. Para o autor a questão é em que medida a exclusão digital atrapalha a inclusividade. Ademais, pensando a deliberação de uma perspectiva sistêmica, pode-se supor que a deliberação online pode trazer contribuições para a coletividade mesmo que nem todos tenham a possibilidade material de participar.

Segundo dados do Banco Mundial⁴⁹, a taxa de penetração da internet no Brasil saiu de 2,87% no ano 2000 para 45% da população com acesso em 2011. Em números absolutos, o Brasil saiu de 55,9 milhões em 2008⁵⁰ e chegou a 83,4 milhões de pessoas conectadas, em setembro de 2012⁵¹. Quanto ao local de acesso, segundo dados do Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (Cetic.br), associado ao Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), coletados entre novembro de 2011 e janeiro de 2012⁵², 67% dos usuários de internet em todo Brasil acessam de casa, 29% no trabalho, 28% da casa de outra pessoa, 28% de centros de acesso público, 16% na escola, 15% por telefone celular e 6% em centros públicos de acesso gratuito. Por “casa de outra pessoa” entende-se a casa de amigo, vizinho ou familiar; por “centro público de acesso pago”, entende-se ciber café, *lanhouse* ou similares; por “centro público de acesso gratuito” entende-se telecentro, biblioteca, entidade comunitária, Correios, entre outros. O cruzamento com o grau de instrução indica que o acesso à internet é sempre maior em casa, mas chama atenção que a porcentagem de pessoas com nível superior que acessam a internet do trabalho é de 59%, enquanto entre aqueles com ensino médio é de 28%; também é interessante notar que o acesso a partir de “centros públicos de acesso pago”, isto é, sobretudo as *lan houses*, ocorre mais entre pessoas com ensino médio (30%), fundamental (36%), analfabeto/educação infantil (31%) do que entre pessoas com ensino

⁴⁹ Os dados estão disponíveis em uma plataforma da Google aqui:

http://www.google.com/publicdata/explore?ds=d5bncppjof8f9_&ctype=l&strail=false&bcs=d&nselm=h&met_y=it_net_user_p2&scale_y=lin&ind_y=false&rdim=region&idim=region:SSA:NAC:LAC:ECA:EA:AP:MNA:SAS&ifdim=region&tdim=true&ind=false&icfg#!ctype=l&strail=false&bcs=d&nselm=h&met_y=it_net_user_p2&scale_y=lin&ind_y=false&rdim=country&idim=country:BR&ifdim=country&tstar_t=944362800000&tend=1323054000000&hl=pt_BR&dl=pt_BR&ind=false Acesso em: 30 nov. 2012.

⁵⁰ Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), feita pelo IBGE.

⁵¹ Segundo o Ibope/Nielsen Online.

⁵² A pesquisa do Cetic.br entrevistou 11.336 pessoas que tinham usado a internet há pelo menos três meses em relação a realização da entrevista.

superior (15%). Com isso, percebemos que apesar das pessoas de todos os graus de instrução acessarem mais da própria casa, as *lan houses* funcionam como um elemento de democratização do acesso.

Percentual (%) (Percentual sobre o total de usuários de Internet)		Em casa	No trabalho	Na casa de outra pessoa	Centro público de acesso pago	Na escola	Qualquer local por telefone celular	Centro público de acesso gratuito
TOTAL BRASIL		67	29	28	28	16	15	6
GRAU DE INSTRUÇÃO	Analf./Educ. infantil	70	14	22	31	14	11	3
	Fundamental	55	8	33	36	22	12	7
	Médio	65	28	27	30	9	15	5
	Superior	85	59	25	15	21	20	7
FAIXA ETÁRIA	De 10 a 15 anos	53	2	43	39	37	14	10
	De 16 a 24 anos	58	26	35	41	21	22	7
	De 25 a 34 anos	68	42	26	25	9	17	5
	De 35 a 44 anos	80	41	16	15	5	10	4
	De 45 a 59 anos	84	39	13	10	5	6	2
	De 60 anos ou mais	92	29	8	5	2	5	1
RENDA FAMILIAR	Até 1 SM	27	7	33	53	19	12	8
	Mais de 1 até 2 SM	49	15	32	41	19	11	6
	Mais de 2 até 3 SM	61	25	28	31	15	15	6
	Mais de 3 até 5 SM	74	34	27	24	16	15	5
	Mais de 5 até 10 SM	85	44	28	19	16	20	6
	Mais de 10 SM	91	62	28	10	12	23	6

Tabela 7: Local de acesso individual à internet por grau de instrução, faixa etária e renda familiar. Fonte: Cetic.br

O cruzamento dos locais de uso com a faixa etária dos usuários de internet revela que quanto mais velho maior o percentual de acesso a partir da própria casa. O acesso a partir do trabalho também, como esperado, é maior entre pessoas em idade economicamente ativa, com pico de 42% entre o grupo de 25 a 34 anos, mas acompanhado de perto pelo grupo de 35 a 44 anos (41%). Do mesmo modo que o acesso a partir da escola é maior entre o grupo de 10 a 15 anos (37%). Novamente, os centros públicos de acesso pago aparecem como uma oportunidade importante para pessoas com idade entre 10 e 15 anos

(39%), entre 16 e 24 anos (41%), e entre 25 e 34 anos (25%). É interessante notar também como a idade é uma variável que explica o acesso a partir do telefone celular.

O cruzamento dos locais de acesso com a renda familiar, por sua vez, revela que quanto maior a renda mais pessoas acessam a internet a partir da própria casa; entre as pessoas com renda familiar de até um salário mínimo, o percentual de acesso sobre o total de usuários da internet é de 27%, entre as pessoas com renda familiar entre mais de um até dois salários mínimo é 49%, entre mais de dois até três é de 61%, entre mais de três até cinco salários mínimo é 74%, entre mais de cinco até dez salários mínimo é de 85%, entre mais de 10 salários mínimo é de 91%. O aumento da renda familiar também explica o aumento no acesso a partir do trabalho e também a partir de telefones celulares. Por outro lado, a diminuição na renda explica o acesso a partir da escola e, principalmente, dos centros públicos de acesso pago. Novamente, percebe-se aqui a importância das *lan houses*⁵³. E, por fim, a renda não é uma variável que explica o acesso a partir da casa de conhecidos ou de centros públicos de acesso gratuito.

4.1.1.2 Habilidade (Digital Literacy)

Garantido o equipamento e a conexão, contudo, é necessário ainda ter habilidade para uso da internet. De uma perspectiva normativa, a desigualdade na habilidade (*literacy gap*) para realizar atividades através dos meios digitais afeta negativamente a inclusividade nos ambientes de discussão online. No entanto, a pesquisa realizada pelo Cetic.br, já citada, nos indica que um percentual considerável de usuários de computador são capazes de realizar atividades de complexidade média, a exemplo de usar um editor de texto (67%) ou uma planilha de cálculo (58%). E mesmo que se considere a atividade de comentar em sites de redes sociais e jornais mais complexa, 64% disseram obter habilidade para o uso do computador por conta própria e 35% com pessoas próximas.

A partir destes dados, entende-se que a prática de comentar política em ambientes online exige habilidades relativamente difundidas entre usuários de computador, além de que no caso de dúvidas ou incertezas é comum que a aprendizagem ocorra a medida que o conhecimento se torna necessário. Mesmo que os dados disponíveis não sejam

⁵³ O cruzamento do local de acesso à internet com outras variáveis está disponível no site da Cetic.br: <http://www.cetic.br/usuarios/tic/2011-total-brasil/rel-int-04.htm> Acesso em: 03 dez. 2012.

específicos, pode-se concluir que uma eventual falta de habilidade não afeta de modo determinante a inclusividade dos ambientes online.

4.1.1.3 Acesso aos sites

Considerado o argumento da exclusão digital e da falta de habilidade, tem-se a questão do acesso aos sites dos jornais e da rede social estudada, o Facebook. Os sites de *O Globo* e *Estadão* têm acesso gratuito e ilimitado a todos os conteúdos da versão web, com exceção da versão digital do jornal impresso que só é disponível para assinantes cadastrados. Já a *Folha* limita o acesso a 20 matérias por mês, depois o usuário precisa fazer um cadastro gratuito para ter acesso a mais 20 matérias. No fim das 40 matérias, o usuário precisa fazer algum tipo de cadastro pago. Assinantes da versão impressa e da versão digital têm acesso irrestrito a todos formatos do jornal – internet, *tablet* e em celulares – sem custos adicionais⁵⁴. Outra possibilidade de acesso aos conteúdos da *Folha* é ser assinante do UOL, um portal de internet que é controlado pelo Grupo *Folha*, mas estes não podem ler a réplica digital do jornal impresso⁵⁵.

Para fazer comentários aos conteúdos, nos três jornais, é necessário fazer cadastro prévio, informar dados pessoais (sobre implicações dos dados fornecidos, ver discussão sobre identificação mais adiante) e estar logado. A questão é que nem todos os conteúdos dos três jornais aceitam comentários. Para tanto, os jornais não explicam qual o critério, nem é evidente alguma seleção dos temas, editorias ou personagens sobre os quais se admitem comentários.

Por sua vez, o acesso ao Facebook, atualmente, é aberto a qualquer pessoa; não é necessário convites de terceiros, nem o pagamento de taxas. Para o cadastro inicial é necessário apenas que seja informado nome, sobrenome, email, data de aniversário e sexo. Para o uso de qualquer funcionalidade do Facebook este cadastro é necessário. Esta plataforma não permite o uso anônimo, nem a construção de perfis falsos, por mais que

⁵⁴ Informações sobre o sistema de cobrança por acesso da *Folha* estão disponíveis aqui: <http://www1.folha.uol.com.br/poder/1106766-folha-passa-a-cobrar-por-conteudo-digital.shtml> Acesso em: 04 dez. 2012.

⁵⁵ Este tipo de cobrança por conteúdo, chamado no jargão empresarial de *paywall* ou muro de pagamento poroso, já está em vigor em grandes jornais ao redor do mundo, a exemplo do *New York Times*. Mais informações disponíveis aqui: <http://www1.folha.uol.com.br/paineldoleitor/1107261-conheca-as-regras-de-acesso-ao-site-da-folha.shtml> Acesso em: 04 dez. 2012.

seja difícil a fiscalização. Para receber as atualizações das páginas dos jornais ao acessar a conta pessoal é necessário apenas um clique no botão “curtir” e a seleção da opção “mostrar no feed de notícias”. Para cada postagem da página, o usuário pode endossar através do botão “curtir”, fazer comentários ou compartilhar o conteúdo com sua própria rede.

Atualmente, segundo dados da consultoria SocialBakers⁵⁶, o Facebook tem 63,2 milhões de usuários no Brasil, número que coloca o país em segundo no ranking de usuários do Facebook em todo o mundo. Segundo a consultoria, 31,43% da população brasileira é usuária de Facebook; e se considerada apenas a população online este percentual sobe para 79,75%. Com isso, tem-se que apesar das dificuldades para acesso às plataformas dos jornais e do Facebook, e do uso efetivo destas plataformas não atender completamente exigências por inclusividade, o acesso é relativamente fácil e barato.

4.1.1.4 Usabilidade

Seguindo o encadeamento lógico dos elementos que demandam a atenção deste trabalho, conforme a metodologia, passa-se à uma avaliação da usabilidade das plataformas em estudo. A partir do trabalho de Aichholzer & Westholm (2011), tomou-se os seguintes critérios: facilidade de navegação e organização dos conteúdos; e eficiência, entendida como o tempo gasto para uma determinada atividade.



Figura 1: Recorte da caixa de texto para a publicação de comentários dos jornais *Folha de S. Paulo*, *O Estado de S. Paulo* e *O Globo*, respectivamente.

⁵⁶ Disponível aqui: <http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/brazil> Acesso em: 04 dez. 2012.

Tanto o Facebook, quanto a plataforma dos três jornais exigem que o usuário esteja logado para postar comentários, de modo que os comentários são sempre associados a um autor, o que confere relativa organização, pelo menos no que diz respeito à identificação dos conteúdos produzidos por cada usuário. Mas a obrigatoriedade de digitar nome de usuário e senha, aumenta significativamente o tempo para postar um comentário. No Facebook, as pessoas realizam o *login* no início da navegação de modo que este procedimento não é necessário especificamente para fazer comentários. Com isso, entende-se que no Facebook o esforço necessário para um comentário é menor.

A *Folha* e o *Estadão* têm uma particularidade: o comentário não é feito na mesma janela onde se encontram os demais comentários ou a matéria (ver Figura 1). No caso da *Folha*, abre-se uma página na mesma janela da matéria e dos comentários. Já no caso do *Estadão*, abre-se uma janela tipo *pop-up* onde se digita e envia o comentário. Com isso, a construção de comentários levando em conta os anteriores ou a matéria fica dificultada.



Figura 2: Recorte do perfil de um comentador na plataforma do jornal *Folha de S. Paulo*. O nome do usuário foi suprimido.

Outra característica das plataformas diz respeito à possibilidade de recuperação de informações sobre o autor. No site da *Folha*, o nome do autor aparece em todos os comentários seguido por um número que indica a quantidade de vezes que este autor fez

comentários na plataforma, além de que o nome é linkado a um perfil do autor, onde se pode ler todos os comentários do autor em diferentes matérias, a data de entrada na plataforma e do último comentário (ver Figura 2). Para cada comentário, é possível dar uma resposta direta através do botão “responder”, ou um simples endossamento positivo (botão azul) ou negativo (botão vermelho).



Figura 3: Recorte de perfil na comunidade de comentadores do jornal *O Estado de S. Paulo*. Os nomes e as fotos dos usuários foram alterados para não ser possível a identificação.

No site de *O Estado de S. Paulo*, o nome de cada autor é linkado para um perfil onde se pode ver, além de todas as postagens do autor, comentários que o autor endossou através do botão “gostei”, “comentários que guardou”, além da possibilidade do autor se identificar com uma foto e informar a cidade a partir de onde está postando. Uma vez logado, o usuário pode acompanhar as postagens de terceiros que escolher através do clique no botão “seguir” (ver Figura 3).

A lógica de funcionamento é similar à de sites de redes sociais já muito conhecidas, a exemplo de Twitter e Facebook: forma-se uma comunidade de pessoas que seguem os comentários umas das outras, podendo endossar e replicar. Uma característica que atrapalha a navegação no site do *Estadão* é que a cada clique toda a página se atualiza e abre janela de tipo *pop-up* publicitário, o que aumenta consideravelmente o tempo de navegação e a energia gasta.



Figura 4: Recorte de postagem do jornal *O Globo* em sua página no Facebook.

No site do jornal *O Globo*, os comentários são identificados com nome do autor, data e hora da postagem. É possível comentar a matéria ou um comentário em particular através do botão “responder”. Diferente da *Folha e Estadão*, não é possível recuperar maiores informações sobre os usuários, a exemplo de comentários anteriores. Os usuários não têm perfil, não conseguem reunir em um lugar as próprias postagens, nem pode acompanhar de modo sistematizado as postagens de outros.

Tema	Empresa	Curtir (N Total)	Coment. (N Total)	Compart. (N Total)
Cotas	Folha de S. Paulo	145	81	197
	O Estado de S. Paulo	112	155	89
	O Globo	244	111	169
Homofobia	Folha de S. Paulo	255	190	301
	O Estado de S. Paulo	62	52	0
	O Globo	92	57	51
Copa	Folha de S. Paulo	391	276	230
	O Estado de S. Paulo	34	38	53
	O Globo	108	53	86
Ficha Limpa	Folha de S. Paulo	194	130	363
	O Estado de S. Paulo	273	48	199
	O Globo	827	78	462
Mensalão	Folha de S. Paulo	574	1332	1653
	O Estado de S. Paulo	547	810	2589
	O Globo	2499	131	1190

Tabela 8: Número de cliques no botão “curtir”, comentários e compartilhamentos nos conteúdos analisadas por tema e empresa.

Nas páginas dos três jornais no Facebook a arquitetura é a mesma. Os usuários podem endossar os conteúdos postados através do botão curtir, compartilhar o conteúdo com a rede pessoal e fazer comentários, conforme demonstrado na Figura 4. A conversação entre os usuários é facilitada pelo sistema de avisos do Facebook; a cada novo comentário ou citação as demais pessoas que comentaram são avisadas e podem responder caso queiram (as pessoas podem solicitar para não receber determinados avisos). Pela escala de uso e a possibilidade de compartilhamento, os conteúdos que circulam pelo Facebook podem aumentar significativamente sua circulação e o volume de interações em torno dos conteúdos (ver Tabela 8).

Especialmente os compartilhamentos, propiciam a disseminação dos conteúdos à medida que as pessoas julgam que um determinado conteúdo deve ser visto pela rede pessoal e decidem compartilhar. Contudo, o fenômeno ganha dimensões muito maiores porque as páginas dos jornais não são as únicas portas de entrada de conteúdos jornalísticos no Facebook; qualquer usuário pode postar conteúdo do próprio interesse.

Segundo Zago (2011), esta atividade de seleção, postagem ou compartilhamento que cada indivíduo pode fazer se caracteriza como um filtro social dos conteúdos jornalísticos que são distribuídos através das redes pessoais. Tal dinâmica potencializa também a discussão de determinados temas em um sem-número de situações interativas.



Figura 5: Recorte do cabeçalho padrão de uma matéria no site do jornal *Folha de S. Paulo*.

Os jornais entendem a importância da circulação de seus conteúdos nas redes pessoais que se formam nos sites de redes sociais vide a existência de plug-ins que facilitam a

disseminação de matérias e comentários. No site da *Folha*, todas as matérias apresentam logo abaixo do título e da assinatura dos autores dois botões. O primeiro para que o usuário possa recomendar o conteúdo para sua rede pessoal no Facebook; e o segundo para endossar o conteúdo para o site de rede social da Google, o Google Plus. Contudo, a variedade de sites sociais, por assim dizer, é ainda maior. Na barra superior, abaixo da etiqueta da editoria, tem alguns botões que facilitam a postagem no Twitter, Facebook, Orkut, assinatura do *feed* da editoria, e o botão com sinal de mais que, ao passar o ponteiro do mouse, permite a postagem também no Delicious, Windows Live, MySpace, Google e Digg.



Figura 6: Recorte do cabeçalho padrão de uma matéria no site do jornal *O Globo*.

No site de *O Estado de S. Paulo*, a quantidade de recursos é menor, mas ainda assim é padrão a ocorrência, abaixo do título e da linha de apoio, de botões para o endossamento no Google Plus, postagem no Twitter e endossamento e envio para o Facebook. No site do jornal *O Globo*, fica em destaque entre o título e a linha apoio, um botão que permite a recomendação do conteúdo na rede pessoal do usuário no Facebook. Depois de recomendar, aparece um botão que pede um comentário. Feito o comentário, o conteúdo é postado no mural do usuário e, a depender das configurações de privacidade, esta postagem é visualizada pela rede pessoal. Em um box no lado esquerdo também há três botões com saídas para redes sociais: é possível “curtir” no Facebook, postar título e link

para a matéria no Twitter e fazer comentários no Google Plus. Mais abaixo, aparece um botão para comentar na própria plataforma do jornal e outro para enviar a matéria por email.

Entretanto, não apenas as matérias têm saídas para sites de redes sociais. Também os comentários no site da *Folha de S. Paulo*, apresentam possibilidades de saída para o Facebook e Twitter (ver Figura 7). Ao clicar no botão do Facebook, abre-se uma janela uma nova janela que, se já logado no Facebook, o usuário pode compartilhar os comentários, tanto próprios quanto de terceiros, na própria linha do tempo, na linha do tempo de um amigo, em um grupo, em uma página pessoal ou por mensagem privada. Ao clicar no botão do Twitter, abre-se uma nova janela com uma caixa de postagem, onde se lê a seguinte mensagem padrão: “Veja o comentário de Fulano em [link para o comentário na plataforma do jornal]”.

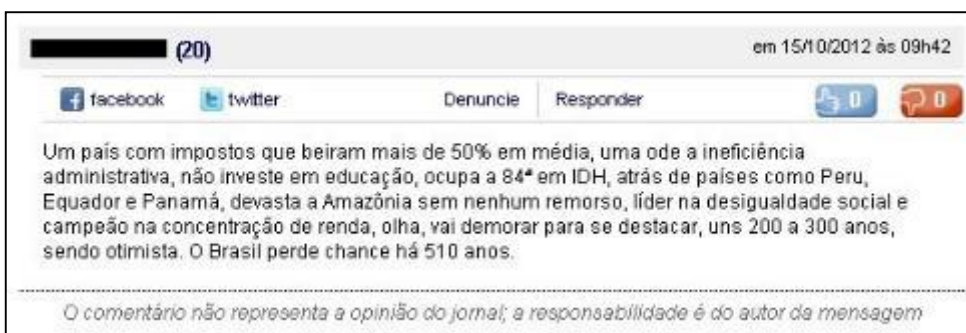


Figura 7: Recorte de um comentário na plataforma da *Folha de S. Paulo*.

Sobre a usabilidade, ainda, uma ressalva é necessária. Este tópico procurou fazer uma avaliação da estrutura disponível para uso, das possibilidades das plataformas. Com isso, mesmo que seja possível inferir determinadas práticas interacionais, não se pode chegar a conclusões seguras quanto ao uso. A análise do uso feito por este trabalho não diz respeito à investigação das funcionalidades das plataformas, mas da qualidade das interações que aí ocorrem em termos das exigências normativas da deliberação pública.

4.1.2 Liberdade discursiva

4.1.2.1 Identificação

Tanto a plataforma dos três jornais quanto o Facebook exigem cadastro prévio para o uso. No site da *Folha de S. Paulo*⁵⁷, é obrigatório que se informe o email, nome e sobrenome, CEP, e que se escolha uma senha; e de caráter opcional há a possibilidade de se informar data de nascimento, sexo e país. Em *O Estado de S. Paulo*⁵⁸, o formulário exige como obrigatório nome e sobrenome, email, senha, data de nascimento, sexo, país, estado e cidade. E como não obrigatório, o CEP. Uma inovação é que o formulário dá a possibilidade do uso de um nome de usuário diferente do nome e sobrenome.

O jornal *O Globo* direciona o cadastro de usuário para o portal onde está hospedado, o *Globo.com*⁵⁹. Feito o cadastro, é possível comentar conteúdos de todos os demais sites e aplicativos do portal. Os dados solicitados são: nome completo, email, data de nascimento, sexo, e outras informações para garantir a segurança da senha. Mas o elemento que chama mais atenção é a possibilidade de importar dados do Facebook para que o tempo gasto seja menor.

Nos três jornais, não há qualquer indicativo de que os dados informados sejam conferidos antes da aprovação do cadastro, o que facilita a possibilidade de pessoas darem informações inverídicas e criarem perfis falsos. O cadastro no Facebook, por sua vez, é mais complexo e a construção de um perfil demanda relativamente mais tempo. Contudo, o cadastro básico que permite o comentário nas páginas dos jornais exigem poucos dados, apenas nome, sobrenome, email, gênero e data de aniversário.

No termo de uso publicado no próprio site, os jornais *Estadão* e *O Globo* asseguram que os dados informados no cadastro são confidenciais e se restringem ao propósito de identificação. Contudo, são previstas exceções em caso de solicitação por parte do poder público, após pedido formal, ou para empresas do mesmo grupo. Especificamente, o jornal *O Globo* explica que são coletadas informações pessoais em três circunstâncias: 1) quando faz o cadastro; 2) quando participa de promoções; e 3) quando entra em contato

⁵⁷ Disponível em: <http://login.folha.com.br/register> Acesso em: 10 dez. 2012

⁵⁸ Disponível em: <http://cadastro.estadao.com.br/> Acesso em: 10 dez. 2012

⁵⁹ Disponível em: <https://login.globo.com/cadastro/3735> Acesso em: 10 dez. 2012

com o serviço de atendimento. Entre outras aplicações, *O Globo* diz usar estes dados pessoais para “otimizar a usabilidade e a experiência interativa durante a navegação”, “elaborar estatísticas gerais, sem que haja identificação dos usuários”, e “responder às dúvidas e solicitações”.

O termo de uso da *Folha*⁶⁰, por sua vez, é mais restrito no seu escopo, mas deixa clara a necessidade de cadastro para fazer comentários. Mesmo assim a empresa diz que, para auxiliar nos casos em que é preciso identificar o autor de algum comentário, registra o IP de todas as pessoas que logam no sistema de comentários.

			Plataforma		Total
			Jornal	Facebook	
Identificação	Sim	Count	1007	1150	2157
		% of Total	41,9%	47,9%	89,8%
	Não	Count	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%
	Pseudônimo	Count	230	13	243
		% of Total	9,6%	0,5%	10,1%
Total		Count	1237	1164	2401
		% of Total	51,5%	48,5%	100,0%

Tabela 9: Intercessão entre a identificação e a plataforma para todos os comentários analisados (N = 2.401).

Na amostra de comentários analisada por este estudo, a identificação pode ser considerada alta, considerando-se que se trata de um ambiente online. Conforme a Tabela 9, apenas um usuário no Facebook foi considerado como não identificado. Contudo, 9,6% dos comentários publicados nos sites dos jornais foram assinados com pseudônimos. Este número pode ser explicado pelas características do sistema de cadastro dos jornais, que não são eficientes na verificação das informações prestadas pelo usuário, bem como pela lógica da sociabilidade nas diferentes plataformas.

O propósito principal dos sistemas de comentários dos jornais é viabilizar a manifestação da opinião sobre os mais diferentes temas; a função de sociabilidade é secundária e muitos são os que não estão interessados nesta dimensão; daí a conclusão de que, nos jornais, os usuários têm pouco a perder ao identificar-se através de um pseudônimo (9,6%). Já o uso do Facebook é orientado para sociabilidade, construção de laços sociais. Assim, é compressível a inexpressiva ocorrência de pseudônimos (0,5%).

⁶⁰ Disponível em: http://comentarios.folha.com.br/termos_e_condicoes Acesso em: 10 dez. 2012.

4.1.2.2 Moderação

Os três jornais fazem pré-moderação dos comentários, isto é, um software bloqueia a postagem de um conjunto de palavras chulas, palavrões e expressões ofensivas de modo geral. Esta é uma das principais práticas de moderação dos jornais, pelo menos é a única que funciona sistematicamente e em todas as circunstâncias. Nenhum dos jornais divulga previamente quais as palavras proibidas, mas há uma expectativa de que este tipo de moderação, quando não exagerada, possa contribuir para a garantia de um mínimo de civilidade e, do ponto de vista do jornal, garantir que a empresa não vai hospedar discursos odiosos e ter prejuízos financeiros, de imagem ou ter que responder judicialmente. Os usuários demonstram ter consciência desta prática, como nos seguintes exemplos: “São tantos os comentários com todo tipo de ofensa que o jornal não está publicando!” [M. M., Folha, Jornal, Mensalão]; “rabO pode escrever, não é mesmo moderador??” [E. L., O Globo, Jornal, Homofobia]. *O Estado de S. Paulo* fala explicitamente desta possibilidade em seu termo de uso com as seguintes palavras:

O Grupo Estado poderá pré-visualizar, rever, sinalizar, filtrar, modificar, recusar ou remover todo ou qualquer material (incluindo conteúdo e comentários) de qualquer Serviço. Para tanto, poderá utilizar ferramentas de busca e filtros que poderão cruzar palavras a fim de adotar ações preventivas quanto à exposição de comentários de caráter caluniador e/ou difamador e de conteúdos sexuais explícitos e/ou ilegais, bem como que violem quaisquer itens das Condições Gerais de Uso do Portal, e eventualmente, utilizar serviços e softwares de terceiros disponíveis para limitar o acesso a material que possa ser considerado impróprio (O ESTADO DE S. PAULO).

Contudo, frente ao sistema de filtros, os usuários desenvolvem estratégias para burlar as limitações. É comum a ocorrência de palavras com a grafia errada, palavras com espaço, ponto ou travessão entre as sílabas, como no exemplo: “Esse governinho de gente O.R.D.I.N.Á.R.I.A acha que está acima de qualquer Lei, até da Constituição. [J. F., Folha, Jornal, Cotas]”. De todo mundo, qualquer pessoa pode denunciar uma mensagem se entendê-la como imprópria. Na *Folha de S. Paulo*, não é necessário nem mesmo estar logado. Qualquer pessoa pode clicar no botão “Denuncie”, situado no cabeçalho de todos comentários, e escrever uma justificativa para a denúncia; não é informado limite de caracteres (ver Figura 7).

Em *O Estado de S. Paulo*, é preciso estar logado para enviar a denúncia. Uma vez pressionado o botão “Denunciar”, o usuário precisa digitar uma justificativa de até 1.200 caracteres. Em *O Globo*, é necessário estar logado para que o botão “denunciar” apareça; na sequência é necessário enviar uma justificativa de até 200 caracteres para que o moderador avalie o caso. Após a apreciação da denúncia, a ação dos moderadores nem sempre é visível porque os comentários simplesmente somem. Contudo, em algumas situações as ações da moderação são perceptíveis em caixas de mensagem sem conteúdo. Especialmente na plataforma de *O Estado de S. Paulo*, o moderador age por meio de um perfil que explica e adverte quanto à possibilidade de supressão de comentários por não estarem de acordo o entendimento do jornal (ver Figura 8).



Figura 8: Recorte de postagem do perfil “Moderador do Estadão”.

Nas páginas do Facebook, também é possível denunciar algum conteúdo que se considere ofensivo. Na plataforma, é possível denunciar a página toda, uma postagem ou um comentário. Para denunciar a página, basta clicar em configurações no topo da página, ao lado do botão curtir, e escolher um dos motivos pré-estabelecidos para a denúncia e seguir as instruções. Já a denúncia de posts e comentários segue o mesmo padrão. Basta clicar no “X”, situado no canto superior direito. O conteúdo é suprimido de imediato e é oferecida a possibilidade de denunciar, basicamente, por ser spam ou por conter conteúdo ofensivo. Para finalizar a denúncia, basta seguir as instruções. Ao final é exibida a seguinte mensagem: “Agradecemos a denúncia. Observação: denunciar o conteúdo não garante sua remoção do site.”. Em caso de comentários é dada ainda a possibilidade de bloquear o comentador. Assim, o usuário não é exposto a comentários da pessoa bloqueada, o que não impede que esta pessoa continue a postar.

Nos termos de uso, os jornais *Folha*⁶¹, *Estadão*⁶² e *O Globo*⁶³ apresentam uma série de ressalvas afirmando que “não se responsabiliza pelo conteúdo de nenhum comentário” e que este “não é revisado”. Estas empresas têm o cuidado de se eximir de qualquer responsabilidade jurídica dos conteúdos postados pelos leitores, além de que o jornal reserva para si a possibilidade de excluir qualquer comentário que fira direitos de outros ou que entenda-se como desrespeitoso, bem como da possibilidade de interrupção a qualquer tempo dos serviços prestados por estes sites, inclusive a seção de comentários, sem que os usuários possam reclamar judicialmente. *O Estado de S. Paulo* chega a recomendar aos usuários que salvem cópias ou façam *back-ups* dos próprios conteúdos, por conta da incerteza na manutenção do banco de dados ou, mesmo, da continuidade do serviço de comentários.

O *Estadão* também proíbe expressamente que os usuários façam campanha para políticos, coligações ou partidos, ou que façam comentários que incitem crimes ou que se configurem como violação de direitos. A *Folha*, além dos elementos citados anteriormente, diz que os comentários não devem conter publicidade, pornografia, conteúdos racistas, informações sobre atividades ilegais ou incitação ao crime, calúnias, injúria ou difamação, concursos ou correntes, spam ou quaisquer mensagens periódicas, e, por fim, “discriminação, ódio ou violência” contra “uma pessoa ou a um grupo devido à sua raça, religião ou nacionalidade”.

Do ponto de vista da autoria, os usuários são aconselhados a postarem apenas conteúdo da própria autoria e a assumirem as implicações jurídicas do uso de conteúdos que ferem o direito de autor de terceiros, além disso o usuário ao postar renuncia a possíveis ganhos econômicos decorrentes do comentário. As empresas se concedem o direito de usar o conteúdo de qualquer modo, em qualquer meio, sem que o usuário possa reclamar por ganhos econômicos. *O Globo* coloca nos seguintes termos:

Ao enviar conteúdos, o usuário transfere exclusivamente, gratuitamente, universalmente e permanentemente, sem a criação de qualquer vínculo, todos os direitos patrimoniais de autor à INFOGLOBO COMUNICAÇÕES S/A, podendo esta de qualquer forma usar, transferir ou gozar dos direitos autorais da obra em qualquer mídia.

⁶¹ Disponível em: http://comentarios.folha.com.br/termos_e_condicoes Acesso em: 10 dez. 2012.

⁶² Disponível aqui: <http://www.estadao.com.br/termo-de-uso/> Acesso em: 03 dez. 2012.

⁶³ Disponível aqui: <http://oglobo.globo.com/servicos/termos.asp> Acesso em: 03 dez. 2012.

E mesmo sem direitos, os autores têm o dever de se certificar que o conteúdo enviado é lícito e que não viola direito autoral. Caso contrário, o termo coloca sob a responsabilidade do usuário a defesa de reclamações de terceiros por possíveis violações.

4.2 Considerações sobre os participantes das arenas deliberativas

Conforme discutido no tópico 2.3.2, as variáveis apresentadas pela literatura como influentes no perfil de quem participa de interações deliberativas online são diversas. Contudo, o objeto deste estudo permite o teste de apenas três variáveis, por não serem possíveis o levantamento de, por exemplo, dados demográficos na plataforma. Relacionado ao critério de igualdade discursiva será considerado o número de comentários por pessoa e para uma avaliação da pluralidade dos atores considera-se a distribuição dos comentários pelo sexo dos participantes e a posição expressa nos comentários em relação a cada um dos cinco temas.

4.2.1 Igualdade discursiva

Nos estudos de fóruns deliberativos online, a quantidade de vezes que cada pessoa posta é um indicativo da possibilidade de ocorrência de diálogo, da troca direta de argumentos. Em termos normativos, a quantidade de comentários por pessoa permite uma avaliação da igualdade discursiva entre os indivíduos engajados em uma interação deliberativa. Neste estudo, buscam-se avaliar a ocorrência de concentrações e a quantidade de pessoas que comentam apenas uma vez, os chamados *one-timers*. Segundo Graham & Witschge (2003), o termo *one-timer* se refere aos participantes que fazem apenas um post na discussão. O termo *one-timer effect*, por sua vez, se refere ao conjunto de problemas ou dificuldades oriundos do grande número de pessoas que postam apenas uma vez, o que torna os debates esporádicos, afeta a continuidade e o fluxo. Segundo os autores, este efeito é visto como um fator que dificulta a continuidade da deliberação e pode trazer prejuízos para o encaminhamento de um debate recíproco pautado pela razão (p. 185).

Mendonça & Pereira (2010) destacam o problema gerado para a reciprocidade, que fica comprometida quando os indivíduos não se engajam em um diálogo direto, mesmo que a troca de opiniões, pontos de vista e argumentos possam ocorrer com relativa qualidade.

Ferreira (2012) argumenta que além do problema gerado para a reciprocidade, a quantidade de postagens por usuários tem também a ver com o princípio da inclusividade. Para o autor é preciso ponderar a crítica, uma vez que do mesmo modo que não é bom muitos falarem pouco, não é um bom indicador da qualidade deliberativa que poucos falem muito.

N Comentários	N Autores	%
1	608	77,7
2	99	12,7
3	32	4,1
4	11	1,4
5	15	1,9
6	3	,4
7	5	,6
8	6	,8
10	2	,3
16	1	,1
Total	782	100,0

Tabela 10: Quantidade de comentários por pessoa na plataforma dos três jornais estudados, *Folha*, *Estadão* e *O Globo*.

Neste estudo, a quantidade de comentários por pessoa foi aferida por plataforma, isto é, se nos sites dos jornais ou no Facebook, a partir do entendimento de que cada plataforma engendra uma forma particular de participação. No site dos jornais, a média de postagens por pessoa foi de 1,48 (Desvio Padrão: 1,301); já no Facebook, a média de postagens foi de 1,16 (Desvio Padrão: 0,709).

Na Tabela 10, apresenta-se a quantidade de comentários por pessoa em números absolutos e percentuais na plataforma dos jornais. A maioria absoluta dos comentadores nas plataformas jornais (77,7%), publicou apenas uma vez; 12,7% dos comentadores publicaram duas vezes; 4,1% publicaram três vezes; e 1,4% publicaram quatro vezes. 32 pessoas postaram mais de quatro vezes. No Facebook (ver Tabela 11), diferente do esperado, 90,6% das pessoas publicaram apenas uma vez; 6,7% publicaram duas vezes; 27 pessoas publicaram três ou mais vezes.

Os dados em tela têm algumas semelhanças com os resultados de Mendonça & Pereira (2010), ao estudar um fórum mantido por uma empresa: os comentários, a julgar pela quantidade por usuário, se configuram mais como oportunidade para que as pessoas possam expressar sua opinião e justificar sua posição em relação a determinadas questões do que uma arena para um tipo de engajamento mais comprometido e perene.

N Comentários	N Autores	%
1	882	90,6
2	65	6,7
3	13	1,3
4	7	,7
5	2	,2
6	1	,1
7	1	,1
8	2	,2
13	1	,1
Total	974	100,0

Tabela 11: Quantidade de comentários por pessoa no Facebook.

Mas o grande número de autores tem também uma faceta positiva: um indicador da capacidade destas arenas de serem inclusivas. Na plataforma dos três jornais analisados, 782 pessoas diferentes fizeram comentários; enquanto no Facebook, 974 autores diferentes. Com isso, mesmo que sejam possíveis várias críticas à qualidade desta interação em termos deliberativos, não se pode negar que estes ambientes, que permitem que o cidadão se manifeste em relação a temas que lhe dizem respeito, são inclusivos, mesmo para aquelas pessoas que não estão dispostas a um engajamento mais duradouro e sistematizado.

O resultado do presente estudo tem semelhanças com outros que avaliam fóruns abertos pelo sistema político. Miola (2011), ao estudar um fórum organizado pela Câmara dos Deputados, especialmente pela Comissão de Legislação Participativa (CLP), encontrou que 92,9% (N = 52) dos participantes enviaram apenas uma mensagem, enquanto outros quatro autores, incluindo uma deputada, enviaram 48 mensagens. Em outros termos, por um lado, 92,9% dos participantes enviaram 52% das mensagens; enquanto, por outro lado, 7,1% dos participantes enviaram 48% das mensagens.

Sampaio (2010), ao estudar um fórum dentro da página do Orçamento Participativo de Belo Horizonte de 2008, encontrou que em torno de 70% dos autores publicaram uma única mensagem. O autor, contudo, sustenta que de uma perspectiva normativa o diálogo contínuo é uma exigência compreensível quando se trata de deliberações face a face, “mas pouco útil ao tratarmos de uma deliberação online” (p. 150). O autor complementa que não se pode avaliar uma ferramenta online como se fosse o único lugar para a discussão. Seria necessário levar em conta a multiplicidade de arenas que os indivíduos podem estar simultaneamente, tanto ambientes públicos como privados, tanto sites de redes sociais como email, de modo que os argumentos e justificativas fazem fluxos complexos e estabelecem trocas em várias situações. Ferreira (2012), por sua vez, ao analisar também o Orçamento Digital de Belo Horizonte, levantada a hipótese de que os “os indivíduos na sua maioria absoluta preferem apenas manifestar sua opinião a respeito das obras e ações em disputa”, porque tinham “suas preferências já consolidadas e não estavam dispostos a discuti-las publicamente” (p. 57). O debate com réplicas e tréplicas, constituído pela apresentação de argumentos e contra-argumentos, ficaria circunscrito a algumas situações.

4.2.2 Pluralidade de atores

4.2.2.1 Sexo

A segunda variável empregada por este estudo para o delineamento do perfil de quem comenta nas plataformas dos jornais e nas páginas do Facebook é o sexo dos participantes. Esta variável, contudo, foi aferida para cada comentário, uma vez que o interesse é verificar o volume de participação de cada sexo e não tão somente a quantidade de participantes de um sexo ou outro. Se um mesmo autor de um determinado sexo posta mais de uma vez, o sexo é contabilizado pela quantidade de comentários. Com isso, avalia-se a pluralidade dos comentários. Em toda a amostra (N = 2401), foi possível identificar o sexo a partir do nome em 91,4% (n = 2194) dos casos.

Nos ambientes analisados por este estudo, a diferença no volume de participação entre homens e mulheres é muito expressiva. Considerando-se os dados válidos (N = 2.194), 76,5% dos comentários foram feitos por pessoas do sexo masculino, enquanto apenas

23,5% foram feitos por pessoas do sexo feminino. Em todos os jornais, plataformas e temas os homens postam mais do que as mulheres, mesmo que em algumas circunstâncias a discrepância seja menor. Entre os jornais (ver Tabela 12), a diferença chega a 54% em *O Globo*, com mínimo de 51,2% no jornal *O Estado de S. Paulo*. Tem-se, então, que a discrepância na quantidade de comentário entre pessoas do sexo masculino e feminino é acentuada e estável entre os jornais. Portanto, a empresa não é uma boa variável para explicar a diferença no volume de participação.

			Empresa que hospeda			Total
			Folha	Estadão	O Globo	
Sexo	Masculino	Count. % de Empresa que hospeda	648 76,9%	496 75,6%	535 77,0%	1679 76,5%
	Feminino	Count. % de Empresa que hospeda	195 23,1%	160 24,4%	160 23,0%	515 23,5%
Total		Count. % de Empresa que hospeda	843 100,0%	656 100,0%	695 100,0%	2194 100,0%

Tabela 12: Sexo dos autores dos comentários separados por empresas.

Na sequência, então, considera-se o peso do tema em pauta (ver Tabela 13). Entre os diferentes temas, a discrepância varia entre o máximo de 58,2% no caso da Ficha Limpa e o mínimo de 45,6% no caso do Mensalão. Esta é uma variável que também explica pouco a diferença no volume de participação entre homens e mulheres, mas já sinaliza que alguns temas tendem a resultar em maior igualdade do que outros.

			Tema					Total
			Lei de Cotas	Homossexualidade	Copa	Ficha Limpa	Mensalão	
Sexo	Masculino	Count. % de Tema	410 77,8%	296 76,1%	250 78,1%	318 79,1%	405 72,8%	1679 76,5%
	Feminino	Count. % de Tema	117 22,2%	93 23,9%	70 21,9%	84 20,9%	151 27,2%	515 23,5%
Total		Count. % de Tema	527 100,0%	389 100,0%	320 100,0%	402 100,0%	556 100,0%	2194 100,0%

Tabela 13: Sexo dos autores dos comentários separados por tema.

Por fim, avalia-se a relação entre o sexo de quem faz o comentário e a plataforma, isto é, se a plataforma dos jornais ou o Facebook. Entre as duas plataformas, percebeu-se que a

discrepância entre homens e mulheres é bastante diferente. Enquanto na plataforma dos três jornais a discrepância é de 78,2%, no Facebook a discrepância diminuiu para 30,4%, o que ainda é muito, mas bem menor do que a diferença aferida anteriormente.

			Plataforma		Total
			Jornal	Facebook	
Sexo	Masculino	Count. % de Plataforma	927 89,1%	752 65,2%	1679 76,5%
	Feminino	Count. % de Plataforma	113 10,9%	402 34,8%	515 23,5%
Total		Count. % de Plataforma	1040 100,0%	1154 100,0%	2194 100,0%

Tabela 14: Sexo dos autores dos comentários separados por plataforma.

Com este resultado, tem-se que a diferença no volume de participação entre homens e mulheres em situações de debate sobre questões públicas na internet é melhor explicada pelo ambiente em que ocorre tal interação do que o tema em debate ou a empresa que hospeda. Em sede normativa, uma discrepância elevada da participação entre homens e mulheres é um indicador de problemas de inclusão, considerando que a população brasileira, em 2012, tem 48,5% de homens e 51,5% de mulheres⁶⁴.

4.2.2.2 Posição em relação ao tema

A terceira variável analisada é a posição em relação aos temas de cada situação. O avaliador julgou se o comentário era a favor, contra ou se não tomava posição em relação ao respectivo tema. Ao todo são cinco temas que tratam de assuntos considerados de interesse público. O propósito desta avaliação é ter um indicador para a pluralidade de opiniões, critério entendido como importante para a qualidade da deliberação (KIES, 2010). O entendimento é que temas sobre os quais há forte consenso tendem a apresentar menores índices de deliberação, uma vez que as pessoas não precisam deliberar quando já concordam entre si; e, pelo contrário, os temas com dissenso acentuado tendem a apresentar melhor deliberação, por que as pessoas precisam justificar sua própria posição e argumentar na tentativa de convencimento do outro.

⁶⁴ Segundo dados da Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílio, feita pelo IBGE. Disponível em: <http://noticias.r7.com/brasil/noticias/brasil-tem-6-milhoes-de-mulheres-a-mais-que-homens-20120921.html?question=0> Acesso em: 10 dez. 2012.

Conforme a Tabela 15, entre os temas analisados, o maior equilíbrio ocorreu no tema homossexualidade: 33,8% dos comentários se posicionaram, de algum modo, a favor da identidade homossexual, seja em termos de direitos objetivos ou de reconhecimento simbólico pela sociedade; enquanto 29,7% dos comentários se manifestaram de modo, explícito ou implícito, contrários aos homossexuais. Em sentido inverso, isto é, entre aqueles temas com maior consenso se destaca o mensalão, com 1% de comentários que negaram a existência do mensalão, apontaram problemas no processo ou tentaram defender os réus e foram classificados como a favor; e do outro lado 70,2% dos comentários acusavam os réus, pediam celeridade no processo, cobravam penas duras e elogiavam os ministros que se posicionavam de forma desfavorável aos réus.

			Tema					Total
			Lei de Cotas	Homossexualidade	Copa	Ficha Limpa	Mensalão	
Posição em relação ao tema	A favor	Count % de Tema	106 18,5%	150 33,8%	12 3,5%	187 42,3%	6 1,0%	461 19,2%
	Contra	Count % de Tema	344 59,9%	132 29,7%	246 72,1%	74 16,7%	421 70,2%	1217 50,7%
	Não se posiciona	Count % de Tema	124 21,6%	162 36,5%	83 24,3%	181 41,0%	173 28,8%	723 30,1%
Total		Count % de Tema	574 100,0%	444 100,0%	341 100,0%	442 100,0%	600 100,0%	2401 100,0%

Tabela 15: Posição dos comentários em relação a cada um dos temas analisados.

Também em relação à Copa do Mundo de Futebol da FIFA, a ser realizada em 2014, uma maioria de 72,1% se posicionaram contrários à realização do evento ou criticaram o encaminhamento das obras e preparativos, enquanto apenas 3,5% adotaram uma posição de defesa do evento ou de sua importância para o país. Deve-se pontuar também que este é um espaço de crítica: 50,7% se mostraram de algum modo em uma posição crítica ou contrária às questões em pauta, enquanto 30,1% não marcaram posição e 19,2% se apresentaram de modo favorável.

4.3 Qualidade da deliberação

Nesta terceira parte, são relatados os resultados desta pesquisa para a avaliação da qualidade da deliberação. Especificamente, interessa aferir a influência do tema, da

empresa, da plataforma e outros elementos contextuais na qualidade da deliberação, nomeadamente na reciprocidade, no provimento de razões, no grau das justificativas apresentadas e no respeito (A fundamentação teórica dos critérios pode ser verificada no tópico 2.3 e a descrição da operacionalização no tópico 3.3 da metodologia). Os critérios e as respectivas operacionalizações empregados neste estudo foram construídos a partir da literatura de deliberação pública ou, mais especificamente, da literatura que trata da deliberação online. Por fim, no último tópico são feitas algumas considerações, com base em alguns exemplos da amostra, sobre duas categorias que dão alguns indicativos dos efeitos da deliberação: a orientação para o bem comum e a pluralidade das razões apresentadas.

4.3.1 Reciprocidade

Este elemento é entendido, por um lado, em termos menos exigentes, como o ato de ouvir e responder o outro; enquanto, por outro lado, como a disposição para levar em conta os argumentos apresentados pelo outro na formulação do próprio argumento, munido da vontade de compreensão das razões alheias e da construção de uma posição de consenso⁶⁵. A reciprocidade é reconhecida como uma condição básica para a ocorrência da deliberação, por ser um critério que avalia a ocorrência de diálogo entre as pessoas. Segundo Kies (2010) uma abordagem baseada na leitura das mensagens, como faz este estudo, pode trazer resultados imprecisos, uma vez que a ausência de genuína reciprocidade não necessariamente implica na baixa qualidade da deliberação ou, o contrário, o fato de uma mensagem ser recíproca não necessariamente quer dizer que uma mensagem é deliberativa (p. 45). A reciprocidade, deste modo, é entendida como um indicador que aponta para a possibilidade de deliberação, mesmo que a ausência não implique diretamente na falta de deliberação.

Na amostra deste estudo, a reciprocidade pode ser considerada mediana. Conforme os resultados apresentados na Tabela 16, considerando-se toda a amostra deste estudo (N = 2.401), 5,5% dos comentários foram considerados como “fora do tema”; 35% não considera os argumentos, opiniões e posições do outro, mas ao menos trata do tema em

⁶⁵ Este entendimento mais exigente da reciprocidade leva a uma interseção com um critério nomeado por Dahlberg (2004) como reflexividade (ver tópico 2.3.3.2). De modo que este trabalhou fez opção por um critério de reciprocidade mais exigente ao invés de ter dois critérios tratando da mesma dimensão.

questão; uma maioria de 52,7% considera o outro indiretamente, isto é, com base nos argumentos anteriores amplia os argumentos, marca posição ou endossa um argumento, mas sem citação ou marcas no texto; e, por fim, 6,8% dos comentários consideram o outro diretamente, isto é, os autores interpelam outras pessoas, condensam um conjunto de opiniões de modo a encontrar pontos de consenso ou uma melhor compreensão dos pontos de dissenso.

Reciprocidade	Frequência	%
Fora do tema	131	5,5
Não considera o outro, mas trata do tema	840	35,0
Considera o outro indiretamente	1266	52,7
Considera o outro diretamente	164	6,8
Total	2401	100,0

Tabela 16: Descritiva da ocorrência de Reciprocidade em toda a amostra (N = 2401).

A comparabilidade destes resultados com estudos anteriores é limitada, porque há uma grande diversidade no modo como se entende e operacionaliza este princípio. Mesmo assim, análises de outras realidades nos permitem problematizar o presente resultado. Sampaio & Barros (2010) analisaram 130 comentários no jornal *Folha de S. Paulo* relacionados a duas matérias, uma sobre a prisão do governador do Distrito Federal José Roberto Arruda em 2010 e outra sobre uma tentativa da diplomacia brasileira de intermediar a crise nuclear entre o Irã e a Agência Internacional de Energia Atômica (AIEA), e encontraram a reciprocidade em 73,8% sob classificação de “dialógica” e 26,2% sob a forma de “monológica”. Apesar da diferença nos operadores, percebe-se que o resultado atual é logicamente compatível. Se somamos os comentários “fora do tema” e aqueles “não consideram o outro, mas tratam do tema”, temos que 40,5% poderiam ser considerados monológicos. Por sua vez, Trice (2010) ao analisar a reciprocidade em 206 comentários relacionados a 11 matérias de seis jornais – *The Austin-American Statesman* (local), *The Portland Oregonian* (local), *USA Today* (nacional), *The Washington Post* (nacional), *CNN* (global), *International Herald Tribune* (global) – em termos de “interação com a matéria” e “interação com o comentário” encontrou que 85,92% dos comentários interagem com a matéria e apenas 9,7% interagem com outros comentários. Contudo, o próprio autor levanta a hipótese de que esta discrepância se deve à exigência de citação direta para que o comentário fosse classificado como interagente com outros

comentários⁶⁶. Com isso, este percentual é também compatível com o resultado do presente estudo que encontrou marcas de citação direta em 6,8% dos comentários, isto é, aqueles que “considera o outro diretamente”. Trice (2010) emenda que o aspecto mais importante da reciprocidade é que muitas pessoas que postam comentários também leem comentários feitos por outros, o que eventualmente resultam em marcas textuais.

Mendonça & Pereira (2011) também avaliam uma ferramenta de comentários hospedada por uma empresa privada: o Vote na Web, uma iniciativa que afere a opinião da população em relação a projetos de lei em tramitação no Congresso Nacional. Nomeadamente, os autores buscaram “traços de reciprocidade” em 118 comentários relacionados a três projetos de lei: um sobre publicidade endereçada para crianças, outro sobre a obrigatoriedade do ensino de gênero nas escolas para “incentivar a convivência pacífica entre homens e mulheres” (p. 7), e um terceiro sobre uma lei que garante descontos em ônibus interestadual para pessoas de baixa renda se o motivo da viagem for a visita de parentes enfermos com risco de morte. No conjunto das três matérias, os autores identificaram “traços de reciprocidade” em 62,7% dos comentários. Este resultado é praticamente similar ao deste estudo. Se somamos a ocorrência de comentários que “consideram o outro indiretamente” (52,7%) e aqueles que “consideram o outro diretamente” (6,8%), que são os dois indicadores para a ocorrência de reciprocidade, soma-se o percentual de 59,5%. Este resultado é muito próximo do resultado de Mendonça & Pereira (2011).

Aparentemente, a discrepância em relação aos resultados deste estudo aparecem quando compara-se com fóruns hospedados por órgãos e agentes do estado. Sampaio (2010) estudou cinco fóruns dentro da página do Orçamento Participativo de Belo Horizonte e classifou 29,87% dos comentários como dialógicos e 70,93% como monológicos. Jensen (2003), por sua vez, compara um fórum patrocinado por um governo de uma região do norte da Dinamarca com outro fórum gerido pela sociedade civil hospedado na Usenet, ambos na Dinamarca. Este autor desenvolve três indicadores para reciprocidade: a) persuasão, quando há sinais explícitos de que a pessoa que posta se sente persuadida pela argumentação de outros; b) progresso, quando a pessoa faz uma reflexão sobre outra

⁶⁶ Nas palavras do autor: “A low rate of comment interaction comparative to article interaction should be expected. In fact, given the tight coding this study required for comment interaction (quoting a username or quoting direct text), the rate of comment interactions seems quite high” (p. 194).

postagem e responde o autor com novos argumentos, novas informações ou tenta criar uma síntese de outros argumentos; c) radicalização, quando um autor reage negativamente a outra postagem, leva para o lado pessoal ou radicaliza seu ponto de vista anterior. Na comparação entre o fórum mantido pela sociedade e o mantido por um governo, o percentual de mensagens classificadas como persuasão foi, respectivamente de 10,1% e 9,3%; as mensagens classificadas como progresso foi, respectivamente, 74,8% e 85,6%; enquanto as mensagens classificadas como radicalização foi de 15,1% e 5,1%. Tal resultado demonstra que, nos fóruns gerenciados por governos, ocorre cerca de 10% mais progresso e 10% menos radicalização; e a diferença no percentual de persuasão é de apenas 0,8%.

Com a mesma operacionalização de Jensen (2003) do critério reciprocidade, Miola (2011) analisou um fórum organizado e hospedado pela Câmara dos Deputados, nomeadamente pela Comissão de Legislação Participativa (CLP) para discutir os modos de participação popular naquela casa. A autora relata que 64% das mensagens foram classificadas como progresso; 17% como persuasão e 19% como radicalização. Na mesma ceara, Kies (2010) analisou fóruns usados durante eleições para conselheiros distritais, algo como um vereador com mais poderes, de uma cidade francesa chamada Issy-Les-Moulineaux para debates sobre questões da competência do cargo pretendido. Em um dos fóruns analisados, 35,7% das postagens foram classificadas como “persuasão”, 40,5% como “progresso” e 23,8% como “radicalização”.

Por sua vez, Wales et al., (2010) organizou um teste controlado e convidou cerca de 1000 cidadãos a participar de um fórum de discussão assíncrona sobre duas questões: 1) o papel da polícia e de atividades comunitárias em resposta a comportamentos antissociais de jovens; e 2) o papel das escolas religiosas para a coesão comunitária. Os autores relatam não terem encontrado expressões sofisticadas de reciprocidade, isto é, marcas de que os argumentos anteriores foram considerados e em função deles construídos argumentos de concordância ou discordância; a ocorrência de reciprocidade, geralmente afirmações simples, ficou em cerca de 20%. Wales e equipe (2010) entendem que a falta de reconhecimento explícito dos argumentos dos outros, de uma perspectiva deliberacionista, é problemática por conta da importância que a teoria dá para este critério. A falta de reciprocidade, contudo, seria agravada no ambiente online porque alguns indicativos de reciprocidade são de caráter não-verbal e a comunicação online é,

sobretudo, escrita. Os autores apontam o refinamento da codificação como um caminho para perceber níveis não-explícitos de reciprocidade, o que o presente estudo tentou alcançar.

Em tempo, Kies (2010) questiona o significado de um nível baixo de reciprocidade. O autor elenca algumas respostas possíveis: a) as pessoas não “ouvem” uns aos outros, apenas apresentam suas opiniões; b) falta de interesse no tema em discussão ou falta de interesse comum em uma temática específica; c) um consenso geral sobre o tema em discussão pode produzir uma percepção de que não é preciso dar uma resposta; ou, em algumas circunstâncias, d) as pessoas estão preocupadas em apenas compartilhar informações (o que provavelmente ocorre na maior parte do tempo no Twitter). Enfim, o autor pondera que antes de fazer uma avaliação negativa da baixa reciprocidade é preciso considerar o motivo para tanto (p. 45). Outra possibilidade apresentada pelo autor é a avaliação da reciprocidade levando-se em conta outros critérios da deliberação. Este controle seria necessário porque uma mensagem recíproca não é necessariamente boa para a deliberação. É possível que uma mensagem seja recíproca em relação a mensagens anteriores e, ao mesmo tempo, desrespeitosa e mal justificada, de modo que a reciprocidade desta mensagem não garante nenhum ganho deliberativo.

			Empresa que hospeda			Total
			Folha	Estadão	Globo	
RECIPROCIDADE	Fora do tema	Count % de Empresa que hospeda	58 6,5%	40 5,7%	33 4,1%	131 5,5%
	Não considera o outro, mas trata do tema	Count % de Empresa que hospeda	340 38,2%	219 31,2%	281 34,6%	840 35,0%
	Considera o outro indiretamente	Count % de Empresa que hospeda	432 48,6%	379 54,1%	455 56,1%	1266 52,7%
	Considera o outro diretamente	Count % de Empresa que hospeda	59 6,6%	63 9,0%	42 5,2%	164 6,8%
Total		Count % de Empresa que hospeda	889 100,0%	701 100,0%	811 100,0%	2401 100,0%

Tabela 17: A reciprocidade distribuída pelas três empresas que hospedam os comentários analisados.

Tendo em tela a variedade de resultados de estudos anteriores, propõe-se uma avaliação dos resultados do presente estudo levando-se em conta a empresa que hospeda, o tema, e a plataforma para avaliar possíveis influências destas variáveis na qualidade da

reciprocidade. Na Tabela 17 é apresentado o cruzamento entre o critérios reciprocidade e as empresas analisadas. Na classificação “fora do tema” a variação do percentual entre as três empresas é de apenas 2,4%, o que aponta para a pequena influência das empresas na ausência de reciprocidade. Já na classificação “não considera o outro, mas trata do tema” a variação entre *Folha* (38,2%) e *Estadão* (31,2%) foi de 7%, o que indica uma influência maior da empresa, mas ainda assim pouco expressiva. Na categoria “considera o outro indiretamente”, a variação é de 7,5% e fica no mesmo patamar pouco significativo. E, por fim, na categoria “considera o outro diretamente”, a variação foi de apenas 3,8%. Com isso, pode-se afirmar que a empresa que hospeda o debate, pelo menos entre os jornais estudados, não é um bom indicador para a reciprocidade.

Na Tabela 18 está disposta a reciprocidade distribuída pelos temas. Na classificação “fora do tema”, a variação é de apenas 5,2%, com máximo no tema ficha limpa (8,1%) e mínimo no tema copa (2,9%). Na categoria “não considera o outro, mas trata do tema” destaca-se o tema mensalão com 50,5%, provavelmente, por ser um tema de forte consenso pode ter levado os indivíduos a estarem mais preocupados em manifestar a própria opinião do que se envolver em debates ou mesmo de ler os demais comentários.

			Tema					Total
			Lei de Cotas	Homossexualidade	Copa	Ficha Limpa	Mensalão	
RECIPROCIDADE	Fora do tema	Count % de Tema	38 6,6%	27 6,1%	10 2,9%	36 8,1%	20 3,3%	131 5,5%
	Não considera o outro, mas trata do tema	Count % de Tema	158 27,5%	119 26,8%	98 28,7%	162 36,7%	303 50,5%	840 35,0%
	Considera o outro indiretamente	Count % de Tema	303 52,8%	274 61,7%	215 63,0%	212 48,0%	262 43,7%	1266 52,7%
	Considera o outro diretamente	Count % de Tema	75 13,1%	24 5,4%	18 5,3%	32 7,2%	15 2,5%	164 6,8%
Total		Count % de Tema	574 100,0%	444 100,0%	341 100,0%	442 100,0%	600 100,0%	2401 100,0%

Tabela 18: A reciprocidade distribuída pelos temas dos comentários analisados.

Na classificação “considera o outro indiretamente”, a reciprocidade variou 19,3%, com máximo de 63% no tema copa e mínimo de 43,7% dos comentários sobre o mensalão. E, por fim, em “considera o outro diretamente” há uma variação de 10,6%, com máximo de

13,1% para lei de cotas e 2,5% para o tema mensalão. Em uma análise geral, percebe-se que os três primeiros temas – lei de cotas, homossexualidade e copa – apresentam melhores índices de reciprocidade do que os dois últimos – ficha limpa e mensalão. Conclui-se, então, que a discordância entre os debatedores (ver tópico 4.2.2.2) contribui para a melhora dos índices de reciprocidade.

Na Tabela 19, apresenta-se a distribuição da reciprocidade nas duas plataformas analisadas. A etiqueta “fora do tema” ocorre quase o dobro de vezes nas páginas dos jornais no Facebook (7,2%) na comparação com os sites dos jornais (3,8%). Como “não considera o outro, mas trata do tema” foram classificados 21,7% dos comentários na plataforma dos jornais e 49,1% no Facebook. A tendência contrária ocorreu em “considera o outro indiretamente” como foram classificados 65,6% nos jornais e 39,1% no Facebook. E 9% dos comentários dos jornais “considera o outro diretamente”, enquanto apenas cerca de metade desse número faz o mesmo no Facebook (4,6%).

			Plataforma		Total
			Jornal	Facebook	
RECIPROCIDADE	Fora do tema	Count % de Plataforma	47 3,8%	84 7,2%	131 5,5%
	Não considera o outro, mas trata do tema	Count % de Plataforma	268 21,7%	572 49,1%	840 35,0%
	Considera o outro indiretamente	Count % de Plataforma	811 65,6%	455 39,1%	1266 52,7%
	Considera o outro diretamente	Count % de Plataforma	111 9,0%	53 4,6%	164 6,8%
Total		Count % de Plataforma	1237 100,0%	1164 100,0%	2401 100,0%

Tabela 19: A reciprocidade distribuída pelas plataformas onde foram coletados comentários para análise.

Em geral, percebe-se que a reciprocidade ocorre com mais frequência nas páginas dos próprios jornais do que no Facebook. Pode-se inferir ao menos duas razões para esta discrepância: a) o perfil dos usuários de uma e outra plataforma; e b) a formação de laços entre a comunidade de comentadores nos jornais por ser menor e as pessoas postarem com maior frequência na comparação com quem comenta no Facebook (ver tópico 4.2.1). Contudo, uma ressalva é necessária: este estudo apresenta considerações sobre as páginas

dos jornais no Facebook. Não é possível fazer qualquer afirmação em relação a outros usos ou sobre o Facebook como um todo.

4.3.2 Provimento de Razões

O provimento de razões (*reason giving*) é entendido como condição necessária para a efetiva racionalização do debate, um dos princípios centrais para a legitimidade do processo deliberativo. Este critério aparece na literatura como argumentação, argumentação racional, racionalidade, justificação, entre outros. Mas de todo geral, tenta-se dar conta da sustentação racional, lógica e, em algumas circunstâncias, moral dos argumentos e posições, numa situação de troca discursiva e crítica recíproca (DAHLBERG, 2004). Segundo Sampaio e colegas (2012), este critério é um dos mais empregados por pesquisas que avaliam a deliberação online. Kies (2010) pontua que não pode haver deliberação se os cidadãos recorrem à “revelação da autoridade” ou se a justificação é complexa ao ponto de ser acessível apenas para uma minoria intelectual. O autor argumenta ainda que esta dimensão da deliberação está relacionada com a reciprocidade e o respeito mútuo, uma vez que os cidadãos precisam reconhecer o outro como interlocutor para apresentar suas posições, argumentos e justificativas.

Provimento de Razões	Frequência	%
Sem justificativas	1007	41,9
Justificativas internas	929	38,7
Justificativas externas	465	19,4
Total	2401	100,0

Tabela 20: Provimento de Razões em número absoluto e percentual para toda a amostra.

Neste tópico, em específico, procura-se classificar os comentários de acordo o tipo de razões ou justificativas que são empregadas; a complexidade ou a qualidade será avaliada no próximo tópico (grau da justificativa). Conforme os dados apresentados na Tabela 20, expressivos 41,9% dos comentários analisados não têm qualquer tipo de justificação; as justificativas internas ocorreram em 38,7% dos comentários; já as justificativas externas ocorreram em 19,4% dos comentários.

A avaliação destes resultados na comparação com resultados anteriores é um desafio, por conta da grande diversidade do fenômeno, do modo como ocorre deliberação no ambiente online, mas também a diversidade de estratégias adotadas para operacionalizar o critério provimento de razões. Uma das operacionalizações mais replicadas, inclusive por esta pesquisa, é a de Jensen (2003), por ser relativamente fácil de aferir e objetiva. O autor considera que para sustentar um argumento, as pessoas podem apresentar uma “validação externa”, isto é, basear o próprio argumento em fontes externas e tenta ser o mais objetivo possível; ou uma “validação interna”, entendida como a sustentação dos argumentos nos próprios pontos de vista; e “alegação”, entendido como aquelas afirmações sem qualquer tipo de sustentação. Os fóruns estudados por Jensen (2003) apresentaram índices discrepantes. O fórum organizado pela sociedade civil (dk.politik) apresentaram os índices de 23,1%, 43,2% e 33,7%, respectivamente; enquanto o fórum organizado pelo governo (nordpol.dk) 38,3%, 51,8% e 9,8%, respectivamente. Resumindo, no fórum organizado pela sociedade civil ocorreu algum tipo de justificativa em 66,3% dos casos; enquanto no fórum organizado pelo governo a ocorrência foi em expressivos 90,1% dos comentários. O autor assume que não tem uma resposta definitiva para a diferença nos resultados, mas levanta a hipótese que a presença de políticos motiva as pessoas a apresentarem argumentos.

A operacionalização desenvolvida por Jensen (2003) foi testada em vários contextos, com resultados díspares. Sampaio & Barros (2010) que estudaram comentários no site da *Folha de S. Paulo* avaliaram somente a ocorrência de justificativa externa e interna, por entenderem que não é necessário classificar as alegações em uma avaliação do provimento de razões, e encontraram justificativas externas em 31,5% dos comentários e justificativas internas em apenas 3,8%. Os autores consideram que baixa ocorrência de justificativas internas pode ser explicada pelo fato do tema – prisão de governador do DF e esforço diplomático para fechar acordo com o Irã sobre o uso de energia atômica – ser pouco propício para discussões em termos pessoais. Já Miola (2011), que estudou uma discussão no site da Câmara dos Deputados do Brasil anteriormente citada, encontrou 26% de validação externa, 34% de validação interna e 39% de alegação, além de 1% de uma categoria criada para as situações em que não há qualquer argumentação.

Sampaio (2010), ao analisar o fórum do Orçamento Participativo Digital organizado pela Prefeitura de Belo Horizonte, operacionalizou o provimento de razões em termos de

justificação externa, que ocorreu em 40,8% dos comentários analisados; justificação interna, com ocorrência em 12,26% dos comentários; e por uma categoria nomeada como “posição” que consiste na apresentação da posição pessoal em relação à questão em discussão nos fóruns analisados, a qual teve ocorrência de 40,26%.

Por sua vez, Ferreira (2012) que também analisou o Orçamento Participativo Digital de Belo Horizonte, mas com dados da edição de 2011, analisou apenas se haviam justificativas ou não nos comentários e encontrou que 76,2% (n = 885) dos comentários têm algum tipo de justificativa⁶⁷. Na tentativa de qualificar as justificativas, Ferreira (2012) categorizou as fontes; em números absolutos, o autor encontrou 603 comentários sustentados na “experiência pessoal não explícita”, 416 na “experiência pessoal explícita”, a “mídia” foi citada apenas 3 vezes, outros comentários apenas uma vez e o “poder público” nenhuma vez, além de 37 ocorrências de “outras” fontes.

Com uma estratégia de operacionalização parecida com a de Ferreira (2012), Mendonça & Pereira (2011) avaliaram a ocorrência de justificativas no site Vote na Web, o que ocorreu em 84,7% dos comentários. Para qualificar este número os autores avaliaram também se os comentários tratavam do tópico em discussão (*on topic*) o que foi positivo em 98,3% dos casos.

Wales *et al.* (2010) também preocupados com as fontes citadas nas justificativas criou as seguintes categorias: apenas opinião (sem justificativa), experiência pessoal explícita, autoridades externas, outros participantes, moderador, material de *briefing* e outras fontes não explicitadas. Do total de comentários analisados (N = 239), 75,7% apresentaram apenas uma opinião sem justificativas, 19,2% citaram experiências pessoais explicitadas no texto, e 5% um conjunto de outros tipos de fontes. Kies (2010), por sua vez, entende que se deve verificar a ocorrência de justificativas apenas entre aqueles comentários que fazem proposições. No estudo anteriormente citado, o autor identificou que 18,2% (n = 24) dos comentários faziam proposições ou contra proposições, destes 83,3% (n = 22) tinha justificativas.

⁶⁷ O autor informou os dados apenas em números absolutos, a partir dos quais foram calculados os percentuais para garantir a comparabilidade.

Enfim, conforme proposta deste estudo, investiga-se a influência de alguns fatores contextuais, especificamente, a empresa que hospeda o debate, a plataforma e o tema em discussão. De acordo o cruzamento disposto na Tabela 21, as diferentes empresas não respondem por grandes variações no provimento de razões. Na categoria “sem justificativas”, a variação é de 3,9%; na categoria “justificativas internas” a variação é de apenas 1,9%; e na categoria “justificativas externas” o máximo é de 20,1% e mínimo de 18,1%, portanto, com uma variação de 2%.

			Empresa que hospeda			Total
			Folha	Estadão	Globo	
PROVIMENTO DE RAZÕES	Sem justificativas	Count % de Empresa que hospeda	393 44,2%	287 40,9%	327 40,3%	1007 41,9%
	Justificativas internas	Count % de Empresa que hospeda	335 37,7%	273 38,9%	321 39,6%	929 38,7%
	Justificativas externas	Count % de Empresa que hospeda	161 18,1%	141 20,1%	163 20,1%	465 19,4%
Total		Count % de Empresa que hospeda	889 100,0%	701 100,0%	811 100,0%	2401 100,0%

Tabela 21: Provimento de razões distribuído pelas empresas estudadas: *Folha, Estadão e O Globo*.

			Plataforma		Total
			Jornal	Facebook	
PROVIMENTO DE RAZÕES	Sem justificativas	Count % de Plataforma	337 27,2%	670 57,6%	1007 41,9%
	Justificativas internas	Count % de Plataforma	577 46,6%	352 30,2%	929 38,7%
	Justificativas externas	Count % de Plataforma	323 26,1%	142 12,2%	465 19,4%
Total		Count % de Plataforma	1237 100,0%	1164 100,0%	2401 100,0%

Tabela 22: Provimento de razões distribuído pelas plataformas dos jornais e do Facebook.

Já a plataforma demonstra ter uma influência bem maior no provimento de razões ou, em outros termos, em uma plataforma mais do que em outra as pessoas apresentaram determinados tipos de razão. No caso, os comentários feitos nas plataformas dos jornais apresentam índices de provimento de razões bem maiores. De início, mais da metade dos comentários feitos no Facebook não apresentaram justificativas (57,6%), enquanto nas plataformas dos três jornais este tipo de comentário ocorreu em 27,2% dos casos. Entre

os dois indicadores que apontam para a ocorrência de justificativas, as plataformas dos jornais apresentam índices maiores. A categoria “justificativas internas” responde por 46,6% dos comentários feitos nos jornais e por 30% dos comentários no Facebook; e também na categoria “justificativas externas” os jornais apresentam melhores resultados: 26,1% e 12,22%, respectivamente. Além de constatar que o provimento de razões é melhor nos jornais do que no Facebook, percebe-se que as justificativas internas são sempre maioria, mas em maior proporção no Facebook.

			Tema					Total
			Lei de Cotas	Homossexualidade	Copa	Ficha Limpa	Mensalão	
PROVIMENTO DE RAZÕES	Sem justificativas	Count % de Tema	171 29,8%	201 45,3%	146 42,8%	177 40,0%	312 52,0%	1007 41,9%
	Justificativas internas	Count % de Tema	253 44,1%	140 31,5%	111 32,6%	191 43,2%	234 39,0%	929 38,7%
	Justificativas externas	Count % de Tema	150 26,1%	103 23,2%	84 24,6%	74 16,7%	54 9,0%	465 19,4%
Total		Count % de Tema	574 100,0%	444 100,0%	341 100,0%	442 100,0%	600 100,0%	2401 100,0%

Tabela 23: Provimento de razões distribuído pelas temas analisados.

O cruzamento entre os temas e os tipos de razões apresentadas nos comentários, disposto na Tabela 23, mostra que o tipo de razão (se interna ou externa) muda sensivelmente em função do tema. A primeira classificação, que mede a ausência de justificativas, variou entre 29,8% no caso da Lei de Cotas e 52% no caso do mensalão. Uma resposta possível para tanto é que as pessoas tendem a argumentar mais em relação a temáticas de maior dissenso e menos em relação a temas de maior consenso, conforme se pode inferir a partir dos dados da Tabela 15.

Na categoria “justificativas internas”, a variação é menor, com máximo de 44,1% no caso da Lei de Cotas e mínimo de 31,5% na temática homossexualidade. No tema homossexualidade a maioria dos comentários foi sem qualquer justificativa (45,3%), o que pode explicar o número de justificativas internas. Na categoria “justificativas externas”, novamente, aparecem nos extremos a Lei de Cotas e o mensalão, porém em

sentido inverso. O primeiro tema teve 26,1% de seus comentários com justificativas externas, enquanto o segundo teve apenas 9%.

Esta diferença em relação ao tema é relativamente esperada, uma vez que as pessoas se relacionam de modo diferente com cada tema e tendem a usar argumentos de tipo diferente em relação a cada temática. A questão que precisa ser respondida é quais as características dos temas levam a ter mais ou menos de um determinado de tipo de justificativa. As hipóteses levantadas por este trabalho é que, primeiro, as pessoas precisam perceber que as posições estão em disputa para justificar o esforço de construção de argumentos e justificativas; segundo, as pessoas tendem a usar mais argumentos externos em ambientes discursivos com posições em disputa, porque a validade das justificativas precisam de razões mais fortes.

4.3.3 Grau da Justificativa

No tópico anterior, avaliaram-se os tipos das razões apresentadas. Agora, será considerada a complexidade destas razões. Esta operacionalização da racionalidade foi desenvolvida por Steenbergen *et al.* (2003)⁶⁸ e procura avaliar a relação lógica entre a tese ou posição defendida por alguém e as justificativas apresentadas como sustentação. É necessário pontuar que não se trata de uma avaliação das justificativas em termos de boa ou ruim, uma vez que tal análise seria invariavelmente enviesada, mas de uma avaliação objetiva da complexidade das justificativas. O pressuposto é que razões mais complexas podem contribuir para a construção de entendimentos melhores sobre as questões em discussão.

Segundo Bachtiger *et al.* (2009), em alguns modelos de deliberação, a força da justificação racional é um critério chave para a qualidade da deliberação, além de que este processo torna o discurso acessível para a crítica racional (p. 5). Segundo Kies (2010), a complexidade da justificativa é também um indicativo de reciprocidade, uma vez que as pessoas tendem a apresentar argumentos mais complexos se entendem que serão lidos e considerados, ao mesmo tempo que indica também respeito ao outro, o reconhecimento

⁶⁸ Este modo particular de operacionalização da complexidade das justificativas foi desenvolvida pelos autores para o *Discourse Quality Index* (DQI), uma das operacionalizações mais replicadas dos princípios da democracia deliberativa, que foi endossada pelo próprio Habermas (2006).

de que o outro é digno e capaz de travar uma disputa argumentativa em termos mais complexos.

Na Tabela 24, são apresentados os resultados da variável grau da justificativa. Considerando-se os dados de toda a amostra (N = 2401), a distribuição entre as categorias foi acentuadamente desigual. A categoria “sem justificativas” correspondeu a 42,2%, o que é um percentual relativamente alto, mas que pode ser explicado pelos diferentes contextos em que os argumentos foram feitos. As “justificativas inferiores”, que são aquelas em que tese e justificativa não têm relação lógica, ocorreram em 21,5% dos comentários; enquanto as justificativas qualificadas surpreendentemente ocorreram em 32,5% dos casos. As “justificativas sofisticadas”, por sua vez, por demandarem mais elaboração, conforme se podia esperar, ocorreu em 3,7% dos comentários.

Grau da Justificativa	Frequência	%
Sem justificativas	1014	42,2
Justificativa inferior	517	21,5
Justificativa qualificada	780	32,5
Justificativa sofisticada	90	3,7
Total	2401	100,0

Tabela 24: Grau da justificativa em número absoluto e percentual para toda a amostra.

Apesar deste critério ser pouco aplicado para o estudo da deliberação em ambientes online, há algumas pesquisas que podem servir como parâmetro. Trice (2010), que também analisou a deliberatividade nas seções de comentários de jornais estabeleceu duas perguntas, com respostas de sim ou não, para avaliar a qualidade dos argumentos e justificativas apresentadas. A primeira questão foi se o comentário introduz novas ideias em relação ao artigo, o que ocorreu em 31,07% dos casos; o entendimento do autor é que a apresentação de novas ideias exige uma argumentação mais robusta e a citação de fontes externas referendadas. A segunda questão é, de modo geral, se há argumentos complexos nos comentários, o que o autor relata ter encontrado em 88,83% dos comentários analisados; o modo de operacionalização deste critério não foi explicado em detalhes, mas aparentemente bastou apresentar qualquer tipo de argumento para ser inserido nesta classificação.

Trice (2010) sugere ainda que é possível avaliar a complexidade dos argumentos a partir do tamanho dos comentários, o que é completamente rejeitado por Kies (2010). Este argumenta que não há qualquer relação lógica entre o tamanho do comentário e a qualidade em termos deliberativos, uma vez que uma pessoa pode escrever comentários grandes para ofender alguém ou para falar de um assunto fora da pauta, do mesmo modo que comentários relativamente pequenos podem representar avanços e contribuições para a deliberação. O único modo capaz de avaliar estas dimensões da deliberação que dependem do conteúdo dos comentários seria mesmo leitura e classificação por um pesquisador treinado.

A partir da operacionalização de Steenbergen *et al.* (2003), Steiner (2012) criou as seguintes categorias: ausência de justificativas; justificativa com ilustração; apresentação de razão, mas sem conexão com a opinião; apresentação de razão, conectada com a opinião; e, por fim, apresentação de mais de uma razão, conectada com a opinião. Para o teste desta operacionalização, foram organizados cinco encontros presenciais em cinco países diferentes entre pessoas com posições diversas em relação a temas polêmicos. Entre os testes realizados, destaca-se o caso de encontros realizados na Colômbia entre ex-guerrilheiros e ex-paramilitares. Ao todo foram realizados 28 encontros, durante os quais foram identificados 1,027 atos de fala, dos quais 41% não foram avaliados quanto a este critério por não expressarem opiniões. Do total analisado, isto é, daqueles atos de fala com opiniões, 36% não tinham justificativas; 34% apresentaram justificativas com ilustração; 17% ofereceram razões, mas sem conexão com a opinião; 10% uma razão, conectada com a opinião; e 3% mais de uma razão, conectadas com a opinião (p. 75). Por mais que o teste tenha ocorrido em uma situação deliberativa presencial em um contexto diferente, na ausência de resultados do critério “grau da justificativa” para ambientes online, estes números oferecem um parâmetro e indicam que os resultados do presente estudo são seguros, uma vez que os operacionalizadores e os resultados são bastante próximos.

Conforme a proposta deste estudo, pode-se considerar a influência da empresa, da plataforma e do tema em discussão no grau das justificativas apresentadas nos ambientes online. Na Tabela 25, apresenta-se o grau da justificativa distribuído pelas três empresas analisadas. A julgar pela variação, pelo menos entre as empresas estudadas, esta não é uma variável que explica a diferença nos graus das justificativas presentes nos

comentários. A maior variação é de 4,5% nos casos em que os comentários foram classificados como “sem justificativa”, com máxima de 44,8% para a *Folha de S. Paulo* e mínima de 40,3% para o jornal *O Globo*.

			Empresa que hospeda			Total
			Folha	Estadão	Globo	
GRAU DA JUSTIFICATIVA	Sem justificativas	Count % de Empresa que hospeda	398 44,8%	289 41,2%	327 40,3%	1014 42,2%
	Justificativa Inferior	Count % de Empresa que hospeda	187 21,0%	149 21,3%	181 22,3%	517 21,5%
	Justificativa Qualificada	Count % de Empresa que hospeda	272 30,6%	237 33,8%	271 33,4%	780 32,5%
	Justificativa Sofisticada	Count % de Empresa que hospeda	32 3,6%	26 3,7%	32 3,9%	90 3,7%
Total		Count % de Empresa que hospeda	889 100,0%	701 100,0%	811 100,0%	2401 100,0%

Tabela 25: Grau da Justificativa distribuído pelas empresas estudadas, *Folha*, *Estadão* e *O Globo*.

			Plataforma		Total
			Jornal	Facebook	
GRAU DA JUSTIFICATIVA	Sem justificativas	Count % de Plataforma	340 27,5%	674 57,9%	1014 42,2%
	Justificativa Inferior	Count % de Plataforma	343 27,7%	174 14,9%	517 21,5%
	Justificativa Qualificada	Count % de Plataforma	482 39,0%	298 25,6%	780 32,5%
	Justificativa Sofisticada	Count % de Plataforma	72 5,8%	18 1,5%	90 3,7%
Total		Count % de Plataforma	1237 100,0%	1164 100,0%	2401 100,0%

Tabela 26: Grau da Justificativa distribuído pelas plataformas dos jornais e do Facebook.

Contudo, conforme dados apresentados na Tabela 26, a variação do grau de justificativa entre os sites dos jornais e as páginas no Facebook é bastante intensa. Foram classificados como “sem justificativas”, 27,5% dos comentários nos sites dos jornais e expressivos 57,9% dos comentários no Facebook. Apesar do estudo empírico não ser suficiente para explicar esta alta taxa de comentários sem justificativa no Facebook, levanta-se a hipótese de que esta pode ser explicada por um determinado modo de uso deste site de rede social com extenso emprego de piadas, reclamações, endossos e comemorações que não exigem

justificativas ou explicações. Na categoria “justificativa inferior” foram classificados 27,7% dos comentários nos jornais e 14,9% no Facebook. Na categoria “justificativa qualificada”, foram classificados 39% dos comentários nos jornais e 25,6% dos comentários no Facebook. E, por fim, as “justificativas sofisticadas” apresentaram as menores taxas: 5,8% dos comentários nos jornais e apenas 1,5% dos comentários no Facebook.

Em relação ao Facebook, a baixa taxa de “justificativas inferiores” e o número considerável de “justificativas qualificadas” reforça a hipótese da influência de um determinado modo de uso, uma vez que há, relativamente, poucos comentários que fizeram uma relação sem lógica entre posição e justificativa, bem como ocorreu um percentual razoável de justificativas qualificadas, de modo que se pode hipotetizar que a questão fundamental não é falta de capacidade dos usuários do Facebook, mas tão somente o modo de uso. De todo modo, mesmo que as razões e motivações não sejam totalmente conhecidas, pode-se afirmar que nos dois ambientes estudados o número de comentários sem justificativas é relativamente alto; o número de “justificativas sofisticadas” é baixo ou quase inexistente; e que, em geral, o Facebook é um ambiente menos propício para a ocorrência de trocas de razões complexas.

			Tema					Total
			Lei de Cotas	Homossexualidade	Copa	Ficha Limpa	Mensalão	
GRAU DA JUSTIFICATIVA	Sem justificativas	Count % de Tema	174 30,3%	203 45,7%	147 43,1%	177 40,0%	313 52,2%	1014 42,2%
	Justificativa Inferior	Count % de Tema	223 38,9%	79 17,8%	45 13,2%	73 16,5%	97 16,2%	517 21,5%
	Justificativa Qualificada	Count % de Tema	153 26,7%	151 34,0%	131 38,4%	172 38,9%	173 28,8%	780 32,5%
	Justificativa Sofisticada	Count % de Tema	24 4,2%	11 2,5%	18 5,3%	20 4,5%	17 2,8%	90 3,7%
Total		Count % de Tema	574 100,0%	444 100,0%	341 100,0%	442 100,0%	600 100,0%	2401 100,0%

Tabela 27: Grau da justificativa distribuído pelos temas analisados.

Na Tabela 27, é apresentado o grau das justificativas distribuído pelos temas. Na categoria “sem justificativas”, a variação foi de 21,9%, com máximo de 52,2% no tema mensalão

e mínimo de 30,3% no tema Lei de Cotas. Na categoria “justificativa inferior”, a variação foi de expressivos 25,7%, com máximo de 38,9% para a Lei de Cotas e mínimo de 13,2% para o caso da copa. Na classificação “justificativa qualificada”, a variação foi de 12,2%, com máximo de 38,9% no tema ficha limpa e mínima de 26,7% no tema Lei de Cotas. Por fim, na classificação “justificação sofisticada” a variação foi de 2,8%, com máximo de 5,3% e mínimo de 2,5%.

A literatura não oferece resposta para as causas da ocorrência dos diferentes graus de justificativa em função do tema, mas pode-se inferir que está relacionada com ao menos três variáveis: a) o quanto a indivíduo conhece sobre o tema, supondo esta necessidade para a construção de argumentos complexos; b) percepção do quanto o outro conhece sobre o tema, supondo que as pessoas tendem a apresentar justificativas mais complexas se percebem que os interlocutores têm conhecimento mais aprofundado sobre o tema, ao mesmo tempo em que tendem a apresentar justificativas menos complexas se percebem que o outro sabe pouco ou nada sobre o tema; c) além de todas as outras explicações válidas para o tipo de justificativas que foram apresentadas no tópico anterior. Em relação ao conhecimento sobre os temas, a dificuldade para avaliar é que seria necessário aplicar *surveys* com os autores dos comentários, o que só é possível no ambiente online em situações controladas.

4.3.4 Respeito

O respeito ao interlocutor e às opiniões alheias é considerado, pela literatura, como um elemento chave para uma deliberação de qualidade (SAMPAIO *et al.*, 2012; STEENBERGEN *et al.*, 2003). O entendimento é que a deliberação calcada na razão exige, como ponto de partida, o respeito ao interlocutor, suas posições e opiniões, mesmo que, como é o caso na maioria das vezes, não exista consenso (STEINER, 2012, p. 104-105).

Neste sentido, o respeito é efeito de um entendimento prévio de que o outro é igualmente digno, mesmo que não necessariamente capaz, de participar do ato deliberativo. De certo modo, esta dimensão da deliberação, apesar de ser operacionalizada em separado, está relacionada com a reciprocidade, entendendo-se o respeito como um efeito da

reciprocidade, e com o oferecimento de razões, uma vez que o respeito é necessário pelo menos na medida em que se reconhece o outro como digno de apreciar argumentos e justificativas. O respeito, em última instância, relaciona-se com um princípio básico da democracia deliberativa: aquele que diz que a autoridade de estabelecer qual seja a verdade deve ser suspensa durante a deliberação para dar lugar à força da razão e do melhor argumento que pode, inclusive, construir entendimentos e verdades diversas das vigentes antes da deliberação (ROSTBOLL, 2008).

Em uma situação prática de deliberação, o respeito se manifesta através da consideração pelos argumentos do outro, demonstração de respeito a grupos e minorias e manutenção de uma atmosfera de grupo que busca o entendimento comum, apesar das diferenças. Contudo, na prática a ocorrência de respeito não está necessariamente atrelada a outras dimensões da deliberação, isto é, um debate pode apresentar taxas altas de troca de razões e reciprocidade e não apresentar bons índices de respeito (PAPACHARISSI, 2004). Em algumas situações a falta de respeito em relação a pessoas ou argumentos é tolerável e traz poucos prejuízos práticos para o resultado da deliberação. Em outras situações, o excesso de respeito pode até ser prejudicial, porque a polidez pode ser apenas um indicativo de que os argumentos dos outros não estão sendo levados em conta. Suspeita-se que tende a faltar respeito quando as pessoas engajam com paixão na troca de argumentos ou na disputa por fixar o entendimento sobre algo.

Neste sentido, Papacharissi (2004) propõe uma diferenciação entre comentários impolidos e comentários incivis. A autora argumenta que o mais importante é avaliar se o teor da mensagem afeta princípios democráticos e não necessariamente se atende a regulamentos sociais de interação, uma vez que a polidez depende tão somente do entendimento de etiqueta e formalidade dos participantes da interação. A autora pontua ainda que a impolidez tem a ver com a manifestação das emoções despertadas pela interação, enquanto a incivilidade é umbilicalmente relacionada a crenças e atitudes que têm repercussões mais graves, principalmente, por contestar direitos individuais (p.281). Enfim, o argumento da autora, demonstrado válido por um teste empírico, é que a presença de mensagens rudes não necessariamente afeta outros aspectos da deliberação, o que tem sido confirmado por outros estudos (JENSEN, 2003; STRANDBERG, 2008).

Conforme os dados dispostos na Tabela 28, os critérios estabelecidos para a classificação de respeito ocorreram em 1375 casos, o que equivale a 57,3% dos comentários que compõem a amostra (N = 2401). Tomando como referência a amostra total, 14,4% foram classificados como “respeitoso”, por apresentar afirmativas explícitas de respeito ao interlocutor, a terceiros, a grupos ou a ideias e opiniões; 36,9% foram classificados como “rude” por ter conteúdos, explícitos ou implícitos, que podem ser entendidos como falta de polidez na interação; e 6,0% foram classificados como incivis por desrespeitarem direitos básicos de terceiros ou por conterem discursos de ódio ou preconceituosos em relação a raça, gênero, orientação sexual, identidade e/ou classe social.

Respeito	Frequência	%
Respeitoso	345	14,4
Rude	885	36,9
Incivil	145	6,0
Total	1375	57,3

Tabela 28: Respeito em número absoluto e percentual para toda a amostra.

A interpretação destes dados, contudo, é melhor processada em comparação com resultados anteriores. Apesar dos resultados serem diversos, oferecem parâmetros que permitem uma avaliação mais acurada. A variedade de resultados do critério respeito é explicada pelo modo como este é operacionalizado, mas também, segundo a literatura, pela ação de outras três variáveis, a saber, o tema ou tópico em discussão, o tipo e a frequência da moderação, se exige a identificação ou se permite o anonimato e, por fim, se conta com a presença de representantes do poder público ou com capacidade de encaminhar reclames para a esfera de decisão política.

Sampaio & Barros (2010), no estudo já citado dos comentários de leitores no site do jornal *Folha de S. Paulo*, avaliam o respeito simplesmente em termos de “respeitoso” ou “agressivo”. Na classificação realizada pelos autores um mesmo comentário podia apresentar os dois códigos, por entenderem que um mesmo comentário pode respeitar alguém e desrespeitar outrem. Os autores encontraram alguma marca de agressividade em 56,1% (n = 73) dos comentários e indícios de respeito em 21,5% (n = 28) do total de comentários. Para efeito de comparação, pode-se somar a ocorrência de comentários rudes (36,9%) e comentários incivis (6%) do presente estudo, o que corresponde a 42,9%,

percentual que ainda é distante dos 56,1% do estudo de Sampaio & Barros (2010). Em relação à ocorrência de respeito, a diferença é menor e aponta para uma relativa constância na classificação do respeito entre os dois estudos.

Wales *et al.* (2010), por sua vez, classificaram apenas a ocorrência de comentários desrespeitosos, entendendo os demais como respeitosos. Os autores organizaram dois fóruns. No fórum que discutiu o papel da polícia e de atividades comunitárias em resposta a comportamentos antissociais de jovens, 23% (n = 29) das contribuições foram classificadas como desrespeitosas aos jovens. Já no segundo fórum, que debateu sobre o papel das escolas religiosas para a coesão comunitária, as postagens classificadas como desrespeitosas foram apenas 8,9% (n = 12) do total. Neste caso, fica evidente a influência do tema na ocorrência de mensagens desrespeitosas, uma vez que ambos experimentos ocorreram sob condições contextuais semelhantes (ver o cruzamento entre respeito e tema feito pelo presente estudo na Tabela 31).

Mendonça & Pereira (2011) também fizeram opção por analisar as marcas explícitas de desrespeito, em dois níveis: o desrespeito a argumentos e o desrespeito a grupos. Todas as mensagens sem marcas de desrespeito foram consideradas respeitosas. O resultado agregado das três discussões analisadas por aqueles autores dá conta de que 11% dos comentários foram desrespeitosos a outros argumentos, enquanto 3,4% foram classificados como desrespeitosos em relação a grupos. Os baixos índices encontrados por Mendonça & Pereira (2011) não encontram pontos de diálogo com o presente estudo, provavelmente por conta do objeto analisado ter como característica um baixo nível de engajamento na troca discursiva (os autores perceberam marcas de reciprocidade em apenas 37,3% dos comentários analisados).

Outros dois estudos analisaram o respeito em arenas deliberativas hospedadas e patrocinadas pelo poder público. Miola (2011), ao analisar um fórum organizado pela Comissão de Legislação Participativa (CLP) da Câmara dos Deputados do Brasil, classificou 11% (n = 10) dos comentários como agressivos e 89% (n = 80) como respeitosos. A autora diz acreditar que o baixo percentual de mensagens com conteúdo ofensivo é explicado pela coação de um aviso de que mensagens com conteúdo ofensivo não seriam publicadas, mas também por conta da atividade moderadora. Tais medidas explicariam a ausência de mensagens com agressões ou palavras de baixo calão.

Também Sampaio (2010), ao analisar um fórum de discussão aberto pelo Orçamento Participativo de Belo Horizonte, diagnosticou a influência da moderação na ocorrência de mensagens desrespeitosas. Este autor avaliou o respeito em quatro categorias: respeito implícito, respeito explícito, sem respeito de tipo rude e sem respeito de tipo incivil. No conjunto dos quatro fóruns analisados por este autor, 28,8% (n = 108) foram classificados como “respeito implícito”, 14,93% (n = 56) classificados como “respeito explícito”, 6,1% (n = 23) classificados como “sem respeito de tipo rude” e 0% (n = 0) como “sem respeito de tipo incivil”. Nas palavras de Sampaio (2010), “a pré-moderação influencia diretamente o número de mensagens rudes e incivis, mas não necessariamente leva à presença de maior respeito entre os participantes” (p. 136).

Por fim, os resultados encontrados por Jensen (2003) permitem uma melhor comparação entre fóruns organizados pela sociedade civil e por governos. No estudo já citado que compara dois fóruns da Dinamarca, hospedados na Usenet, o autor criou uma escala de cinco pontos para a avaliação do respeito que vai de “ódio” (-2), “negativo” (-1), “neutro” (0), “positivo” (*factual*; +1) até “respeitoso” (+2). No caso do fórum organizado pela sociedade civil (N = 311), a ocorrência foi, respectivamente, de 10,6%, 18,6%, 29,9%, 32,8% e 8%. Enquanto no fórum organizado pelo governo (N = 239), a ocorrência de respeito foi, respectivamente, de 4,6%, 11,3%, 24,7%, 50,6% e 8,8%. Segundo o autor, é evidente que o fórum organizado pelo governo apresenta melhores índices de mensagens positivas e respeitadas. Estas duas categorias somadas, no caso do fórum governamental, dão um total de 59,6%, enquanto, no caso do fórum da sociedade civil, a soma é de apenas 40,8%. O autor hipotetiza que algumas das diferenças entre os dois fóruns podem ser explicadas pela participação de políticos no fórum organizado pelo governo, os quais empregam substancialmente mais um tom positivo (*factual*) e respeitoso do que os cidadãos e estes, quando no fórum hospedado pelo governo também tendem a serem mais respeitosos.

A interpretação dos resultados demanda também a consideração de algumas características culturais do ambiente onde as interações se processam. Em relação a ocorrência de mensagens rudes, por exemplo, é preciso considerar que alguns ambientes online toleram relativamente bem conteúdos de humor ou provocativos. De modo que estas mensagens são vistas pelo analista como ruído ou como um agente que atrapalha o

bom andamento da deliberação, mas do ponto de vista de quem se engaja em discussões online pode ser tão somente um modo de deixar a interação mais informal, divertida ou mesmo mais palatável. Papacharissi (2004) lembra que no ambiente online é comum a prática do *flaming* (metaforicamente, botar lenha na fogueira). A autora pontua que o *flaming* é uma prática ofensiva, sem sentido e passional que resulta em efeitos negativos para a discussão política em ambientes online, mas traz o benefício de ser um importante exercício de liberdade de expressão, quando as pessoas podem se expressar de modo livre e os pontos divergentes podem vir à tona.

Wales *et al.* (2010), explica que o *flaming* é um elemento recorrente nas discussões em ambientes online, em parte porque o objetivo em boa parte dos casos é tão somente “vencer” o debate, ao invés de construir algum consenso ou resolver um problema. Contudo, a influência negativa do *flaming* e de outras práticas desrespeitosas é diminuída em discussões moderadas ou a depender do comportamento dos demais membros do fórum.

Diante de uma mensagem desrespeitosa ou provocativa, as pessoas podem enfrentar de modo igualmente não educado, mas podem também entender como um motivo para uma resposta argumentativa; outra possibilidade é tão somente ignorar a mensagem provocativa, isolar aqueles que adotam práticas consideradas desrespeitosas pelo grupo; algumas pessoas podem ainda tolerar as falas desrespeitosas e considerar um modo válido de se expressar no contexto em específico; e, por fim, há ainda aquelas pessoas e comunidades que tratam mensagens desrespeitosas como motivo para diversão. Enfim, o importante é pontuar que práticas desrespeitosas ou consideradas impolidas por alguns não necessariamente traz prejuízos ou inviabiliza a deliberação.

Contudo, esta justificativa não tem a mesma validade para o caso dos comentários incivis. Especialmente, aquelas manifestações que desrespeitam direitos alheios ou não reconhecem a dignidade do outro trazem prejuízos profundos e dificilmente contornáveis em uma situação deliberativa circunscrita no tempo, de modo a afetar o caráter democrático de uma sociedade, uma vez que não se reconhece a igualdade do outro em termos políticos e civis. Tal distinção entre comentários impolidos e incivis é fundamental na avaliação do caráter democrático de ambientes online, o que reforça a importância do trabalho seminal de Papacharissi (2004). Neste sentido, entende-se que a questão fundamental ao

se avaliar o respeito em ambientes online, para evitar posições moralistas, é estabelecer a fronteira entre a falta de respeito legítima, aquela que se configura como uma possibilidade de livre manifestação do sujeito, e as manifestações incivis, aquelas que atentam contra princípios democráticos, contra direitos individuais ou contra a legitimidade de outros cidadãos. Uma conversa sobre política ou temas públicos pode ter uma forte dose de paixão, serem rudes e duras, mas não necessário são (ou podem, de uma perspectiva normativa) incivis.

			Empresa que hospeda			Total
			Folha	Estadão	Globo	
RESPEITO	Respeitoso	Count % de Empresa que hospeda	125 23,9%	107 26,0%	113 25,6%	345 25,1%
	Rude	Count % de Empresa que hospeda	345 66,1%	257 62,5%	283 64,0%	885 64,4%
	Incivil	Count % de Empresa que hospeda	52 10,0%	47 11,4%	46 10,4%	145 10,5%
Total		Count % de Empresa que hospeda	522 100,0%	411 100,0%	442 100,0%	1375 100,0%

Tabela 29: Respeito distribuído pelas empresas estudadas, *Folha*, *Estadão* e *O Globo*.

Conforme a proposta deste trabalho, considera-se adiante a influência da empresa que hospeda os comentários, da plataforma e do tema na ocorrência do respeito. Para estes cálculos são considerados apenas os comentários que foram classificados, isto é, toma-se os 1375 casos como 100%. Em relação a empresa, conforme os dados dispostos na Tabela 29, percebe-se que a influência é pequena em termos percentuais. Na categoria “respeitoso”, a variação é de 2,1%, com máximo de 26% para *O Estado de S. Paulo* e mínima de 23,9% para a *Folha de S. Paulo*. Na categoria “rude” a variação é de 3,6%, índice um pouco maior, mas ainda pouco expressivo, a máxima é de 66,1% para a *Folha*, e a mínima é de 62,5% para o *Estado de S. Paulo*. A categoria “incivil” apresenta variação ainda menor, apenas 1,4%, com máxima de 11,4 para o *Estado de S. Paulo* e mínima de 10% na *Folha*. *O Globo* ficou em uma posição intermediária em todas as categorias.

Na Tabela 30, está disposto o cruzamento entre as categorias de respeito e as duas plataformas onde os comentários foram coletados, nos sites dos jornais e nas páginas destes no Facebook. Na categoria “respeitoso”, a variação percentual foi de 5,4%, uma diferença pequena, mas que aponta para uma tendência das pessoas serem mais respeitadas no Facebook. Na categoria “rude”, a variação foi de apenas 0,8%; já na categoria “incivil” a variação foi de 4,6%. A diferença no percentual de comentários respeitadas e incivis pode ser explicada por dois fatores: a) no Facebook ocorre substancialmente menos reciprocidade (ver Tabela 19), o que pode ser uma causa para a diminuição da falta de respeito, de acordo o estudo com Mendonça & Pereira (2011); b) no Facebook as pessoas podem evitar manifestações rudes e incivis por conta da possibilidade destes comentários serem vistos pela rede pessoal e trazer prejuízos para a imagem pública, além de que nesta plataforma mesmo um terceiro desconhecido pode encontrar meios e modos de expor de forma negativa alguém que fez um comentário inapropriado (ORTIZ, 2011).

			Plataforma		Total
			Jornal	Facebook	
RESPEITO	Respeitoso	Count	173	172	345
		% de Plataforma	22,7%	28,1%	25,1%
	Rude	Count	494	391	885
		% de Plataforma	64,7%	63,9%	64,4%
	Incivil	Count	96	49	145
		% de Plataforma	12,6%	8,0%	10,5%
Total		Count	763	612	1375
		% de Plataforma	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 30: Respeito distribuído pelas plataformas dos jornais e do Facebook.

Na Tabela 31 são apresentadas a frequência do respeito distribuído pelos temas analisados. As grandes variações entre os temas atestam a importância da variável. Na categoria “respeitoso” a variação vai de um extremo, onde podemos situar os comentários relacionados à Lei de Cotas (41%) e homossexualidade (37,3%), a outro extremo, onde se encontra os comentários relacionados ao mensalão (6,6%). A Copa do Mundo de Futebol da FIFA (17,1%) e a aplicação da Lei da Ficha Limpa (20,1%) ficaram em posições intermediárias. Na categoria “rude” por sua vez, o resultado se inverte: os

comentários relacionados ao mensalão chegaram a 82,6%, enquanto a Lei de Cotas e homossexualidade apresentaram 49,3% e 48,8%, respectivamente. Em posições intermediárias continuam a Copa (75,2%) e a Lei da Ficha Limpa (70,4%). Na categoria “incivil” a variação é apenas 6,3%, com máximo de 13,9% no tema homossexualidade e o mínimo de 7,6% no tema Copa.

			Tema					Total
			Lei de Cotas	Homossexualidade	Copa	Ficha Limpa	Mensalão	
RESPEITO	Respeitoso	Count	143	107	36	36	23	345
		% de Tema	41,0%	37,3%	17,1%	20,1%	6,6%	25,1%
	Rude	Count	172	140	158	126	289	885
		% de Tema	49,3%	48,8%	75,2%	70,4%	82,6%	64,4%
	Incivil	Count	34	40	16	17	38	145
		% de Tema	9,7%	13,9%	7,6%	9,5%	10,9%	10,5%
Total		Count	349	287	210	179	350	1375
		% de Tema	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 31: Respeito distribuído pelos temas analisados.

Contudo, a constatação de que o maior índice de mensagens incivis ocorreram no tema homossexualidade, bem como o fato dos maiores índices de mensagens rudes terem ocorrido, respectivamente, nos temas mensalão, obras da Copa e aplicação da Lei de Ficha Limpa, permite o endosso do argumento de Papacharissi (2004), de que as mensagens rudes e as incivis têm um mecanismo diferente. As mensagens rudes ocorrem quando da manifestação de uma paixão, uma emoção durante um debate; enquanto as mensagens incivis tendem a ocorrer quando as pessoas manifestam uma crença ou uma opinião arraigada sobre outrem. No caso deste estudo, quando os temas foram tratados em chave moral.

4.3.5 Pluralidade de razões

Para considerar outros aspectos procura-se fazer agora algumas considerações transversais sobre a qualidade da deliberação, nomeadamente sobre o quão plurais são as razões e justificativas apresentadas nos comentários e pelo modo como se entende o bem comum em cada tema. Conforme Kies (2010) a avaliação da pluralidade dos argumentos

permite avaliar se os espaços de discussões online hospedam opiniões divergentes (p. 53). Em relação à orientação para o bem comum, Steenbergen *et al.* (2003) explica que os participantes de uma deliberação devem orientar-se pelo bem comum; devem ter um senso de empatia e solidariedade para buscar a melhor alternativa para outros indivíduos e para a comunidade, o que não quer dizer que o auto interesse deva ser excluído, mas deve ser demonstrado haver compatibilidade com o bem comum (p. 25-26).

TEMA	ARGUMENTO	EXEMPLO ⁶⁹
LEI DE COTAS	As cotas ferem a igualdade de direitos e a meritocracia.	[...] Gente, todos são iguais, não importa raça, credo, etc... E todos tem a mesma capacidade...Desculpe a sinceridade, mas não passa em processo seletivo quem não estuda mesmo. [W. D. F., Folha, Facebook, Lei de Cotas]
	As cotas são uma reparação de uma injustiça histórica.	[...] Cota racial é pagamento de uma dívida história que o Brasil (nós) temom com os afro-brasileiros. A aliança com a cota social, atende a um clamor popular. A nova classe média agradece. A velha classe média chora. [M. C., O Globo, Jornal, Lei de Cotas]
	Ao invés de cotas no ensino superior, deve-se corrigir os problemas da educação básica.	Quando as autoridades brasileiras vão investir nos ensinios fundamental e médio para que todos possam alcançar o nível superior competindo de igual para igual ? [R. M. E., O Gobo, Jornal, Lei de Cotas]
	As cotas vão prejudicar a qualidade da educação pública superior.	[...] Essa lei vai aviltar a qualidade do ensino público superior , que incontestavelmente, é o de melhor qualidade..... [Y. P. O Globo, Jornal, Lei de Cotas]
	As cotas devem ser apenas socioeconômicas.	ABSURDO! Todos os pobres deveriam ter os mesmo direitos para que sejam incluídos de forma IGUALITÁRIA entre si nas universidades! O branco pobre não tem vaga mas o vizinho negro tem? [G. L., Folha, Facebook, Lei de Cotas]
HOMOFOBIA	A lei deve proteger todo aquele que é vulnerável.	PLC 122 quer proibir qualquer tipo de discriminação baseado em orientação s3xual.... em nenhum momento, em parte alguma, fala q é uma lei gay.... O q acontece é q os heteros não são atacados por serem heteros, logo, ela vai proteger quem é atacado.... e quem são??/? os gays.... [...] [M. P., Folha, Jornal, Homofobia]
	A lei não pode dar direitos especiais para os cidadãos gays.	O respeito deve estar acima de qualquer coisa. [...] Porém ninguém é obrigado a concordar com tal atitude. A ditadura gayzista e seu lobby poderoso, milionário, quer ter o direito legal de atacar sem ser atacado! [O. M. F., Folha, Jornal, Homofobia]
	A homofobia é efeito da falta de informação ou inteligência.	As pessoas q insitem em associar h8m8ssexualidade com ped8fili4 estao mto desinformadas. A imensa maioria dos casos de abuso sexu4l contra crianças ocorre por homens adultos contra meninas, quase sempre envolvendo familiares ou pessoas mto proximas e de confiança da família. [...] [I. C., Folha, Jornal, Homofobia]
	A homossexualidade como efeito da degradação moral ou o afastamento de Deus.	...enfraquecendo a MORAL e INSTITUIÇÕES estão criando um monstro que será indominável...todo erro contra a natureza paga-se muito caro !!! [J. P. P., Folha, Jornal, Homofobia]
	O reconhecimento de direitos dos homossexuais pode diminuir direitos dos heterossexuais.	Daqui ha alguns anos os movimentos gays vao tentar proibir os heteros de se casarem, aguardem .. [E. F., O Globo, Facebook, Homofobia]
	Os evangélicos não respeitam liberdades individuais.	esses evangelicos..... se metem na vida de todo mundo. o que eles gostam todo mundo deve aceitar, o que nao gostam ninguem pode. [...] [E., Estadão, Jornal, Homofobia]
	A homossexualidade é questão privada, portanto	O que espanta é que essa turma lgbtxyz ache que sexo é matéria para ser ensinada na escola e que o mec também ache! [...] Sexo é assunto pessoal, para ser decidido e vivido em esfera particularíssima, não para ser ensinado

⁶⁹ Por conta do espaço, alguns trechos dos comentários foram suprimidos. Nenhuma outra correção ou ajuste foi feito.

	o estado não deve interferir.	a crianças ou esfregado na cara de incautos [...] [R. F., Estadão, Jornal, Homofobia]
	Há questões mais urgentes.	Resolvam a SAÚDE que é uma v-e-r-g-o-n-h-a, depois as uniões homo afetivas, que é um assunto onde muitos são dignos, este caso pode esperar um pouco mais. [D. S., O Globo, Facebook, Homofobia]
COPA	Os gastos públicos com a Copa não podem ser sigilosos.	Não existe essa de sigilo em gastos públicos [...], os gastos públicos como o nome diz é dinheiro do povo, e tem que ser prestado conta dos gastos, [...]. [C. R. M., Estadão, Jornal, Copa do Mundo]
	A Copa não dever ter prioridade sob os gastos de áreas sociais básicas.	[...] Para um país carente de saúde e educação, para não falar de outras coisas mais e tão importantes quanto, a Copa da FIFA no Brasil é uma excrescência, um desafio [...]. [F. S., O Globo, Jornal, Copa do Mundo]
	A Copa deve ser organizada de modo a deixar resultados positivos para o país.	Mais importante do que ter estádios prontos é o legado! Cadê o legado para o povo? Um estádio reformado não é o suficiente! [R. D. V., O Globo, Jornal, Copa do Mundo]
	Se não tem recursos, não deveria ter aceitado realizar a Copa.	Será que o país ficará de pé após a copa? Se não tem estrutura, não aceita!!Essa eu quero ver!! [M. H. E., Estadão, Facebook, Copa]
FICHA LIMPA	O Judiciário foi incapaz de implementar a lei.	Uma tremenda falta de respeito com o eleitor o que o TRE fez, se esses políticos de fato eram ficha suja então porque deixaram os mesmos concorrerem a uma vaga no executivo? [...] [D. D. C., Estadão, Jornal, Ficha Limpa]
	Os políticos estão preocupados apenas consigo mesmos.	[...]PT, PSDB e outros estão é linchando para o povo, só os interesses deles é o que importa acreditem!!! [O. M., Estadão, Jornal, Ficha Limpa]
	A lei deve ser seguida, mesmo que tenha brechas.	se a lei permite, eles estão usando o direito que a lei concede a eles, basta agora mudar a lei para que nas próximas eleições isso não ocorra [...]. [V. F., Folha, Jornal, Ficha Limpa]
	A eleição de candidatos com a ficha suja é culpa do povo.	"Cada povo tem o governo que merece" Criticam os corruptos, mas muitos eleitores vendem seus votos, por dinheiro, troca de favores ou pedido de favores a ser feito, ou ainda, por uma pseudo amizade [...]. [J. A. E. A., Folha, Jornal, Ficha Limpa]
	A lei da Ficha Limpa é não é capaz de acabar com a corrupção.	Ela vive no mundo do Teletubbies se realmente acha que vai acabar com a corrupção. Pode até diminuir, sim, [...]. [O. R., O Globo, Facebook, Ficha Limpa]
MENSA-LÃO	O mensalão corrompe o sistema democrático.	[...] A corrupção nunca antes predominou no cenário político nacional. Parece que a excessão fogem a regra. Ser honesto parece delito grave. [S. R., Folha, Jornal, Mensalão]
	O revisor decidiu tendenciosamente em favor dos réus.	[...] Lewandowski perdeu completamente a dignidade ao se prostituir em prol dos interesses dos principais corruptos do mensalão [...]. [J. R., Folha, Jornal, Mensalão]
	O mensalão como farsa criada pela mídia oposicionista.	Maior engendramento político oposicionista , midiático , contra um governo popular democraticamente eleito . Mensalão foi uma alcunha carimbada pela mídia com intuito de marketizar a comunicação pesada para fazer crer (" pegar ") a farsa [...]. [T. L. C. M., Estadão, Jornal, Mensalão]
	Lula é culpado, por ter chefiado o esquema.	[...]E notem que o maior deles, o senhor Luiz Inácio Lula da Silva, ainda que cinicamene afirme que já foi julgado, não tenha sequer sido indiciado como chefe da quadrilha. [...]. [H. F., O Globo, Jornal, Mensalão]
	Lula não foi indiciado por falta de provas. portanto, não pode ser condenado.	[...]Se Lula não foi arrolado na denúncia, é porque, naquela ocasião, não havia indícios probatórios suficientes para tanto, a despeito da convicção geral em contrário da população. [P. A. S. N., O Globo, Jornal, Mensalão]
	O julgamento não condenará ninguém.	tem tanta coisa errada nesse julgamento que pouco importa quem esta sendo culpado ou inocentado, no fim nada acontecerá e tudo fica como esta...aguardem... [M. P., Folha, Facebook, Mensalão]
	Joaquim Barbosa, o defensor dos interesses do povo.	A conduta desse homem me deixa mais orgulhosa do meu país... fico feliz que ainda temos pessoas que lutam pelo povo!!! [E. M., O Globo, Facebook, Mensalão]

Tabela 32: Levantamento de argumentos empregados em cada um dos temas analisados.

Neste sentido, optou-se por fazer um levantamento de argumentos empregados em cada tema, de modo que seja possível identificar como cada um articula uma certa ideia de

bem comum. A Tabela 32 apresenta, separados por tema, alguns dos argumentos empregados, aos quais seguem-se exemplos na terceira coluna.

Em relação ao tema Lei de Cotas, constam cinco argumentos na referida tabela, entre os quais dois sustentam-se em uma compreensão particular de bem comum. O primeiro diz que “as cotas ferem a igualdade de direitos e a meritocracia”, entendendo que as pessoas por serem iguais devem ser submetidas aos mesmos critérios para admissão nas universidades federais. Deste modo, alcançar uma vaga através do vestibular é o reconhecimento do mérito de quem estudou mais. Já o segundo argumento defende que “as cotas são uma reparação de uma injustiça histórica” que traz prejuízos para toda a sociedade. Deste modo, as cotas é uma questão de justiça social em favor de uma parcela da população que no processo de formação da sociedade brasileira foi institucionalmente e simbolicamente privada de oportunidades iguais. Os demais argumentos, em última instância, também têm amparo em um determinado entendimento de bem comum, mas estes não são ditos explicitamente, nem empregados como sustentação necessária para o argumento. Estão mais preocupados com procedimentos e efeitos da aplicação da Lei de Cotas.

Em relação ao tema homofobia, foram coletados oito argumentos entre os comentários da amostra. Pelo menos quatro evocam um determinado entendimento de bem comum. O primeiro argumento diz “a lei deve proteger todo aquele que é vulnerável”. E já que os homossexuais estão mais expostos a agressões simbólicas e, mesmo, físicas, a proteção da lei é maior para estes. Com isso, por mais que o efeito da lei seja concentrado em uma parcela da população, a existência da lei beneficia a todos. Em sentido oposto, o segundo argumento diz que “a lei não pode dar direitos especiais para os cidadãos gays”, estabelecendo a preocupação de que a legislação não permita a manifestação de opiniões contrárias à identidade homossexual. Este argumento traz ao fundo, como estratégia legitimadora, de que todos devem ter o direito de criticar o comportamento de outrem, bem como também de receber críticas pelo comportamento adotado. Um terceiro argumento faz o juízo de que “os evangélicos não respeitam liberdades individuais. Este tipo de argumento tem como preocupação defender a autonomia e a liberdade dos indivíduos em relação à homossexualidade. O último argumento que demonstra preocupações com o bem comum assinala que “a homossexualidade é questão privada, portanto o estado não deve interferir”. Novamente, a preocupação deste tipo de argumento

é a manutenção da autonomia dos indivíduos. Os demais argumentos estão mais preocupados com as causas e efeitos da homofobia do que fundamentar-se em um determinado entendimento de bem comum.

Em relação ao tema Copa do Mundo de Futebol da FIFA, provavelmente por conta das matérias escolhidas, todos os quatro argumentos identificados tratam de gastos públicos. O primeiro argumento “os gastos públicos com a Copa não podem ser sigilosos” evidencia a preocupação com a publicidade do emprego do dinheiro público nos preparativos para o evento. Outros dois argumentos “a Copa não deve ter prioridade sob os gastos de áreas sociais básicas” e “a Copa deve ser organizada de modo a deixar resultados positivos para o país” estão preocupados que os efeitos da realização do evento garanta um bem-viver para todos. Um último argumento – “se não tem recursos, não deveria ter aceitado realizar a Copa” – também trata de gastos, porém não de uma defesa de algum benefício comum.

Em relação à aplicação da Lei da Ficha Limpa foram identificados cinco argumentos. O bem comum aparece duas vezes em diagnósticos negativos. Primeiro, um dos argumentos dá conta que “os políticos estão preocupados apenas consigo mesmos”, de modo que o interesse coletivo fica refém da classe política. O segundo argumento “a lei da Ficha Limpa é não é capaz de acabar com a corrupção” percebe que apesar da boa intenção da referida lei, a corrupção de agentes públicos tem uma dinâmica mais complexa e não se pode esperar a extinção por força de papel escrito.

Em relação ao tema Mensalão foram identificados sete argumentos, entre os quais dois funda-se diretamente na ideia de bem comum. O primeiro tipo de argumento dá conta que “o mensalão corrompe o sistema democrático”, isto é, a prática da corrupção traz prejuízos simbólicos e práticos para a democracia brasileira por fazer crer que a corrupção foi preponderante no terreno da política. O segundo argumento que trabalha com a ideia de bem comum, quase que como resposta ao primeiro, coloca o relator do julgamento no Supremo Tribunal Federal, o ministro Joaquim Barbosa, como “defensor dos interesses do povo”. Aquele que trabalha, avalia-se, pela condenação dos corruptos atende ao interesse coletivo de que a política se dê por meios legais e éticos.

4.4 A interinfluência entre os elementos da deliberação

Conforme assinalado anteriormente, entende-se que o fenômeno da deliberação pública é multidimensional, isto é, o processo ocorre em várias dimensões ao mesmo tempo, diferentes facetas de uma questão são abordadas por diferentes grupos sociais. Esta deliberação dispersa pelo tecido social, que trata ao mesmo tempo de diferentes questões e de diferentes facetas de uma mesma questão, ocorre também distendida no tempo. Isto é, a deliberação pública pode ocorrer com dinâmicas temporais bastante diferentes a depender do tema e dos atores interessados – há temas que cessam em horas e outros que não são esgotados em anos ou décadas. Têm-se ciência também que diferentes qualidades da deliberação emergem em cada um dos momentos ou dos planos de discussão. Por exemplo, em determinados momentos e planos, a deliberação pública é marcada pela inclusão de novos atores, o que pode prejudicar a argumentação racional; em outros momentos e planos, a deliberação é marcada pelo embate entre posições divergentes, o que pode contribuir para o aumento da argumentação racional, mas também para o desrespeito (STEINER, 2012; BAECHTIGER *et al.*, 2009; GOODIN, 2005; MANSBRIDGE, 2010; MAIA, 2012; MARQUES, 2009).

Tal é a complexidade da deliberação pública que estudá-la empiricamente é sempre um desafio metodológico. Não obstante entender o fenômeno como disperso no tempo e no espaço, acredita-se que uma avaliação da interinfluência dos índices deliberativos permite uma melhor compreensão dos elementos que compõem o fenômeno. Assim, o presente tópico apresenta, de dois em dois, a relação entre cada um dos quatro critérios operacionalizados para a análise de conteúdo, a saber, reciprocidade, provimento de razões, grau da justificativa e respeito. A contribuição deste esforço não está em apontar para tendências de relação entre elementos da deliberação, uma vez que a literatura do campo já está bastante avançada neste sentido, se não ao dimensionar o tamanho dessa relação materializada no objeto deste estudo.

Na Tabela 33 são apresentados o cruzamento entre reciprocidade e provimento de razões. A literatura já aponta que estes dois elementos estão relacionados. Há uma expectativa de que o aumento da reciprocidade explique o aumento das justificativas apresentadas – ver Kies (2010). De fato, o presente estudo verificou uma tendência importante. Entre as mensagens fora do tema (off-topic) praticamente todas não têm justificativas. Entre as

mensagens que não consideram o outro, mas tratam do tema, mais de três quartos não apresentam justificativas. Entre as mensagens que consideram o outro indiretamente, mais de 80% apresentam algum tipo de justificativa (de tipo interno ou externo). Por fim entre aquelas que consideram o outro diretamente, o mesmo percentual sobe para mais de 95%.

			Provimento de Razões			Total
			Sem justificativas	Justificativas internas	Justificativas externas	
RECIPROCIDADE	Fora do tema	Count	126	4	1	131
		% de Reciprocidade	96,2%	3,1%	0,8%	100,0%
		% de Provimento de Razões	12,5%	0,4%	0,2%	5,5%
	Não considera o outro, mas trata do tema	Count	651	162	25	838
		% de Reciprocidade	77,7%	19,3%	3,0%	100,0%
		% de Provimento de Razões	64,6%	17,4%	5,4%	34,9%
	Considera o outro indiretamente	Count	222	700	337	1259
		% de Reciprocidade	17,6%	55,6%	26,8%	100,0%
		% de Provimento de Razões	22,0%	75,3%	72,5%	52,4%
	Considera o outro diretamente	Count	8	63	102	173
		% de Reciprocidade	4,6%	36,4%	59,0%	100,0%
		% de Provimento de Razões	0,8%	6,8%	21,9%	7,2%
Total		Count	1007	929	465	2401
		% de Reciprocidade	41,9%	38,7%	19,4%	100,0%
		% de Provimento de Razões	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 33: Cruzamento entre as variáveis Reciprocidade e Provimento de Razões.

Na Tabela 34, apresentam-se os resultados do cruzamento entre reciprocidade e grau de justificativa. Há uma expectativa de que o cruzamento entre estas duas variáveis seja muito parecido com aquele anteriormente relatado, uma vez que a variável grau da justificativa mede tão somente a complexidade da mesma dimensão avaliada pela variável provimento de razões. De fato, praticamente todas as mensagens classificadas como fora do tema (off-topic) são também sem justificativas (96,2%). Entre as mensagens que não consideram o outro, mas tratam do tema, também há um predomínio de mensagens sem justificativa (77,9%). Entre aquelas que consideram o outro indiretamente, pouco mais de 30% apresentaram justificativas inferiores e 46,6% justificativas qualificadas. Por fim,

entre as mensagens que considera diretamente o outro, a maioria absoluta foi de justificativas qualificadas (66,5%).

			Grau da Justificativa				Total
			Sem justificativas	Justificativa Inferior	Justificativa Qualificada	Justificativa Sofisticada	
RECIPROCIDADE	Fora do tema	Count	126	4	1	0	131
		% de Reciprocidade	96,2%	3,1%	0,8%	0,0%	100,0%
		% de Grau da Justificativa	12,4%	0,8%	0,1%	0,0%	5,5%
	Não considera o outro, mas trata do tema	Count	653	106	77	2	838
		% de Reciprocidade	77,9%	12,6%	9,2%	0,2%	100,0%
		% de Grau da Justificativa	64,4%	20,5%	9,9%	2,2%	34,9%
	Considera o outro indiretamente	Count	226	385	587	61	1259
		% de Reciprocidade	18,0%	30,6%	46,6%	4,8%	100,0%
		% de Grau da Justificativa	22,3%	74,5%	75,3%	67,8%	52,4%
	Considera o outro diretamente	Count	9	22	115	27	173
		% de Reciprocidade	5,2%	12,7%	66,5%	15,6%	100,0%
		% de Grau da Justificativa	0,9%	4,3%	14,7%	30,0%	7,2%
Total		Count	1014	517	780	90	2401
		% de Reciprocidade	42,2%	21,5%	32,5%	3,7%	100,0%
		% de Grau da Justificativa	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 34: Cruzamento entre as variáveis Reciprocidade e Grau da Justificativa.

Na Tabela 35 está disposto o cruzamento entre as variáveis reciprocidade e respeito⁷⁰. Ambas variáveis estão relacionadas ao modo como o outro é referido nos comentários, portanto, estão intrinsecamente ligadas. Assim, há uma expectativa de que o aumento da reciprocidade diminua os indicativos de desrespeito. De fato, quando ocorre a ausência total de reciprocidade (off-topic), 76,7% dos comentários são rudes e 16,7% incivis. Entre aqueles comentários em que não há evidências de que o outro é considerado, mas que tratam do tema, as demonstrações de desrespeito continuam muito altas (77,2% de comentários rudes e 11,4% de incivis). Por sua vez, os percentuais começam a mudar entre os comentários que consideram o outro de alguma forma, nem tanto por conta de

⁷⁰ Todos os cruzamento com a variável Respeito tomam como total o número de 1375 comentários, porque este foi o número de casos em que ocorreram algum tipo de manifestação de respeito ou desrespeito.

uma diminuição drástica dos comentários desrespeitosos, mas por uma parcela maior de comentários respeitosos. Entre os que consideram o outro indiretamente, 27,3% dos comentários são respeitosos, e entre os que consideram o outro diretamente, esse percentual atinge maioria absoluta com 65,8%.

			Respeito			Total
			Respeitoso	Rude	Incivil	
RECIPROCIDADE	Fora do tema	Count	2	23	5	30
		% de Reciprocidade	6,7%	76,7%	16,7%	100,0%
		% de Respeito	0,6%	2,6%	3,4%	2,2%
	Não considera o outro, mas trata do tema	Count	48	325	48	421
		% de Reciprocidade	11,4%	77,2%	11,4%	100,0%
		% de Respeito	13,9%	36,7%	33,1%	30,6%
	Considera o outro indiretamente	Count	222	502	89	813
		% de Reciprocidade	27,3%	61,7%	10,9%	100,0%
		% de Respeito	64,3%	56,7%	61,4%	59,1%
	Considera o outro diretamente	Count	73	35	3	111
		% de Reciprocidade	65,8%	31,5%	2,7%	100,0%
		% de Respeito	21,2%	4,0%	2,1%	8,1%
Total		Count	345	885	145	1375
		% de Reciprocidade	25,1%	64,4%	10,5%	100,0%
		% de Respeito	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 35: Cruzamento entre as variáveis Reciprocidade e Respeito.

Dando prosseguimento ao esforço de comparar entre si os quatro índices de deliberação operacionalizados por este estudo, a Tabela 36 apresenta o cruzamento entre provimento de razões e grau da justificativa. Como já explicado anteriormente, essas variáveis estudam com uma abordagem diferente uma mesma dimensão da deliberação. A primeira procura fazer uma tipificação, portanto é uma variável nominal; enquanto a segunda tem como objetivo medir a complexidade dos argumentos e é uma variável de tipo ordinal. Entre as variáveis sem justificativas, temos apenas um caso que foi identificado como de justificativa inferior, o que foi um erro na codificação, mas ao mesmo tempo aponta para uma grande convergência na codificação das duas variáveis. As justificativas internas são divididas, praticamente, meio a meio entre justificativas inferiores (47,9%) e qualificadas (50,1%). Por sua vez, as justificativas externas têm uma maioria absoluta no ponto médio, que pode-se entender como as justificativas qualificadas (67,7%), mas também ocorrem uma quantidade expressiva de mensagens nos pontos extremos: 15,3% de justificativas inferiores e 17% de justificativas sofisticadas. Enfim, as justificativas internas estão entre

as justificativas inferiores e qualificadas; enquanto as justificativas externas tendem a ter uma estrutura lógica mais complexa, com uma maioria de justificativas qualificadas e um número significativo de justificativas sofisticadas. Essa tendência fica mais evidente quando a tabela é lida pelos percentuais do grau da justificativa. A maior parte das justificativas inferiores e qualificadas são de tipo interno (86,1% e 59,6%, respectivamente); enquanto a maior parte das mensagens com um grau sofisticado apresentam justificativas de tipo externas (87,8%).

			Grau da Justificativa				Total
			Sem justificativas	Justificativa Inferior	Justificativa Qualificada	Justificativa Sofisticada	
PROVIMENTO DE RAZÕES	Sem justificativas	Count	1006	1	0	0	1007
		% de Provimento de Razões	99,9%	0,1%	0,0%	0,0%	100,0%
		% de Grau da Justificativa	99,2%	0,2%	0,0%	0,0%	41,9%
	Justificativas internas	Count	8	445	465	11	929
		% de Provimento de Razões	0,9%	47,9%	50,1%	1,2%	100,0%
		% de Grau da Justificativa	0,8%	86,1%	59,6%	12,2%	38,7%
	Justificativas externas	Count	0	71	315	79	465
		% de Provimento de Razões	0,0%	15,3%	67,7%	17,0%	100,0%
		% de Grau da Justificativa	0,0%	13,7%	40,4%	87,8%	19,4%
Total		Count	1014	517	780	90	2401
		% de Provimento de Razões	42,2%	21,5%	32,5%	3,7%	100,0%
		% de Grau da Justificativa	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 36: Cruzamento entre as variáveis Provimento de Razões e Grau da Justificativa.

O cruzamento entre as variáveis provimento de razões e respeito é apresentado na Tabela 37. Entre as mensagens sem justificativas mais de três quartos (77,6%) são rudes e o número de mensagens incivis (12,6%) supera o de mensagens respeitosas (9,8%). Quanto as mensagens com justificativas internas, aquelas consideradas rudes diminuí um pouco (62,8%), mas continua sendo maioria absoluta, mesmo que as mensagens respeitosas aumentem consideravelmente (25,3%). Finalmente, as mensagens respeitosas são maioria apenas entre as que têm justificativas externas (48,5%), mas seguida de perto pelos comentários rudes (46,8%). Assim, percebe-se que as mensagens de tipo rude são maioria ou estão próximas desta marca em todos os tipos de justificativa.

Neste contexto, é oportuno considerarmos a distribuição dos comentários incivis. Esses são expressivos entre aqueles sem justificativas ou com justificativas internas (40,7% e 49,7%, respectivamente), mas ocorrem em quantidade expressivamente menor entre os comentários com justificativas externas (9,7%). Ademais, as justificativas externas é a parte da amostra que apresenta o menor número de comentários rudes (15,8% contra 41% e 43,2%). Assim, pode-se concluir que, para o caso em análise, as justificativas de tipo externo tendem a apresentar menores taxas de comentários rudes e incivis.

			Respeito			Total
			Respeito so	Rude	Incivil	
PROVIMENTO DE RAZÕES	Sem justificativas	Count	46	363	59	468
		% de Provimento de Razões	9,8%	77,6%	12,6%	100,0%
		% de Respeito	13,3%	41,0%	40,7%	34,0%
	Justificativas internas	Count	154	382	72	608
		% de Provimento de Razões	25,3%	62,8%	11,8%	100,0%
		% de Respeito	44,6%	43,2%	49,7%	44,2%
	Justificativas externas	Count	145	140	14	299
		% de Provimento de Razões	48,5%	46,8%	4,7%	100,0%
		% de Respeito	42,0%	15,8%	9,7%	21,7%
Total		Count	345	885	145	1375
		% de Provimento de Razões	25,1%	64,4%	10,5%	100,0%
		% de Respeito	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 37: Cruzamento entre as variáveis Provimento de Razões e Respeito.

Para encerrar a comparação entre todos os indicadores da deliberação que foram analisados por análise de conteúdo, a Tabela 38 apresenta o cruzamento entre o grau da justificativa e o respeito. Temos que com o aumento do grau da justificativa diminui a ocorrência de mensagens rudes e incivis, ao mesmo tempo que as mensagens respeitadas aumentam consideravelmente (de 10% até 61,3%). Entre os comentários sem justificativas, os comentários rudes são 77,3% e os incivis 12,7%. Entre as justificativas inferiores, os comentários rudes respondem por 64,4% e os incivis alcançam a preocupante marca de 18,2%. Já entre aqueles com justificativas qualificadas, a tendência de queda dos comentários rudes se mantém (55,5%), apesar de ainda serem maioria absoluta, e os comentários incivis são reduzidos para apenas 3,3%. Por fim, os comentários com justificativas sofisticadas alcançam o maior percentual de ocorrência de

respeito (61,3%), enquanto os comentários rudes alcançam o menor índice (33,9%) e os comentários incivis ficam em um patamar baixo (4,8%).

Enfim, os resultados deste cruzamento reforçam a ideia levantada anteriormente, em sede teórica, de que as mensagens rudes não se mostram como impedimento para a qualidade da argumentação, uma vez que essa característica não afeta de modo permanente a deliberação e pode até contribuir para o engajamento dos atores. Contudo, as mensagens incivis tendem a ocorrer com maior volume entre comentários com parca qualificação argumentativa e esses, sim, podem trazer prejuízos incontornáveis para o processo deliberativo.

			Respeito			Total
			Respeito so	Rude	Incivil	
GRAU DA JUSTIFICATIVA	Sem justificativas	Count	47	365	60	472
		% de Grau da Justificativa	10,0%	77,3%	12,7%	100,0%
		% de Respeito	13,6%	41,2%	41,4%	34,3%
	Justificativa Inferior	Count	63	233	66	362
		% de Grau da Justificativa	17,4%	64,4%	18,2%	100,0%
		% de Respeito	18,3%	26,3%	45,5%	26,3%
	Justificativa Qualificada	Count	197	266	16	479
		% de Grau da Justificativa	41,1%	55,5%	3,3%	100,0%
% de Respeito		57,1%	30,1%	11,0%	34,8%	
Justificativa Sofisticada	Count	38	21	3	62	
	% de Grau da Justificativa	61,3%	33,9%	4,8%	100,0%	
	% de Respeito	11,0%	2,4%	2,1%	4,5%	
Total		Count	345	885	145	1375
		% de Grau da Justificativa	25,1%	64,4%	10,5%	100,0%
		% de Respeito	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabela 38: Cruzamento entre as variáveis Grau da Justificativa e Respeito.

5. CONCLUSÕES

O presente estudo teve como objetivo investigar as arenas de conversação em torno de conteúdos produzidos por jornais. Especificamente, avaliou a relação de algumas variáveis contextuais – o tema em discussão, o jornal que hospedava a interação e a plataforma – e a qualidade da deliberação. Como *corpus* de análise foram tomados 2.401 comentários relacionados a 15 matérias, sobre cinco temas, feitos no Facebook e nas seções de comentários das páginas dos jornais *Folha de S. Paulo*, *O Estado de S. Paulo* e *O Globo*. Para a análise da qualidade da deliberação, a partir de uma ampla revisão de literatura, foram construídos e operacionalizados alguns critérios, a saber, reciprocidade, provimento de razões, grau da justificativa e respeito. A avaliação foi feita, sobretudo, através da análise do conteúdo dos comentários, mas também foram empregados outros métodos para análises do contexto e da estrutura comunicativa.

Como os resultados já foram detalhadamente comentados no capítulo quatro, agora serão destacados apenas os achados mais importantes. De modo geral, o estudo demonstra que as arenas discursivas, nas duas plataformas, têm um potencial discursivo significativo, vide os índices deliberativos em comparação com estudos anteriores. De início, contudo, concluímos que não ocorreu uma variação significativa na qualidade da deliberação entre as empresas. Os três jornais estudados não apresentam uma variação mais consistente em nenhum dos índices de deliberação operacionalizados.

Por sua vez, a variável tema influencia sensivelmente os indicadores da deliberação. Os temas de maior dissenso social tendem a apresentar índices mais altos de reciprocidade e provimento de razões (homossexualidade, Lei de Cotas e Copa); enquanto temas de maior conhecimento popular parecem contribuir para o aumento do grau das justificativas (Copa e Ficha Limpa apresentaram mais justificativas de tipo qualificado e sofisticado); quanto aos indicadores de respeito, os dois temas que podem ser considerados como os mais polêmicos, Lei de Cotas e homossexualidade, apresentaram, em média, 27% menos mensagens rudes, o que é uma surpresa e pode ser explicado pela ação da moderação.

Quanto a variável plataforma, o Facebook apresenta índices piores para todos os indicadores, a exceção fica por conta de uma diminuição de 4% na ocorrência de mensagens incivis. Esta diminuição das mensagens incivis pode ser explicada pela

identificação e pela exposição de dados pessoais nesta plataforma, quando comparado aos sites dos jornais.

Contudo, o resultado ruim do Facebook demanda mais reflexões e estudos, mas pode-se hipotetizar a influência de três variáveis: a) as características estruturais que condicionam os processos comunicativos, 2) o modo como as pessoas usam efetivamente as ferramentas disponíveis, e 3) o perfil demográfico e interesses das pessoas que se engajam em discussões no Facebook.

De início, entendemos que os comentários nos jornais são mais contidos e menos visíveis, enquanto as discussões nos sites de redes sociais (e, especialmente, no Facebook) podem se espalhar a partir das redes pessoais. De um lado, a participação nos jornais online demanda uma postura mais ativa (por exemplo, é necessário um registro unicamente para esta finalidade), enquanto no Facebook, uma rede empregada para finalidades diversas, mas principalmente para interação social, a participação pode ser ocasional, de pessoas que se deparam com conteúdos políticos sem fazer uma busca ativa ou ter um interesse arraigado em discutir questões que dizem respeito à política.

A principal suspeita é que, para além das diferenças das plataformas, o perfil demográfico e os interesses dos usuários têm grande potencial explicativo. Pode-se supor, por exemplo, que os usuários do Facebook são menos interessados em política e têm menor conhecimento sobre questões, temas e acontecimentos que dizem respeito ao mundo da política. Assim, mesmo que o Facebook apresente resultados ruins em termos de deliberação, pode ser uma plataforma importante politicamente à medida em que inclui, mesmo que precariamente, os indivíduos em uma arena que tematiza, entre outras coisas, a política.

Os resultados apontam também que estas arenas trazem, pelo menos para os participantes, maior conhecimento sobre as posições existentes em relação a cada um dos temas, que de outra forma teria se limitado apenas ao conteúdo das matérias. Em termos específicos da deliberação, pode-se falar em ganhos de meta consenso. Estas arenas teriam o benefício de tornar conhecidas as posições envolvidas em determinadas questões, mesmo que o consenso não seja uma possibilidade imediata. Ao serem expostos a visões divergentes das suas, os participantes podem ganhar mais consciência sobre os pressupostos, motivos

e posições dos demais participantes. Neste sentido, pode-se defender também um ganho epistêmico no conhecimento dos elementos relacionados a uma determinada questão, uma vez que se entende que os comentários contribuem para o enriquecimento do discurso sobre a realidade social (vide os índices de provimento de razões, grau da justificativa e a pluralidade dos argumentos apresentados)

Enfim, na contramão do argumento de Coleman & Moss (2012) e Coleman (2012) de que a deliberação não existe naturalmente, em ambientes não controlados por atores políticos, o presente estudo demonstra que pelo menos nas arenas estudadas pode ocorrer discussões que atendem de modo relativamente qualificado os critérios da deliberação, isto é, estas arenas quando comparadas com fóruns hospedados por governos apresentam índices equivalentes, quando não superiores. Contudo, considera-se importante considerar a importância de duas características da amostra deste estudo: 1) tratam-se de cidadãos interessados, motivados a discutir política; 2) trata-se de cidadãos minimamente informados uma vez que são consumidores de jornais.

Portanto, ao estudar as arenas de interação não-institucionalizadas, é importante a avaliação destes ambientes com o objetivo de identificar as variáveis que contribuem para a ocorrência de uma deliberação pública qualificada. Assim como os sites dos jornais e as páginas destes no Faceook viabilizam a existência de discussões públicas com relativa qualidade, outros ambientes de acesso público podem ser arenas para deliberações fecundas. Estudos futuros podem estudar, por exemplo, os grupos de discussão de associação informal que existem em grande quantidade em sites de redes sociais, a exemplo do próprio Facebook, mas também do LinkedIn⁷¹ e Ning⁷², mas também discussões circunstanciais em ambientes como o Twitter⁷³ e o YouTube⁷⁴. É verdade que já existe um conjunto importante de pesquisas que estudam a qualidade da deliberação nestes ambientes, mas contribuições mais significativas se consolidarão com a compreensão dos elementos necessários para uma deliberação pública de qualidade em um ambiente aberto.

⁷¹ Disponível em: <https://br.linkedin.com/> Acesso em: 30 jan. 2013.

⁷² Disponível em: <https://www.ning.com/pt-br/> Acesso em: 30 jan. 2013.

⁷³ Disponível em: <https://twitter.com/> Acesso em: 30 jan. 2013.

⁷⁴ Disponível em: <http://www.youtube.com/> Acesso em: 30 jan. 2013.

Contudo, no sentido da valorização das discussões em ambientes abertos, uma das principais questões a serem enfrentadas, em sede teórica e empírica, é a ocorrência expressiva de indicadores de desrespeito. O foco não deve ser necessariamente pensar as condições para evitar a ocorrência de qualquer desrespeito, o que pode até mesmo sufocar o processo deliberativo, mas identificar o tipo e a intensidade das ocorrências de desrespeito que não são toleráveis em uma deliberação democrática. Está em jogo não apenas possíveis prejuízos para a qualidade das trocas argumentativas, mas principalmente para o reconhecimento da legitimidade do processo deliberativo.

A título de sugestão, assinala-se que os jornais em particular, mas também outros atores que abrigam deliberações, devem investir em recursos humanos para se garantir uma ação mais efetiva da moderação. Tal atividade, contudo, precisa de linhas diretivas cuidadosamente definidas com a preocupação de não prejudicar a pluralidade dos discursos apresentados. Em segundo lugar, recomenda-se aos produtores de conteúdos jornalísticos considerar as questões que emergem nestas seções de comentários durante a busca por novas pautas. Por mais que existam discursos de ódio e ofensas de variados calibres, acredita-se que os comentários de leitores podem ser usados por jornalistas e outros profissionais da indústria do jornalismo para garantir mais pluralidade e adequação aos interesses do público leitor. É verdade, contudo, que uma quantidade considerável de empresas já produzem conteúdos levando-se em conta o que se fala nos sites de redes sociais (sobretudo, quando relacionado a cultura e entretenimento), porém em relação aos temas de interesse público os exemplos são rarefeitos. Pondera-se que as redes digitais por onde as notícias circulam agregam novos pontos de vista e discursos alternativos que podem ser gatilhos para a produção de novos conteúdos.

Por fim, destaca-se algumas questões e problemas que podem ser abordados por estudos futuros, bem como métodos que podem ser empregados. Primeiro, consideramos que a comparação entre arenas discursivas é a melhor estratégia para a avaliação da deliberação pública, por não existirem parâmetros universais para a avaliação dos resultados.

Segundo, o melhor conhecimento do fenômeno demanda o estudo de uma variedade maior de temas. Um caminho pode ser a criação de uma tipologia de temas e assuntos para avaliar se o modo como as pessoas se relacionam com esses influencia na qualidade da deliberação. Por exemplo, hipotetiza-se que a complexidade dos temas, o

grau de conhecimento e a polarização social das posições podem influenciar o processo deliberativo.

Terceiro, é preciso considerar o modo como a deliberação pode ocorrer em cada plataforma, partindo do pressuposto que cada uma tem uma lógica de sociabilidade e de trocas argumentativas diferentes. Contudo, é preciso falar das plataformas da perspectiva da experiência concreta do usuário (e não a partir das características técnicas), bem como considerar os diferentes perfis de uso de uma mesma plataforma.

Quarto, são necessárias mais pesquisas para investigar a relação entre as arenas de discussão online, a esfera de visibilidade pública e a esfera de decisão política. Principalmente por conta do aumento e diversificação do uso de sites de redes sociais no Brasil, os pesquisadores de comunicação e política precisam desenvolver modelos explicativos e testes empíricos para investigar o modo como estas arenas se conectam à esfera de visibilidade, bem como o modo e a intensidade de influência sob o sistema político.

Por fim, é necessário reconhecer que existe uma necessidade de avanços metodológicos nos estudos do campo da deliberação online. Neste sentido, esta pesquisa procurou aperfeiçoar os métodos já empregados por estudos anteriores, por exemplo, com a avaliação do impacto de variáveis contextuais nos índices da deliberação, e da combinação da análise de conteúdo com análises do contexto e da estrutura comunicativa.

Contudo, outros recursos e métodos podem ser empregados para dar conta de outras dimensões do fenômeno. Assinala-se, especificamente, a possibilidade do emprego de questionários e de estratégias da etnografia. Os questionários podem prover informações, por exemplo, sobre o que motiva os indivíduos a participarem de discussões públicas, sobre efeitos subjetivos da deliberação, especificamente possíveis mudanças de opinião ou uma melhor compreensão dos argumentos do interlocutor, além de informações sobre o perfil demográfico dos participantes.

Por sua vez, a pesquisa etnográfica pode ser útil para um melhor entendimento do conjunto das práticas online da perspectiva da experiência do indivíduo e não das arenas de interação. Um acompanhamento, com inspiração etnográfica, do cidadão online

também pode servir para entender melhor as rotinas de consumo de informação no ambiente online e a disposição para expor-se a opiniões com as quais diverge. Assim, pode-se entender melhor este cidadão que está disposto a engajar-se em discussões online.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AICHHOLZER, Georg; WESTHOLM, Hilmar. Evaluating eParticipation projects: practical examples and outline of an evaluation framework. **European Journal of ePractice**, v. 7, p. 27-44, 2009.

ALMEIDA, Gilberto. Lógica Econômica na Tv: O Eventual Papel Político da TV. In: LAURINDO, Rosimeri; TEIXEIRA, Tattiana. **Temas em comunicação e cultura contemporâneas**. Salvador: Graphite, 1998. p. 31-44.

ALVES, Nara. **A conversação cívica sobre a questão do aborto em redes sociais na internet**. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social). Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Faculdade Cásper Líbero, São Paulo, 2011.

APPELQUIST, David; BRICKLEY, Dan; CARVALHO, Melvin; IANNELLA, Renato; PASSANT, Alexandre; PEREY, Christine; STORY, Henry. A Standards-based, Open and Privacy-aware Social Web. **W3C Social Web Incubator Group Report**, 6, 2010.

BACHTIGER, A.; SHIKANO, S.; PEDRINI, S.; RYSER, M. Measuring Deliberation 2.0: Standards, Discourse Types, and Sequenzialization. **ECPR General Conference**, Potsdam, 2009.

BAEK, Young Min; WOJCIESZAK, Magdalena; CARPINI, Michael X. Delli. Online versus face-to-face deliberation: Who? Why? What? With what effects?. **New Media & Society**, v. 14, n. 3, p. 363-383, 2012.

BARROS FILHO, Clóvis; MARTINO, Luís Mauro Sá. **O habitus na comunicação**. São Paulo: Paulus, 2003. 246 p.

BENEDETI, Carina Andrade. **A qualidade da informação jornalística: do conceito à prática**. Florianópolis: Editora Insular, 2009.

BENN, Neil; MACINTOSH, Ann. Argument visualization for eParticipation: towards a research agenda and prototype tool. In: **International Conference Electronic Participation**, 2011. p. 60-73.

BENTIVEGNA, Sara. **Talking Politics on the net**. Research Paper Press Politics Harvard University, 1998. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.173.2361&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 20 dez. 2011.

BLACK, Laura; BURKHALTER, S.; GASTIL, J.; STROMER-GALLEY, J. Methods for Analyzing and Measuring Group Deliberation. In: HOLBERT, L. (Org.). **Sourcebook of Political Communication Research: Methods, Measures, and Analytical Techniques**. New York: Routledge, 2009.

BLACK, Laura; WELSER, H.; COSLEY, D.; DEGROOT, J. Self-Governance Through Group Discussion in Wikipedia: Measuring Deliberation in Online Groups. **Small Group Research**, v.42, n.5, p.595-634. 2011.

BLACK, Laura W. Listening to the city: Difference, identity, and storytelling in online deliberative groups. **Journal of Public Deliberation**, v. 5, n. 1, p. 4, 2008.

BOHMAN, James. **Public Deliberation: Pluralism, Complexity and Democracy**. Cambridge: MIT Press, 1996.

BOHMAN, James. O que é deliberação pública? Uma abordagem dialógica. In: MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro. **A deliberação pública e suas dimensões sociais, políticas e comunicativas: textos fundamentais**. Belo Horizonte: Autêntica, 2009, p. 31-84.

BOYD, D. M.; ELLISON, N. B. Social Network Sites: Definition, History and Scholarship. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 13, n. 1, p. 210-230, 2007.

BRUNDIDGE, Jennifer. Encountering “Difference” in the Contemporary Public Sphere: The Contribution of the Internet to the Heterogeneity of Political Discussion Networks. **Journal of Communication**, n. 60, p. 680-700, 2010.

CALHOUN, Craig. Introduction: Habermas and the Public Sphere. In: CALHOUN, Craig. **Habermas and the Public Sphere**. The MIT Press, 1996. p. 1-48.

CASTELLS, Manuel. **A Galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Trad. Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2003.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede (A Era da Informação: economia, sociedade e cultura, v.1)**. São Paulo: Paz e terra, 1999. Vol. 3, p.411-439.

CHAMBERS, Simone. A Teoria Democrática Deliberativa. In: MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro. **A deliberação pública e suas dimensões sociais, políticas e comunicativas: textos fundamentais**. Belo Horizonte: Autêntica, 2009, p. 239-367.

COELHO, Vera Schattan P. A democratização dos Conselhos de Saúde: o paradoxo de atrair não aliados. **Novos Estudos-CEBRAP**, n. 78, p. 77-92, 2007.

COHEN, Joshua. Deliberação e legitimidade democrática. In: MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro. **A deliberação pública e suas dimensões sociais, políticas e comunicativas: textos fundamentais**. Belo Horizonte: Autêntica, 2009, p. 85-108.

COLEMAN, S.; BLUMLER, J. G. E-Democracy from Above. In: COLEMAN, S.; BLUMLER, J. G. **The internet and democratic citizenship: theory, practice and policy**. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2009.

COLEMAN, Stephen; MOSS, Giles. Under construction: the field of online deliberation research. **Journal of Information Technology & Politics**, v. 9, n. 1, p. 1-15, 2012.

DAHLBERG, Lincoln. Net-Public Sphere Research: Beyond the 'First Phase'. **Javnost-The Public**, Liubliana, Eslovênia, v. 11, n. 1, p. 27-44, 2004.

DAHLBERG, Lincoln. Re-constructing digital democracy: An outline of four ‘positions’. **New Media & Society**. 13(6) 855–872, 2011.

- DAHLBERG, Lincoln. Rethinking the fragmentation of the cyberpublic: from consensus to contestation. **New Media & Society**, v. 9, n. 5, 2007, p. 827–847.
- DAHLBERG, Lincoln. The Internet and Democratic Discourse: Exploring The Prospects of Online Deliberative Forums Extending the Public Sphere. **Information, Communication & Society**, v.4, n.4, p. 615-633, 2001.
- DAVIS, R. **Politics Online: Blogs, Chatrooms and Discussion Groups in American Democracy**. Londres: Routledge, 2005.
- DeCINDIO, Fiorella; PERABONI, Cristian. Design Issues for Building Deliberative Digital Habitats. **International Conference ePart**, Leeds, 2010.
- DELLI CARPINI, M. Gen.com: Youth, Civic Engagement, and the New Information Environment. **Political Communication**, n. 17, p. 341-349, 2000.
- DI GENNARO, C.; DUTTON, W. The Internet and the Public: Online and Offline Political Participation in the United Kingdom. **Parliamentary Affairs**, v. 59, n. 2, 2006, p. 299-313.
- DOWNEY, John; FENTON, Natalie. New media, counter publicity and the public sphere. **New Media & Society**, v. 5, n. 2, p. 185-202, 2003.
- DRYZEK, John. Theory, Evidence and the Tasks of Deliberation. In: ROSENBERG, Shawn W (Org.). **Deliberation, Participation and Democracy: Can the people govern?** New York: Palgrave Macmillan, 2007, p. 237-250.
- DRYZEK, John, NIEMEYER, S. Reconciling Pluralism and Consensus as Political Ideals. **American Journal of Political Science**, n.50, v.3, p. 634–649, 2006.
- FERREIRA, Gil Baptista. Political debate on weblogs: a virtual public sphere for deliberation? **Communication Studies**, vol. 10, p. 213-226, Dec. 2011.
- FIDALGO, Antonio. A resolução semântica no jornalismo online. In: BARBOSA, Suzana. **Jornalismo Digital de Terceira Geração**. Covilhã: Labcom - Universidade da Beira Interior, 2007.
- FIDALGO, Antonio. Sintaxe e Semântica das Notícias Online: Para um Jornalismo Assente em Base de Dados. In: LEMOS, André e outros. **Mídia.br**. Porto Alegre: Editora Sulina, 2004, p. 180-192.
- FLEW, Terry.; WILSON, Jason. Journalism as social networking: The Australian youdecide project and the 2007 federal election. **Journalism**, v. 11, n. 2, p. 131-147, 2010.
- FRASER, Nancy. Rethinking the Public Sphere: A Contribution to the Critique of Actually Existing Democracy. In: CALHOUN, C. **Habermas and the Public Sphere**. Cambridge: MIT Press, 1992, p 109–142.
- FREELON, Deen. Analyzing online political discussion using three models of democratic communication. **New Media & Society**, v. 12, n. 7, p. 1172-1190, 2010.

FREELON, Deen; WATANABE, M.; BUSCH, L.; KAWABATA, A. Town Halls of the Digital Age: Controversy and Ideology in Online Deliberation (and Beyond). **Anais do Conference of the Association of Internet Researchers**, Copenhagen, Denmark, 2008.

FUNG, Archon. Receitas para esferas públicas: oito desenhos institucionais e suas conseqüências. In: COELHO, Vera Schattan P.; NOBRE, Marcos. **Participação e deliberação: teoria democrática e experiências institucionais no Brasil contemporâneo**. Editora 34, p. 173-209, 2004.

GASTIL, John. Is face-to-face citizen deliberation a luxury or a necessity? **Political Communication**, Filadélfia, PA, v. 17, p. 357-361, 2000.

GILLMOR, Dan. **We the Media: Grassroots Journalism by the People, for the People**. Sebastopol, CA: O'Reilly Media. 2004.

GIMMLER, Antje. Deliberative democracy, the public sphere and the internet. **Philosophy & Social Criticism**, v. 27, n. 4, p. 21-39, 2001.

GOMES, Márcia; ANDRADE, Ivanise. Leitor-autor: análise dos comentários sobre matérias jornalísticas que tratam de exploração sexual cometida contra crianças e adolescentes. **Revista Comunicação Midiática**, v.5, n.1, 2010, p.8-27.

GOMES, Wilson. Internet, censura e liberdade. In: R. PAIVA (org.). **Ética, cidadania e imprensa**. Rio de Janeiro, Mauad, 2002, p. 133-164.

GOMES, Wilson. **Transformações da política na era de comunicação de massa**. São Paulo, Paulus, 2004.

GOMES, Wilson. Esfera Pública Política e Comunicação em Mudança Estrutural da Esfera Pública de Jürgen Habermas. In: GOMES, W.; MAIA, R. C. M. **Comunicação e Democracia: problemas & perspectivas**. São Paulo: Paulus, 2008a, p. 31-68.

GOMES, Wilson. Esfera Pública Política e Comunicação em *Direito e Democracia* de Jürgen Habermas. In: GOMES, W.; MAIA, R. C. M. **Comunicação e Democracia: problemas & perspectivas**. São Paulo: Paulus, 2008b, p. 69-116.

GOMES, Wilson. Da Discussão à Visibilidade. In: GOMES, W.; MAIA, R. C. M. **Comunicação e Democracia: problemas & perspectivas**. São Paulo: Paulus, 2008c, p. 117-162.

GOMES, Wilson. Internet e participação política. In: GOMES, W.; MAIA, R. C. M. **Comunicação e Democracia: problemas & perspectivas**. São Paulo: Paulus, 2008d, p.293-326.

GOODIN, Robert E. Sequencing deliberative moments. **Acta Politica**, v. 40, n. 2, p. 182-196, 2005.

GRAHAM, Todd. Beyond "Political" Communicative Spaces: Talking Politics on the Wife Swap Discussion Forum. **Journal of Information Technology & Politics**, v. 9, n. 1, p. 31-45, 2012.

GRAHAM, Todd. Needles in a Haystack: a New Approach for Identifying and Assessing Political Talk in Nonpolitical Discussion Forums. **Javnost-The Public**, v.15, n. 2, 2008, p.17-36.

GRAHAM, Todd. The use of expressives in online political talk: impeding or facilitating the normative goals of deliberation?. In: **Electronic participation**. Berlin Heidelberg, 2010. p. 26-41.

GRAHAM, Todd; WITSCHGE, Tamara. In search of online deliberation: Towards a new method for examining the quality of online discussions. **Communications-Sankt Augustin Then Berlin**, v. 28, n. 2, p. 173-204, 2003.

GUTMANN, Amy; THOMPSON, Dennis. O que significa democracia deliberativa. **Revista brasileira de estudos constitucionais**, p. 17-78, 2007.

HABERMAS, Jürgen. **Direito e Democracia: entre facticidade e validade**, volume II. Rio de Janeiro, RJ: Tempo Brasileiro, 2011, 352p.

HABERMAS, Jürgen. **Mudança Estrutural da Esfera Pública: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa**. Rio de Janeiro, RJ: Tempo Brasileiro, 2003, 398p.

HABERMAS, Jürgen. Political communication in media society: Does democracy still enjoy an epistemic dimension? the impact of normative theory on empirical research. **Communication Theory**, v. 16, n. 4, p. 411-426, 2006.

HAGEMANN, C. Participation in and contents of two Dutch political party discussion lists on the internet. **Javnost-The Public**, v. 9, n. 2, p. 61-76, 2002.

HAMLETT, Patrick. Adapting the Internet to Citizen Deliberations: Lessons Learned. In: **International Symposium on Technology and Society**, 2, 2002, Raleigh, North Carolina, USA. Anais... 2002, p. 213- 218.

HÄYHTIÖ, Tapio. Can Virtual Spaces Become Political Public Spheres: The Internet Forums of the City of Tampere?. In: **Workshop VI: Scanning for Politics**. 2003.

HERMIDA, Alfred; THURMAN, Neil. Comments please: How the British news media are struggling with user-generated content. In: **8th International Symposium on Online Journalism**. 2007.

JACOBS, Lawrence R.; COOK, Fay Lomax; CARPINI, Michael X. Delli. **Talking together: Public deliberation and political participation in America**. University of Chicago Press, 2009.

JANKOWSKI, Nicholas; VAN OS, Renée. Internet-based political discourse: A case study of electronic democracy in the city of Hoogeveen. In: SHANE, Peter. M. **Democracy Online: the prospects for political renewal through the Internet**. New York, NY: Routledge, 2004, p. 181-194.

JANSSEN, Davy; KIES, Raphael. Online Forums and Deliberative Democracy. **Acta Politica**, n. 40, p. 317-335, 2005.

JENSEN, Jakob Linaa. Public Spheres on the Internet: Anarchic or Government-Sponsored – A Comparison. **Scandinavian Political Studies**, v. 26, n. 4, p. 349-374, 2003.

KARLSSON, Martin. What does it take to make online deliberation happen? – A comparative analysis of 28 online discussion forums. **International Conference on Online Deliberation**, 4, Leeds, UK, 2010.

KELLY, John W.; FISHER, Danyel; SMITH, Marc. Friends, Foes, and Fringe: Norms and Structure in Political Discussion Networks. In: DAVIES, Todd; GANGADHARAM, Seeta Peña (Orgs.). **Online Deliberation: Design, Research, and Practice**. Stanford: CSLI Publications, 2009, p. 83-94.

KIES, Raphael. **Promises and Limits of Web-deliberation**. New York, NY, Palgrave Macmillan, 2010. 200 p.

KOHN, Ayelet; NEIGER, Motti. To talk and talkback: analyzing the rhetoric of talkbacks in online journalism. **Online Newspapers in Israel**, p. 321-350, 2007.

KUSHIN, Matthew J.; KITCHENER, Kelin. Getting political on social network sites: Exploring online political discourse on Facebook. **First Monday**, v. 14, n. 11, 2009.

LEMOS, André. **Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Sulina, 2007.

LEMOS, André. Nova Esfera Conversacional. In: **Esfera Pública, Redes e Jornalismo**. Ângela Marques et al. Rio de Janeiro: E-papers, 2009.

LEV-ON, Azi; MANIN, Bernard. Happy Accidents: Deliberation and Online Exposure to Opposing Views. In: DAVIES, Todd; GANGADHARAM, Seeta Peña (Orgs.). **Online Deliberation: Design, Research, and Practice**. Stanford: CSLI Publications, 2009. p. 105-122.

LIPPMANN, Walter. **Opinião pública**. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

MAIA, Rousiley. Visibilidade Midiática e Deliberação Pública. In: GOMES, Wilson; MAIA, Rousiley C. M. **Comunicação e Democracia: Problemas & Perspectivas**. São Paulo: Paulus, 2008a. cap. 4, p.165-194.

MAIA, Rousiley. Conversação Cotidiana e Deliberação. In: GOMES, Wilson. MAIA, Rousiley. **Comunicação e Democracia: Problemas & Perspectivas**. São Paulo: Paulus, 2008b. p. 195-220.

MAIA, Rousiley. **Deliberation, the media and political talk**. Hampton Press, 2012.

MAIA, Rousiley. Democracia e Internet como Esfera Pública Virtual: Aproximação às Condições da Deliberação. In: GOMES, Wilson. MAIA, Rousiley. **Comunicação e Democracia: Problemas & Perspectivas**. São Paulo: Paulus, 2008c. p. 277-292.

MAIA, Rousiley. Mídia e Deliberação. Atores críticos e o uso público da razão. In: MAIA, R. CASTRO, Maria Céres Pimenta Spínola (orgs.). **Mídia, Esfera Pública e Identidades Coletivas**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2006. p.153-179.

MAIA, Rousiley. **Mídia e Deliberação**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2008d, 380 p.

MAIA, Rousiley. Redes cívicas e internet: efeitos democráticos do associativismo. **Logos**, v. 14, p. 43-62, 2007.

MANIN, Bernard. On legitimacy and political deliberation. **Political Theory**, v. 15, N. 3, p. 338-368, 1987.

MANOSEVITCH, Edith; WALKER, Dana. Reader Comments to Online Opinion Journalism: A Space of Public Deliberation. In: **International Symposium on Online Journalism**, 10, 2009, Austin. Anais... 2009, p. 1-30.

MANSBRIDGE, Jane. “Deliberative democracy” or “democratic deliberation”? In: ROSENBERG, S. **Deliberation, Participation and Democracy: Can the People Govern?** Basingstoke, UK: Palgrave Macmillan, p. 251–271, 2007.

MANSBRIDGE, Jane. Everyday Talk Goes Viral. In: **American Political Science Association**, Washington, DC, 2010.

MANSBRIDGE, Jane. Everyday talk in the deliberative system. **Deliberative politics: Essays on democracy and disagreement**, v. 1, p. 211-39, 1999.

MANSBRIDGE, Jane; HARTZ-KARP, J.; AMENGUAL M.; GASTIL, J. Norms of Deliberation: An Inductive Study. **Journal of Public Deliberation**. v. 2, n. 1, 2006.

MARCONDES FILHO, Ciro. Mass media [verbete]. In: MARCONDES FILHO, Ciro. (Org.) **Dicionário da Comunicação**. São Paulo: Paulus, 2009.

MARQUES, Ângela C. S. A deliberação online como uma das dimensões políticas da comunicação mediada por computador: reflexões teórico-metodológicas. In: **Anais do XXXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação (Intercom)**, Caxias do Sul, set.2010.

MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro. As interseções entre o processo comunicativo e a deliberação pública. In: MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro. **A deliberação pública e suas dimensões sociais, políticas e comunicativas: textos fundamentais**. Belo Horizonte: Autêntica, 2009, p. 11-28.

MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro. Aspectos teórico-metodológicos do processo comunicativo de deliberação online. **Revista Brasileira de Ciência Política**, n. 6, p. 19-40, 2011.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. O problema da participação política no modelo deliberativo de democracia. **Revista de Sociologia e Política**, v. 20, n. 41, p. 21-35, 2012.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida; MIOLA, Edna. Deliberação mediada: Uma tipologia das funções dos media para a formação do debate público. **Estudos em Comunicação**. n. 7, v. 1, p. 1-28, 2010.

McCOMBS, Maxwell. **A teoria da agenda: a mídia e a opinião pública**. Petrópolis: Vozes, 2009.

MEDAGLIA, Rony. eParticipation research: Moving characterization forward (2006–2011). **Government Information Quarterly**, v. 29, n. 3, p. 346-360, 2012.

MENDONÇA, Ricardo Fabrino; PEREIRA, Marcus Abílio. Democracia digital e deliberação online: um estudo de caso sobre o VotenaWeb. In: **Congresso Latino Americano de Opinião Pública – Wapor**, 4, Belo Horizonte, BH, 2011.

MIN, Seong-Jae. Online vs. Face-to-Face Deliberation: Effects on Civic Engagement. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 12, n. 4, p. 1369-1387, 2007.

MIOLA, Edna. A Deliberação Online em ambientes institucionais. Um Estudo do Fórum de Discussão do Portal da Câmara dos Deputados. In: MAIA, Rousiley C. M.; GOMES, Wilson; MARQUES, Francisco P. J. A. **Internet e Participação política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, 2011, p. 147-174.

MISNIKOV, Yuri. Discursive qualities of public discussion on the Russian Internet: Testing the Habermasian communicative action empirically. In: **International Conference on Online Deliberation**, 4, Leeds, UK, 2010.

MITCHELSTEIN, Eugenia; BOCZKOWSKI, Pablo J. Online news consumption research: An assessment of past work and an agenda for the future. **New Media & Society**, v. 12, n. 7, p. 1085-1102, 2010.

MOSCO, Vincent. Current trends in the political economy of communication. **Global Media Journal--Canadian Edition**, v. 1, n. 1, p. 45-63, 2008.

NAGAR, Na'ama. **The loud public: the case of user comments in online news media**. 2011. Tese de Doutorado. State University of New York at Albany.

NEBLO, Michael; ESTERLING, Kevin; KENNEDY, Ryan; LAZER, David; SOKHEY, Anand. Who wants to deliberate – and why?. **American Political Science Review**, v. 104, n. 3, p. 566-583, 2010.

NEWMAN, Nic. The rise of social media and its impact on mainstream journalism. **Reuters Institute for the Study of Journalism**, 2009.

NOCI, Javier Díaz; DOMINGO, David; MASIP, Pere; MICÓ, Josep Lluís; RUIZ, Carles. Comments in News, Democracy Booster or Journalistic Nightmare: Assessing the Quality and Dynamics of Citizen Debates in Catalan Online Newspapers. In: **International Symposium on Online Journalism**, 11, 2010, Austin, Texas. Anais... 2010. p. 1-20.

NORRIS, Pippa. **Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide**. Cambridge: Cambridge University Press, 2001. 303 p.

NOVECK, Beth Simone. Designing Deliberative Democracy in Cyberspace: The Role of the Cyber-Lawyer. **Journal of Science and Technology Law**, v.9, n. 1, p. 1-91, 2003.

O'REILLY, Tim. **What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software** [blog]. 2005. Disponível em: <<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>> Acesso em: 07 jan. 2013.

ORTIZ, Júnia C. Opinião e Cenários Comunicativos: influência de fatores contextuais nos processos sócio-psicológicos da Espiral do Silêncio. In: **Simpósio Nacional da Associação Brasileira de Pesquisadores em Cibercultura - ABCIBER**, 6, 2012.

PALACIOS, Marcos. Positioning yet another idea under the glocalisation umbrella: Reader participation and audience communities as market strategies in globalised online journalism. **Communicatio: South African Journal for Communication Theory and Research**, v. 36, n. 2, 2010, p. 276-287.

PALACIOS, Marcos. Marginália, 'Zeitgeist' e Memória do Tempo Presente: os Comentários de Leitores no Ciberjornalismo. **Brazilian Journalism Research**, v. 8, n. 1, p. 133-148, 2012.

PAPACHARISSI, Zizi. Democracy online: civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups. **New Media and Society**, v. 6, n.2, 2004, p. 259-283.

PAPACHARISSI, Zizi. The virtual sphere 2.0: The internet, the public sphere, and beyond. In: CHADWICK, Andrew; HOWARD, Philip N. **Routledge Handbook of Internet Politics**. Routledge, 2009, p. 230-245.

POLAT, Rabia Karakaya. The Internet and Political Participation: Exploring the Explanatory Links. **European Journal of Communication**, vol. 20 n. 4 p. 435-459, 2005.

PRICE, Vincent; CAPPELLA, Joseph N.; NIR, Lilach. Does disagreement contribute to more deliberative opinion?. **Political Communication**, v. 19, n. 1, p. 95-112, 2002.

REBILLARD, Franck; TOUBOUL, Annelise. Promises unfulfilled? "Journalism 2.0", user participation and editorial policy on newspaper websites. **Media, Culture & Society**, v. 32, n. 2, p. 323-334, 2010.

RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009b. (Coleção Cibercultura) 191p.

REESE-SCHÄFER, Walter. **Comprender Habermas**. Trad. Vilmar Schneider. Pretrópolis: Vozes, 2009.

RHEE, June Woong; KIM, Eun-Mee. The Effect of Online Deliberation on Political Discussion Efficacy: A Field Experiment on the Internet Discussion Groups. In: **International Communication Association**, Anais do..., São Francisco, 2007.

ROBERTS, Marilyn; WANTA, Wayne; DZWO, Tzong-Horng Dustin. Agenda setting and issue salience online. **Communication Research**, v. 29, n. 4, p. 452-465, 2002.

ROBINSON, Sue. Traditionalists vs. Convergents Textual Privilege, Boundary Work, and the Journalist—Audience Relationship in the Commenting Policies of Online News

Sites. **Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies**, v. 16, n. 1, p. 125-143, 2010.

ROSENBERRY, J. Few papers use online techniques to improve public communication. **Newspaper Research Journal**, v. 26, n. 4, 2005, p. 61-73.

ROSTBOLL, Christian F. **Deliberative Freedom: Deliberative Democracy as Critical Theory**. SUNY Press, 2008.

RÜDIGER, Francisco. **As Teorias da Cibercultura: perspectivas, questões e autores**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

RUIZ, Carlos et al. Public Sphere 2.0? The Democratic Qualities of Citizen Debates in Online Newspapers. **The International Journal of Press/Politics**, v. 16, n. 4, p. 463-487, 2011.

SÆBØ, Ø.; ROSE, J.; FLAK, L. S. The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. **Government Information Quarterly**, v. 25, n.3, p.400-428, 2008.

SAMPAIO, Rafael Cardoso. **Participação e Deliberação na internet: um estudo de caso do Orçamento Participativo Digital de Belo Horizonte**. 2010. 191f. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social). Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

SAMPAIO, Rafael Cardoso.; DANTAS, Marcela. Fóruns Online e deliberação: conversações restritas ou participação democrática? **Contracampo**, n. 22, 2011.

SAMPAIO, Rafael Cardoso; BARROS, Samuel Anderson Rocha. Deliberação no jornalismo online: um estudo dos comentários do Folha. com. **Intexto, Porto Alegre**, v. 2, n. 23, p. 183-202, 2010.

SAMPAIO, Rafael Cardoso; BARROS, Samuel Anderson Rocha. Os Sites de Notícias Podem Estimular a Deliberação Online?. **Brazilian Journalism Research**, v. 8, n. 2-2012, p. 192, 2012.

SAMPAIO, Rafael Cardoso; BARROS, Samuel Anderson Rocha; MORAIS, Ricardo. Como avaliar a deliberação online?: um mapeamento de critérios relevantes. **Opinião Pública**, v. 18, n. 2, p. 470-489, 2012.

SAMPAIO, Rafael Cardoso; MAIA, Rousiley Celi Moreira; MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. Participation and Deliberation on the Internet: A Case Study of Digital Participatory Budgeting in Belo Horizonte. **The Journal of Community Informatics**, v. 7, n. 1-22, 2011.

SAMPAIO, Rafael Cardoso; MAIA, Rousiley Celi Moreira; MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. Participação e deliberação na internet: um estudo de caso do Orçamento Participativo Digital de Belo Horizonte. **Opinião Pública**, v. 16, n. 2, p. 446-477, 2010.

SCHNEIDER, S. M. **Expanding the public sphere through computer-mediated communication: Political discussion about abortion in a Usenet newsgroup**. Tese de

Doutorado. 189f. 1997. Departamento de Political Science da Massachusetts Institute of Technology, 1997.

SHAPIRO, I. Enough of Deliberation: Politics is about Interests and Power. In: MACEDO, S. (ed.). **Deliberative Politics: Essays on Democracy and Disagreement**. New York: Oxford University Press, 1999, p. 28-38.

SILVA, F. C. Democracia deliberativa: Avaliando os seus limites. **Congresso da Associação Portuguesa de Ciência Política**, 2., Lisboa, 2004. Disponível em: <<http://www.ces.fe.uc.pt/publicacoes/oficina/203/203.pdf>>. Acesso em 3 jan. 2009

STEENBERGEN, Marco R.; BÄCHTIGER, André; SPÖRNDLI, Markus; STEINER, Jürg. Measuring political deliberation: a discourse quality index. **Comparative European Politics**, v. 1, n. 1, p. 21-48, 2003.

STEINER, Jürg. **The Foundations of Deliberative Democracy: Empirical Research and Normative Implications**. Cambridge University Press: New York, 2012, 277p.

STRANDBERG, K. Public Deliberation goes on-line? An analysis of citizens' political discussions on the internet prior to the finnish parliamentary elections in 2007. **Javnost-The Public**, v. 15, n. 1, p. 71-90, 2008.

STROMER-GALLEY, J. Decoding Deliberation Online. In: **Second Conference on Online Deliberation**, 2005, Palo Alto, California. Disponível em: <<http://www.online-deliberation.net/conf2005/viewpaper.php?id=22>>. Acesso em: 8 dez. 2011.

STROMER-GALLEY, Jennifer. Measuring deliberation's content: A coding scheme. **Journal of Public Deliberation**, v. 3, n. 1, p. 12, 2007.

STROMER-GALLEY, Jennifer; MARTINSON, Anna M. Coherence in political computer-mediated communication: analyzing topic relevance and drift in chat. **Discourse & Communication**, v. 3, n. 2, p. 195-216, 2009.

SZABO, A. Measuring Deliberation Online. **Seminar Paper**, Universidade de Vaasa, Finlândia, 2009. Disponível em: <http://raatali.files.wordpress.com/2008/09/szabo_seminarpaper_09.pdf> Acesso em: 25 nov. 2009.

TALPIN, J.; MONNOYER-SMITH, L. Talking with the wind? Discussion on the quality of deliberation in the Ideal-EU project. **IPSA International Conference**, Luxemburgo, 2010.

TAMBOURIS, E.; DALAKIOURIDOU, E.; PANOPOULOU, E.; TARABANIS; K. Evaluation of an Argument Visualisation Platform by Experts and Policy Makers. In: **International Conference ePart**, Delft, Agosto-Setembro, Anais do..., 2011, p. 75-86.

TRAQUINA, Nelson. **Teorias do Jornalismo: porque as notícias são como são**. Florianópolis: Insular, 2ª ed., 2005, 224p.

TRÉNEL, M. Measuring the quality of online deliberation. Coding scheme 2.4. Berlim, Alemanha: Social Science Research Center Berlin, 2004.

TRICE, Michael. Comment Fields and Content Analysis: A Means to Study Interaction on News Sites. In: CINDIO, Fiorella de; MACHINTOSH, Ann; PERABONI, Cristian (Eds.). **International Conference Online Deliberation**, 4, Leeds, UK, 2010.

TSALIKI, L. Online Forums and the enlargement of public space: research findings from a European project. **Javnost-The Public**, v. 9, n. 2, p. 95-112, 2002.

TYLER, Tom R. Is the Internet Changing Social Life? It Seems the More Things Change, the More They Stay the Same. **Journal of Social Issues**, v. 58, n.1, 2002, p.195-205.

VERGEER, M.; HERMANS, L. Analysing online political discussions: methodological considerations. **Javnost-The Public**, v. 15, n. 2, 2008, p. 37-56.

WALES, Corinne; COTTERILL, Sarah; SMITH, Graham. Do citizens 'deliberate' in on-line discussion forums? Preliminary findings from an internet experiment. In: **Political Studies Association Conference**, Edinburgh, UK. 2010.

WANG, K. Democratic Deliberation in Online Consultation Forums: A Study of the Casino Debate in Singapore. In. L. Shedletsky & J. Aitken (Org.) **Cases on Online Discussion and Interaction: Experiences and Outcomes**, IGI Global, p. 263-281, 2010.

WARREN, M. E. Institutionalizing Deliberative Democracy. In: ROSENBERG, Shawn W (Org.). **Deliberation, Participation and Democracy: Can the people govern?** New York, Palgrave Macmillan, 2007.

WILHELM, A. **Democracy in the digital age: challenges to political life in cyberspace**. New York: Routledge, 2000.

WOJCIK, S. How does eDeliberation work? A study of French local electronic forums. In: GRÖNLUND, Å.; ANDERSEN, K.; ROSE, J.; AVDIC, A.; HEDSTRÖM, K. (eds.), **Understanding eParticipation. Contemporary PhD eParticipation research in Europe**. Örebro University Library, 2007, p. 153-167.

WRIGHT, Scott; STREET, John. Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums. **New Media & Society**, v. 9, n. 5, p. 849-869, 2007.

WRIGHT, Scott. Politics as usual? Revolution, normalization and a new agenda for online deliberation. **New Media & Society**, v. 14, n. 2, p.244-261, 2012.

YOUNG, I. Communication and the Other: Beyond Deliberative Democracy. In: BENHABIB, S. (Org.). **Democracy and Difference**. Princeton: Princeton University Press, 1996.

ZAGO, Gabriela da Silva. A Possibilidade de Responsabilização Civil de Terceiros por Comentários na Internet. **Anagrama: Revista Científica Interdisciplinar da Graduação**, v. 4, n. 1, 2010.

ZAGO, Gabriela da Silva. Informações Jornalísticas no Twitter: redes sociais e filtros de informações. **Comunicologia-Revista de Comunicação e Epistemologia da Universidade Católica de Brasília**, v. 1, n. 8, 2011.

ZHANG, W. Diverse and Regulated? A Study on the Relationship Between Online Deliberation and Structural Design. **Annual Meeting of the International Communication Association**, São Francisco, 2007.