

Revista da Graduação

Vol. 6

No. 1

2013

4

Seção: Faculdade de Comunicação Social

Título: A INTERNET COMO ESPAÇO DE DELIBERAÇÃO PÚBLICA:
UMA ANÁLISE DE CONTEÚDO DOS COMENTÁRIOS DAS NOTÍCIAS
DO ESTADÃO.COM.BR

Autor: GIORDANO BENITES TRONCO

Este trabalho está publicado na Revista da Graduação.

ISSN 1983-1374

<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/graduacao/article/view/13991>

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

GIORDANO BENITES TRONCO

**A INTERNET COMO ESPAÇO DE DELIBERAÇÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DE
CONTEÚDO DOS COMENTÁRIOS DAS NOTÍCIAS DO ESTADÃO.COM.BR**

Porto Alegre

2012

GIORDANO BENITES TRONCO

**A INTERNET COMO ESPAÇO DE DELIBERAÇÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DE
CONTEÚDO DOS COMENTÁRIOS DAS NOTÍCIAS DO ESTADÃO.COM.BR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Jornalismo pela Faculdade de Comunicação Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Me. Marcelo R. Träsel

Porto Alegre

2012

GIORDANO BENITES TRONCO

**A INTERNET COMO ESPAÇO DE DELIBERAÇÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE DE
CONTEÚDO DOS COMENTÁRIOS DAS NOTÍCIAS DO ESTADÃO.COM.BR**

Dissertação apresentada como requisito para
a obtenção de Graduação da Faculdade de
Comunicação Social da Pontifícia
Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Aprovada em: ____ de _____ de _____

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Me. Marcelo R. Träsel

Prof. Dr. Francisco Rüdiger

Prof^a. Dr^a. Beatriz Dornelles

Porto Alegre

2012

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos amigos e colegas de Jornalismo, Publicidade e Propaganda e Relações Públicas por trilharem ao meu lado esses quatro anos de graduação. A jornada chegou ao fim; os momentos vividos no percurso, porém, serão para sempre lembrados com carinho.

A mídia, ao alterar o ambiente,
evoca-nos relações únicas
de percepção de sentido...
Quando essas relações mudam,
também mudam os homens.

(MCLUHAN, 1967, p. 41)

Por todos os lados continuamos presos e acorrentados à tecnologia, quer aceitemos ou não. Mas nos rendemos do pior jeito possível quando nos referimos a ela como algo neutro; pois tal concepção, a qual atualmente nós gostamos de repetir, faz-nos completamente cegos à essência da tecnologia.

(HEIDEGGER, 1954, p. 3)

RESUMO

O estudo a seguir analisa os comentários publicados por leitores do Estadão.com.br durante os dias 17 e 18 de outubro de 2012 em três notícias. A análise busca identificar se o ambiente de comentários do Estadão.com.br é um espaço de deliberação pública, conforme a definição de esfera pública de Habermas (1984). O primeiro capítulo conceitua a esfera pública e a relaciona com os ambientes virtuais de discussão da internet. O segundo capítulo discorre sobre os conceitos da interação mediada por computador e como ela ocorre em webfóruns, comentários de blogs e comentários de notícias. No terceiro capítulo são analisados os comentários do Estadão.com.br em busca de evidências de racionalidade, reciprocidade, diálogo, agressividade, identificação, posicionamento político e partidário. Após a pesquisa, concluiu-se que as interações nos comentários do Estadão.com.br carecem de reciprocidade – salvo nas interações entre os raros indivíduos ligados por laços sociais – e que a maior parte dos diálogos é altamente politizada e marcada pela agressividade. Para aperfeiçoar o ambiente virtual como espaço de livre deliberação, sugere-se a presença de um mediador ou uma nova concepção no funcionamento das ferramentas de comentários.

Palavras-chave: Jornalismo. Democracia. Cibercultura. Esfera pública. Jornalismo participativo.

ABSTRACT

The following study analyses comments published by Estadão.com.br's readers in three different news articles during the period from October 17th to October 18th, 2012. The research investigates if Estadão.com.br's comments system is a proper environment for public deliberation, according to Habermas (1984) definition of "Public Sphere". The first chapter defines what is a public sphere and its relation to virtual discussion environments. The second chapter explains what is computer mediated interaction and how it works inside webforums, weblogs comments systems and news comments system. Third chapter analyses comments from Estadão.com.br in search of the presence of rationality, reciprocity, dialogue, aggressivity, identification, political and party positions. The study concludes that interaction in Estadão.com.br's comments system lacks reciprocity – except in those interactions between a few individuals united by social links –, and that the majority of dialogues is highly politicized and aggressive. To improve the virtual environment as a space of free deliberation, we recommend the presence of a mediator, or a redesign in the comments system's model.

Keywords: Journalism. Democracy. Cyberculture. Public sphere. Participative Journalism.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Comentário em “Gasolina preço”	39
Figura 2 - Comentário-Teste 1	41
Figura 3 - Comentário-Teste 2	42
Figura 4 - Comentário-Teste 3	42
Figura 5 - Comentário Dialógico 1	46
Figura 6 - Comentário Dialógico	46
Figura 7- Comentário sem Reciprocidade	47
Figura 8- Comentário sem Justificação	49
Figura 9 - Comentário com Justificação Interna.....	49
Figura 10 - Comentário com Justificação Externa	50
Figura 11 - Comentário com Posicionamento Partidário	52
Figura 12 - Comentário com Posicionamento Político	52
Figura 13 - Comentário de Jair Flausino	55
Figura 14- Comentário Panfletários de PAULO FREITAS.....	56
Figura 15- <i>Flame War</i> entre PAULO FREITAS e Jair Flausino	57
Figura 16- Comentário de Oseas Ramos de Siqueira	58
Figura 17- Comunicação Dialógica Agressiva	60
Figura 18 - Comunicação com Laços Sociais 1	62
Figura 19 - Comunicação com Laços Sociais 2	63
Figura 20 - Interação entre Roberto Carvalho de Magalhaes e Hugo L 1	64
Figura 21 - Interação entre Roberto Carvalho de Magalhaes e Hugo L 2.....	65
Figura 22- Interação entre Roberto Carvalho de Magalhaes e Demetrios Vettas	66
Figura 23 - Gráfico da Opinião Pública sobre a morte de Bin Laden	77
Gráfico 1 - representação da esfera pública	19
Gráfico 2: Deliberação Online e Resolução de Disputas.....	74
Gráfico 3: Deliberação Online e Resolução de Disputas em comentários de notícias	75

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – análise dos comentários do tema PIB Brasil	54
Tabela 2 - Análise dos comentários do tema Eleições nos EUA.....	59
Tabela 3- Análise dos comentários do tema Queda do Catolicismo	61
Tabela 4 - Variáveis dicotômicas dos comentários analisados	68
Tabela 5- Correlação entre Diálogo e Agressividade.....	69
Tabela 6- Correlação entre Diálogo e Agressividade (PIB Brasil).....	69
Tabela 7- Correlação entre Agressividade e Posicionamento Político	70

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 A ESFERA PÚBLICA	16
3 COMUNICAÇÃO MEDIADA POR COMPUTADOR	24
3.1 O CONCEITO DE INTERATIVIDADE	24
3.2 REDES SOCIAIS EMERGENTES, LAÇOS SOCIAIS E COMUNIDADES VIRTUAIS	27
3.3. A PROBLEMÁTICA DA COMUNICAÇÃO VIRTUAL EM COMENTÁRIOS DE NOTÍCIAS	31
4. A ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS DO ESTADÃO.COM.BR	35
4.1.METODOLOGIA DA ANÁLISE ESTRUTURAL DE COMUNICAÇÃO.....	35
4.2.METODOLOGIA DA ANÁLISE DAS FALAS	43
4.3.ANÁLISE DAS FALAS	53
4.3.1 Análise dos comentários da notícia "Brasil vai ser 5ª economia do mundo antes de 2015, diz Mantega"	53
4.3.2.Análise dos comentários da notícia "Pesquisas dão vitória a Obama em 2º debate"	59
4.3.3 Análise dos comentários da notícia "FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos"	61
4.4 CORRELAÇÕES UTILIZANDO O SOFTWARE SPSS.....	67
5 CONCLUSÃO	71
REFERÊNCIAS	79
ANEXOS.....	81
ANEXO A: TERMOS DE USO DO ESTADÃO.COM.BR	81
ANEXO B: COMENTÁRIOS DO TEMA PIB BRASIL	84
ANEXO C: COMENTÁRIOS DO TEMA ELEIÇÕES EUA.....	133
ANEXO D: COMENTÁRIOS DO TEMA QUEDA DO CATOLICISMO	139

1 INTRODUÇÃO

O ano é 1996. A internet dava seus primeiros passos rumo à massificação quando o *think tank* americano Research and Development (RAND) publica "The Universal Access to E-mail", resultado de uma pesquisa de dois anos sobre a - então distante - possibilidade de uma sociedade onde todos os cidadãos têm acesso a uma conta de e-mail pessoal. Após correlacionar dados sobre democracia e conectividade em diversos países, o estudo concluiu que um potencial acesso universal ao e-mail teria a capacidade de revigorar a governança democrática (ANDERSON et. al, 1995, p. 168). Tal conclusão encontrava eco na então recente onda de teóricos neofuturistas, que identificavam na Internet uma força capaz de equiparar diferenças sociais e acordar uma democracia até então adormecida (WILHELM, 2000, p. 21). Para esse grupo, a *World Wide Web* era a ágora ateniense reencarnada, um espaço de discussão livre entre semelhantes, a ferramenta definitiva da democracia. Diante do computador, não importa o origem do indivíduo, sua localização geográfica ou classe social: com poucos cliques, ele tem o mundo ao seu alcance.

A queda das barreiras físicas da comunicação, pensavam os neofuturistas, era o primeiro passo de uma nova revolução que, a longo prazo, moldaria o mundo na direção de um futuro igualitário e democrático. Bastava para isso que os usuários da Internet utilizassem os ambientes de discussão online do mesmo modo que os burgueses europeus do século XVIII utilizavam as *coffee houses*. Sentados à mesa de uma *coffee house*, bebendo café e lendo jornais, a burguesia discutia a condução do poder do Estado, trocava opiniões entre si e assimilava novas ideias. Séculos depois, Habermas identificaria nesses locais a mais perfeita manifestação de uma esfera pública, um espaço de livre formação da opinião pública, necessária para o adequado exercício da democracia.

A popularização da Internet doméstica veio logo após um movimento de democratização em escala global, com o fim das ditaduras do bloco soviético e da América Latina. As barreiras físicas e simbólicas tombaram. À divisão política de territórios sobrepuja-se agora a união econômica da globalização. Na nova ordem mundial, a comunicação virtual parecia ser a ferramenta perfeita para construir um novo território global de cooperação democrática.

O ano é 2012. Dezesesseis anos se passaram desde o estudo da RAND. O e-mail se popularizou, modernizou-se e hoje cai em desuso frente às novas redes sociais. Inúmeros espaços de interação virtual foram criados, popularizados e posteriormente perdidos no ostracismo: Usenet, salas de *chat*, IRC, *newsgroups*, *messengers*, *Myspace*. O mundo globalizado entrou em crise e hoje os países europeus frisam a existência de suas fronteiras políticas. São tempos em que os fatos acontecem muito rápido e o jogo muda de configuração a cada segundo.

Em meio ao caos – político, econômico, social -, os neofuturistas de outrora nos aconselhariam a buscar respostas na tecnologia. Ela, com sua exatidão determinista, é a tábua de salvação da democracia política. Devemos confiar na deliberação virtual, diriam eles, que a longo prazo substituirá a democracia representativa, num futuro onde cada um poderá ser seu próprio representante nas decisões políticas. Debatendo em conjunto, na grande esfera pública virtual, chegaremos a consensos aplicáveis na administração do Estado.

Então digamos que um dos neofuturistas de 1995 faça um tour pela Internet de 2012. Ao acessar o *Facebook*, ele ficará impressionado com os recursos de conectividade da rede social, mas talvez o que mais o choque sejam as publicações extremistas, preconceituosas e egocêntricas dos usuários – talvez até de alguns amigos que o nosso neofuturista considerava moderados! Abaixo de tais mensagens, um número expressivo representando as pessoas que curtiram a publicação, seguido de comentários parabenizando o usuário pelo texto publicado e apoiando seu ponto de vista com mensagens tão ou mais radicais. No *Youtube*, o visitante do passado ficará surpreso ao ver que um dos canais de vídeo mais acessados não é sobre alguma causa política, mas sim o do vlogueiro¹ Felipe Neto, autor de vídeos agressivos e repletos de ofensas a terceiros, onde a temática é criticar personalidades e assuntos. Abaixo dos vídeos, o neofuturista encontrará, além do botão de "Gostei", um botão para demonstrar sua insatisfação com o conteúdo e uma caixa para inserir comentários. Curioso, ele lerá os comentários de outros usuários e descobrirá que eles ou trazem elogios que não contribuem para uma discussão pública ou contêm agressões verbais ao autor do vídeo ou a outros usuários.

1 Vlog é "uma variante de weblogs cujo conteúdo principal consiste de vídeos. Com estrutura geralmente similar à de weblogs e fotologs, possui atualização frequente e constitui-se como um site pessoal, mantido por uma ou mais pessoas" (VLOG. In: Wikipédia. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Vlog>>. Acesso em: 19 nov. 2012).

Algo deu errado na evolução da deliberação online. Os meios estão ali, mas os usuários não os utilizam como Habermas ou os neofuturistas gostariam. O que se nota é uma cultura do ódio, onde atores sociais talvez para se destacarem em meio a uma rede social de centenas de milhões de pessoas, reforçam sua personalidade através de declarações caricaturais. Podem se teorizar motivos para a extrema radicalização de opiniões, mas provavelmente a raiz do problema venha da necessidade do ator social de ser reconhecido no seu ambiente. Em tempos de informação compartilhada, em que indivíduos têm os meios para saber e fazer tudo o que desejam, um sujeito que não está sempre atualizado e com opinião formada sobre tudo corre o risco de ser desacreditado entre seus semelhantes. Ele precisa de uma resposta pronta sempre, mesmo sem ter colhido informações suficientes para fazer um julgamento racional. Através das manifestações de ódio, o indivíduo mostra seu desprezo por determinado objeto ao mesmo tempo em que afirma sua superioridade: se julga algo como inferior (um filme, uma ação, uma ideologia), ele está comunicando ao seu meio social que é superior às pessoas que atribuem ao objeto valor positivo. Por exemplo, ao chamar manifestantes sociais de "desocupados", o indivíduo deseja mostrar que percebeu os fins dos manifestantes – demonstrando, portanto, entendimento do assunto e conhecimentos suficientes a ponto de fazer uma análise de valor – e julgou-os condenáveis. Da mesma forma, outro ator social pode chamar alguém que condena movimentos sociais de "reacionário", mesmo sem ter compreendido sua linha de pensamento.

O presente estudo não busca a explicação das motivações sociológicas da agressividade na Internet, mas sim como a deliberação pública funciona nos espaços virtuais dos comentários de leitores dos sites de notícias. Uma das mais populares formas de interação entre leitor e notícia em hipertexto, a seção de comentários proporciona um espaço público de deliberação virtual. Com ela, os usuários podem acrescentar ao texto jornalístico seus pensamentos, opiniões, observações e críticas, tornando-se parte do processo de construção da notícia. Entender o funcionamento desse ambiente, qual a influência do jornal no mesmo e como os leitores o utilizam são os objetivos principais desse estudo. No cerne da pesquisa está a teoria da esfera pública de Habermas. Cabe lembrar que o teórico considera a própria imprensa como manifestação da esfera pública, consideração

esta que oportuniza um estudo interdisciplinar envolvendo as áreas de comunicação, jornalismo e ciência política.

De início, os portais noticiosos que oferecem tal ferramenta parecem ter uma capacidade informativa maior do que os que não a apresentam, pois não limitam o leitor à informação dada pelo repórter. Teoricamente, qualquer leitor pode contribuir com a construção da notícia acrescentando informações nos comentários. Apesar de ser difícil contestar o caráter democrático desse sistema, podemos levantar dúvidas sobre a qualidade da informação trazida por seus usuários. Diferente dos jornalistas, os leitores não têm nenhuma obrigação quanto à veracidade, parcialidade ou tom das mensagens, nem quanto à responsabilização por seu conteúdo, pois o autor do comentário pode se esconder no anonimato ou registrar-se sob um pseudônimo. Um ambiente assim, anárquico, é próprio para a produção de textos com opiniões radicais, muitas vezes de tom agressivo, sem necessariamente apresentar argumentos racionais.

A presente pesquisa analisou o conteúdo de amostras dos comentários de três notícias do Estadão.com.br. Em cada comentário é observada a presença de seis características: justificação, diálogo, reciprocidade, agressividade, posicionamento político, posicionamento partidário e identificação. Tais características foram escolhidas com base no estudo de Barros e Sampaio (2010), que mediu a deliberação da seção de comentários das notícias do portal Folha.com. Barros e Sampaio buscaram a presença das características acima citadas (exceto posicionamento partidário) em comentários de duas notícias da Folha.com durante o período eleitoral de 2010 e chegaram a resultados interessantes: mais da metade das mensagens possuía tom agressivo e apenas 31,5% delas apresentavam justificação racional. O elevado nível de agressividade poderia não ser prejudicial caso gerasse um grande fluxo de argumentos e contra-argumentos com informações complementares, contribuindo, assim, para fazer avançar o debate público. Entretanto, como a pesquisa de Barros e Sampaio demonstrou, o mais comum é os usuários destilarem opiniões sem sustentá-las com argumentos bem desenvolvidos, o que desqualifica o teor de utilidade pública do comentário.

Julgou-se interessante também fazer um teste de correlação estatística entre as características estudadas para identificar possíveis relações entre elas. Este

método permite descobrir se existe correlação entre as variáveis, como, por exemplo, se a presença de posicionamento político está relacionada à agressividade.

A utilização da análise de conteúdo permite ao pesquisador uma aproximação tanto qualitativa quanto quantitativa do objeto pesquisado, como lembra BAUER e GASKELL (2002):

atualmente, embora seja considerada uma técnica híbrida por fazer a ponte entre o formalismo estatístico e a análise qualitativa de matérias [...], a análise de conteúdo oscila entre esses dois pólos, ora valorizando o aspecto quantitativo, ora o qualitativo, dependendo da ideologia e dos interesses do pesquisador (FONSECA JR., 2005, p. 285).

A escolha do Estadão.com.br se deu por dois motivos: trata-se de um portal de abrangência nacional e é um site jornalístico que não foi utilizado na pesquisa de Barros e Sampaio. Caso o portal analisado fosse o mesmo, talvez os resultados fossem muito semelhantes aos anteriores e não expandissem significativamente as descobertas científicas.

Buscamos a presença de racionalidade, reciprocidade e demais critérios nos comentários do Estadão.com.br à luz do conceito de esfera pública de HABERMAS (1984, 2005). Suas ideias, bem como adições oportunas de outros pesquisadores oriundos do campo da cibercultura e democracia digital – notadamente Green (2001), Lévy (1997) e Wilhelm (2000) –, serão expostas no capítulo 1. O segundo capítulo traz uma revisão bibliográfica sobre a comunicação mediada por computador, principalmente a interação através de fóruns e comentários de blogs, e abordará os trabalhos de Lemos (2002), Primo (2007) e Recuero (2009). A pesquisa com os comentários das notícias do Estadão.com.br, incluindo a análise das correlações estatísticas, é descrita com detalhes no capítulo 3. A metodologia é inspirada no já citado trabalho de Barros e Sampaio, com adições importantes de Jensen (2003) e Miola (2009). Os resultados são interpretados na conclusão, onde também são descritas medidas para qualificar a deliberação online em ambientes similares ao do Estadão.com.br. Sugerimos duas: a presença da figura do mediador, usuário ligado ao jornal com a função de fomentar a discussão no sentido de um debate progressivo e racional; e o desenvolvimento de novas ferramentas de comentários inspiradas em experiências interativas do site do jornal New York Times.

2 A ESFERA PÚBLICA

A mais conhecida definição de esfera pública é a do filósofo alemão Jürgen Habermas. Habermas entende a esfera pública como um ambiente onde indivíduos privados, fora do ambiente doméstico, possam formar opinião e criticar o poder público (governo) através do livre fluxo das ideias. Ela pode ser considerada a esfera de interconexão das subjetividades² privadas de uma sociedade, sendo essa própria sociedade um elemento passível de moldar essa subjetividade, num processo de retroalimentação. Habermas considera a subjetividade, mesmo aquela descoberta no núcleo familiar (esfera privada), como “[...] desde sempre ligada ao público” (HABERMAS, 1984, p. 66). Entende-se, portanto, que o privado molda o público e o público molda o privado.

A esfera pública manifesta-se em pequenas conversas, trocas de opiniões, fóruns e através da mídia e da imprensa, atuando como um mediador entre sociedade e Estado. Através dela é formada a opinião pública, expressão referente "às tarefas de crítica e controle que uma unidade pública de cidadãos, informalmente - e, em eleições periódicas, formalmente também -, pratica vis-à-vis a estrutura de comando organizada na forma de um Estado".³ (HABERMAS, 2005, p. 350-351).

Dentro da esfera pública cabe "aquilo que não é 'privado' - o mundo da vida comunal, econômica e política em vez da intimidade e relações familiares"⁴ (Green, 2001, p.116). O poder público, aqui entendido como as diversas instituições que representam o Estado (não só o Poder Executivo, mas também o Legislativo e o Judiciário, além da burocracia), não faz parte da esfera pública pois a função desta e da opinião pública é justamente fazer com que os cidadãos possam fiscalizar e censurar o poder público, ainda que informalmente; portanto, a intromissão estatal prejudica a formação de uma opinião pública livre.

2 “Subjetividade” é como Habermas se refere à característica própria e pessoal de cada ser humano. Ela pode ser interpretada como “opinião pessoal”.

3 "The expression 'public opinion' refers to the tasks of criticism and control which a public body of citizens informally - and, in periodic election, formally as well - practices vis-à-vis the ruling structure organized in the form of a state". Tradução livre.

4 "Loosely speaking, the public sphere concerns that which is not 'private' - the world of communal, economic and political life rather than intimacy and familial relations." Tradução livre.

Segundo Green (2001, p. 116), "uma esfera pública saudável é necessária para – e uma indicação – [d]o exercício dos direitos de livre expressão e de cidadania participativa"⁵. Se substituíssemos a expressão "esfera pública" da citação de Green por "democracia", veríamos que a frase não perde o sentido. Isso ocorre porque a esfera pública, a livre expressão e a democracia são conceitos correlatos entre si. Um não pode amadurecer plenamente sem o outro.

Apesar da ligação entre esfera pública e democracia, Habermas não gosta de relacionar a esfera pública burguesa com os experimentos de debate público democrático da ágora ateniense e da *res publica* romana, ainda que muito teóricos gostem de propor tal comparação. O foco do estudo de Habermas é a esfera pública burguesa, esfera de discussão pública nascida junto à ascensão da burguesia no século XVIII e cuja função é garantir a troca de mercadorias e confrontar a autoridade estabelecida: o poder público (HABERMAS, 1984, p. 69). O questionamento dos excessos do poder público, ainda mais no que se refere à sua invasão no âmbito do privado, não ocorria em outras sociedades do mesmo modo como ocorreu na França e na Grã-Bretanha do século XVIII. As experiências da Grécia e da Roma Antiga representavam uma esfera de autoafirmação perante o plano externo, nunca um confronto com o próprio governo. Os cidadãos gregos agiam segundo um só interesse público, único, conjunto, de afirmar a autonomia política da *polis* perante os outros Estados. Na esfera pública burguesa, temos o debate público de indivíduos que defendem, antes do interesse público, seus próprios interesses privados.

Habermas prefere relacionar a esfera pública burguesa com as *coffee houses* do século XVIII, onde a recém-estabelecida elite burguesa, influenciada pelo pensamento intelectualista da então decadente corte aristocrática, origina a gênese da esfera pública política: a esfera literária. Essa esfera, inicialmente sem configuração política, era o espaço onde a opinião privada, formada na esfera das experiências da nova privacidade do homem burguês, adquiria caráter público, ou seja, era externalizada e construída junto a outros indivíduos. Reunindo-se em locais públicos para tomar café, a intelectualidade burguesa discutia as leituras privadas de romances, popularizados entre a burguesia após a criação do mercado cultural. Tendo

5 "A healthy public sphere is both necessary for, and an indication of, the exercise of the right of free speech and of participatory citizenship." Tradução livre.

o livro tornado-se uma mercadoria, as edições passaram a ser fabricadas em massa e vendidas em livrarias, tornando-as um produto de fácil acesso à burguesia. Fundam-se livrarias públicas, círculos de leitura e clubes do livro (HABERMAS, 1984, p.68).

Habermas ressalta a importância que a transformação da cultura em mercadoria teve no processo de formação da esfera pública literária: “À medida que a cultura assume forma de mercadoria, [...] pretende-se ver nela o objeto próprio de discussão e com o qual a subjetividade ligada ao público entende a si mesma” (HABERMAS, 1984, p. 44).

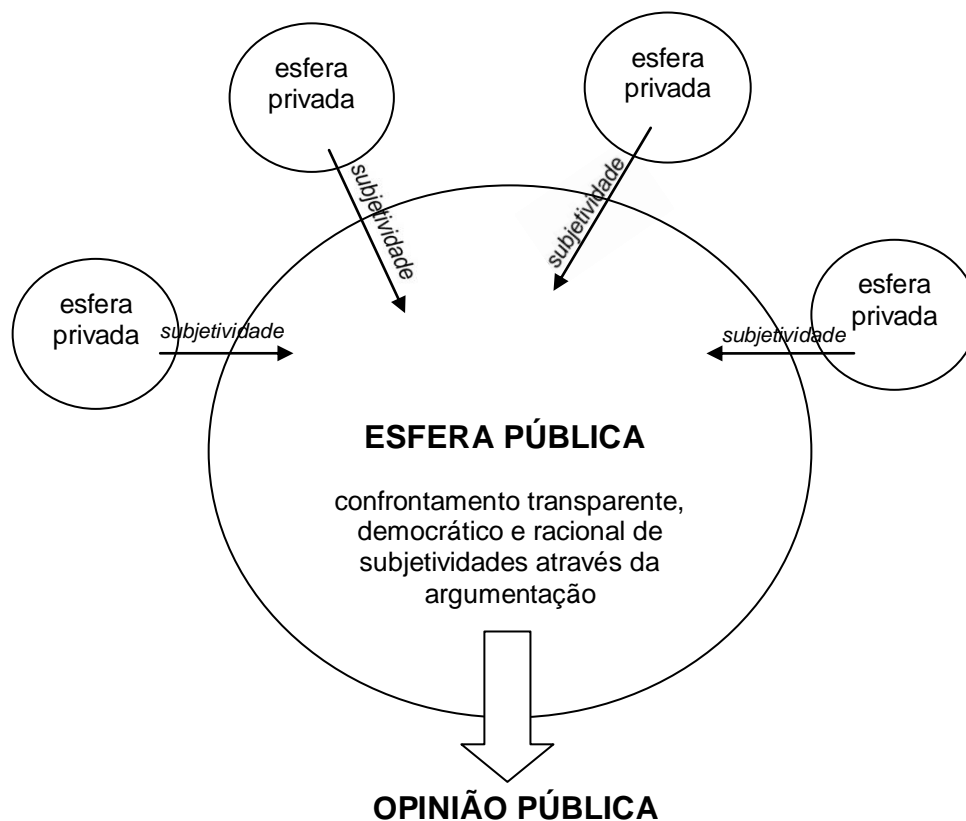
A imprensa acompanha o surto de popularização das Letras e, em menos de um quarto de século, a circulação dos diários na Inglaterra dobra em volume. Influenciada pela leitura de periódicos nas *coffee-houses*, a burguesia passa a usar a plataforma de discussão pública da já existente esfera literária para questionar os limites do poder do Príncipe. O modo de governar através de decretos autoritários e segredos de estado é contraposto pela ideia iluminista de um governo guiado pela justiça e razão (HABERMAS, 1984, p. 71). Em substituição aos decretos e éditos, a burguesia passa a exigir uma lei estável e racional para regular as relações entre Estado, sociedade e mercado. Os fisiocratas, filósofos ingleses do século XVIII ligados à burguesia, acreditavam que uma opinião pública nascida da força do melhor argumento era o que melhor correspondia ao estado natural das coisas (HABERMAS, 1984, p. 72).

Daí origina-se o pensamento de que a lei deve nascer da opinião pública, que é o produto do debate público, democrático e racional ocorrido na esfera pública.

A opinião pública forjada na esfera pública seria o consenso das subjetividades privadas de seus participantes. Na esfera íntima do lar seria forjada a subjetividade privada e na esfera pública seriam debatidas as opiniões de toda a sociedade civil de forma racional, pública e democrática, até a formação de um consenso razoável a todos.

O funcionamento da esfera pública pode ser representado pelo seguinte modelo:

Gráfico 1 - representação da esfera pública



Fonte: O Autor, 2012

A imprensa tem papel importante na configuração da esfera pública, pois é ela própria uma manifestação de tal esfera. Green (2001, p.117) lembra que, não por acaso, a imprensa é por vezes chamada de o "quarto estamento" (quarto poder, no Brasil), termo cunhado no século XVIII para demonstrar que a imprensa era independente dos demais estamentos (a nobreza, o clero e as massas). Sendo assim, a imprensa anunciava ter autoridade para monitorar a sociedade como um todo e agir como o canal de comunicação entre o povo e o parlamento.

Para Habermas, no cerne de uma sociedade politicamente saudável está uma esfera pública acessível ao maior número de pessoas. Sabendo da importância da mídia na construção dessa esfera pública, e sabendo que o acesso aos canais de informação das mídias de massa requer poder aquisitivo, Garnham (1990) observa que a participação na esfera pública é limitada a indivíduos com tal poder. Ele provoca, argumentando que:

Nós acharíamos estranho hoje se fizéssemos do direito ao voto algo dependente do poder de compra ou de direitos de propriedade; Ainda assim, o acesso a mídias de massa, tanto canais de informação

quanto fóruns de debate, é em grande medida controlado por tal poder e direitos.⁶ (GARNHAM apud GREEN, 2001, p. 118)

No Brasil, a esfera pública é dominada por grandes oligopólios empresariais e forças políticas regionais, algo totalmente díspar do ideal habermasiano de uma esfera pública acessível e livre da influência do poder público.

Os problemas que limitam a participação popular na mídia tradicional brasileira são atenuados na internet. A internet e o ciberespaço permitem ao indivíduo ser ao mesmo tempo autor e audiência, emitir e receber informação, de forma instantânea e para milhares de pessoas, dependendo para isso de acesso a tecnologia e da capacidade técnica necessária para operá-la - cada vez menor. Possivelmente a internet seja o mais perto que a Humanidade chegou de uma esfera pública universal, no sentido de proporcionar poder de participação a todos os habilitados a se conectarem a ela. A internet permite um intercâmbio de informações sem paralelos em questão de volume e velocidade. Além disso, é mais difícil para o poder público regular a internet do que as mídias comuns, o que a aproxima de um ideal de espaço de livre fluxo de ideias. Diz Green:

A regulação de uma esfera pública, assim como acontece com as mídias de massa, faz com que ela espelhe aquilo que é culturalmente aceito - ao menos para as elites políticas.⁷ (GREEN, 2001, p. 121)

O ciberespaço constitui o que Pierre Lévy chama de "o espaço do saber", o quarto espaço antropológico depois da terra, do território e do mercado. Lévy contrapõe o "espaço do saber", cujo modelo de relacionamento segue a lógica todos-todos, aos meios de comunicação tradicionais de relacionamento um-todos (televisão, rádio, cinema). Esses meios "realizam uma forma grosseira de unificação cognitiva do coletivo ao instaurarem um contexto comum" (LÉVY, 1997, p.113), um contexto imposto, que "não resulta da atividade dos participantes no dispositivo" e "não pode ser negociado transversalmente entre os receptores" (1997, p. 113). Já o ciberespaço permite a construção conjunta de significado, construção negociada e não imposta, onde o espaço não é fixo. Juntos, indivíduos dispersos

6 "We would find it strange now if we made voting rights dependent upon purchasing power or property rights; yet access to mass media, as both channels of information and forums of debate, is largely controlled by just such power and rights." Tradução livre.

7 "Where a public sphere is regulated, as with the mass media, it reflects the culturally acceptable - at least as regards political elites." Tradução livre.

geograficamente podem construir cooperativamente um contexto comum. Tal interação gera uma rede multidirecional de troca de informações e de atualização de saberes que Lévy chama de "inteligência coletiva". Na inteligência coletiva inexistente o conceito de autoridade: em seu lugar há o incitamento ao debate e avaliação mútua de ideias, de forma que os argumentos sejam constantemente testados e incorporados a um "patrimônio comum".

Lévy usa o mundo da cultura como exemplo que de um coletivo se aproximou, "à sua maneira elitista e imperfeita, de um ideal da inteligência coletiva" (LÉVY, 1997, p.120). O mundo da cultura possui as normas sociais, valores e regras que, segundo o autor, estariam presentes numa inteligência coletiva. Eles são:

Avaliação permanente das obras pelos pares e pelo público, reinterpretação constante da herança, inaceitabilidade do argumento de autoridade, incitação a enriquecer o patrimônio comum, cooperação competitiva, educação contínua do gosto e do senso crítico, valorização do julgamento pessoal, preocupação com a variedade, encorajamento à imaginação, à inovação, à pesquisa livre. (LÉVY, 1997, p. 120).

O "espaço do saber", onde encontra-se a "inteligência coletiva" virtual de Lévy, compartilha características importantes com a esfera pública de Habermas. Ambas não possuem a figura da autoridade: a esfera pública existe para questionar a autoridade do poder público em decisões que não representam os indivíduos privados e, dentro dela, todos têm igual direito de voz. Ambas nascem da união de indivíduos privados em espaços onde ocorra o livre fluxo de ideias, de forma que os indivíduos possam trocar informações e formar opinião. Bem poder-se-ia dizer que o espaço do saber é a manifestação da esfera pública no ambiente do ciberespaço, desde que sem a presença da mão controladora do poder público.

Seriam as seções de comentários das notícias dos websites noticiosos uma representação da esfera pública habermasiana no ciberespaço? Tal suposição não soa absurda. Mesmo os comentários de uma pequena nota noticiosa na internet podem ser considerados manifestações da esfera pública, pois para Habermas "uma porção da esfera pública é criada em cada conversa em que indivíduos privados reúnem-se para formar uma unidade pública" (HABERMAS, 2004).

A internet, mais do que qualquer outra mídia, presta o papel de esfera pública por funcionar dentro do modelo de "arquitetura aberta". Diferente das mídias de massa que a precederam – meios de propagação de mensagens de um centro para

uma periferia –, a internet foi concebida desde o início para proporcionar a circulação de informação (LISTER et al., 2003, p. 165), aqui entendida como a possibilidade de emitir informação de qualquer ponto para qualquer ponto. Por décadas, a esfera pública da internet ficou restrita a um coletivo inteligente, a um “mundo da cultura” de Lévy, formado por órgãos de defesa e, mais tarde, universidades e cientistas. Só a partir de 1993, com a criação da *World Wide Web* e sua consequente popularização, a internet ganhou a amplitude necessária para ser cogitada como uma possibilidade de esfera pública política.

O primeiro experimento de discussão pública online a ganhar popularidade foi a Usenet, uma rede de newsgroups – fóruns de discussão – sobre diversos temas. Nesses ambientes virtuais, os usuários podiam compartilhar suas opiniões e responder às publicações de outros usuários. Os newsgroups da Usenet eram segmentados por temas, e dentro desses temas havia diversas ramificações de redes. Dentro da categoria “politics”, por exemplo, havia grupos de discussões sobre as mais diversas figuras políticas, correntes de pensamento político, movimentos sociais e assim por diante. A Usenet sem dúvida serviu como base para experimentos online posteriores que utilizam a estrutura de comentários, notadamente as seções de comentários dos sites de notícias e as redes sociais modernas.

Já na época de ouro da Usenet o seu uso como espaço de deliberação pública era questionado. Através de revisão de trabalhos sobre o tema e de sua própria pesquisa com newsgroups de política da Usenet e da AOL (outro famoso portal de webfóruns), Wilhelm apresentou indícios de que a participação deliberativa nesses espaços era limitada, visto que muitos usuários usavam os newsgroups para publicar sobre suas preferências pessoais sem dialogar com os outros participantes, denunciando uma carência de reciprocidade (WILHELM, 2000, p. 98). Outra conclusão foi que a alta segmentação de newsgroups resultava numa homogeneidade de pensamento, o que fazia o embate de opiniões contrárias algo raro. Wilhelm cita Rheingold para explicar que os newsgroups da Usenet e AOL refletem muito mais o “falar” do que o “ouvir” (RHEINGOLD apud WILHELM, 2000, p. 98). Há pouco diálogo e contestação de opiniões, condições necessárias para o

florescimento da verdadeira esfera pública. De fato, Wilhelm refere-se à Usenet como um “vasto ciberdeserto”⁸ (p. 97).

Outro ponto, citado por Wilhelm e trabalhado por Davis, é a grande quantidade de *flames*⁹ direcionados a um usuário ou grupos de usuários em um newsgroup. Uma quantidade abusiva de *flames* “tende a favorecer os indivíduos mais agressivos e que falam mais alto” (DAVIS apud WILHELM, 2000, p. 102), ao invés dos mais racionais. Importante notar que a troca de *flames* não se caracteriza propriamente como embate de opiniões: este, saudável para o diálogo democrático, é baseado na apresentação de justificativas racionais, enquanto que os *flames* são agressivos e objetivam ridicularizar o participante-alvo.

Teriam os novos ambientes online de discussão pública herdado não somente a mecânica, mas também os vícios de seus predecessores? Os estudos de Wilhelm e Davis foram conduzidos há mais de uma década: é de se esperar que durante esse tempo tenham ocorrido mudanças significativas para a estruturação de uma esfera pública digital com reciprocidade, racionalidade e aberta a todos. Os próximos capítulos investigarão se isso se confirmou nos ambientes dos comentários de notícias de sites de jornais, ao analisarmos o caso do Estadão.com.br.

⁸ Tradução livre da expressão “vast cyberwasteland”.

⁹ *Flaming* é “o ato de publicar mensagens deliberadamente ofensivas e/ou com a intenção de provocar reações hostis dentro do contexto de uma discussão (normalmente na Internet)” (FLAMING. In: Wikipédia. Disponível em: < <http://pt.wikipedia.org/wiki/Flaming>>. Acesso em: 23 out. 2012).

3 COMUNICAÇÃO MEDIADA POR COMPUTADOR

3.1 O CONCEITO DE INTERATIVIDADE

Diversos autores tentaram definir o que é interatividade. A partir de uma abordagem sistêmico-relacional, Primo (2007) compreende a interação como uma ação entre os participantes de um encontro (inter + ação). Tanto os participantes quanto o encontro podem significar *n* coisas: ocorre interação no encontro violento entre duas bolas de bilhar, onde há transferência de energia mecânica; nas passagens de elétrons entre átomos; no diálogo humano. As interações envolvendo humanos recebem o nome de interações sociais. Antes da invenção da carta e do correio, as possibilidades de interações sociais dialógicas (que comportam diálogo, ou seja, possibilidade de trocas de informação em dupla-via) à distância eram limitadas. Com o tempo, surgiram ferramentas para vencer as barreiras físicas: o telégrafo, o telefone, o rádio. O computador e a Internet são apenas mais uma etapa da evolução da comunicação mediada, a comunicação não-presencial possibilitada através da utilização de um meio.

Não demorou muito para surgirem estudos sobre a interação mediada por computador. Tecnicista, Jensen (apud PRIMO, 2007, p. 37) descreve a interatividade como “a medida da habilidade potencial da mídia em permitir que o usuário exerça uma influência no conteúdo e/ou na forma da comunicação mediada”. Ele categoriza a comunicação interativa como uma comunicação bidirecional, onde o receptor tem influência na mensagem que recebe – embora o grau dessa influência seja discutível. Essa definição, que privilegia o estudo do meio e não dos interagentes por trás das máquinas, é criticada por Primo (2007, p.39). Quando tanto, os modelos tecnicistas sobre a interação mediada por computador (doravante chamada de IMC) estudam a interação homem-máquina, excluindo outros possíveis agentes humanos da análise. É como se a interação fosse restrita ao computador, num modelo homem-máquina, e não uma comunicação homem-máquina-homem, onde o computador é o meio de comunicação e não uma de suas pontas.

Outro estudioso da IMC, Marchand utiliza o termo “diálogo” com um significado muito próximo de “interação”. Em sua análise da interação homem-

máquina, Marchand diz que a tela do computador “é interativa porque ela é lugar de diálogo, mas também porque ela é o meio desse diálogo” (MARCHAND apud PRIMO, 2007, p. 46). Dentro dessa visão, qualquer interação com o sistema operacional de um computador, como, por exemplo, clicar num ícone para abrir um arquivo, configura-se como ação dialógica.

Primo (2007, p. 13), considera tanto a ação entre dois sujeitos humanos quanto entre um sujeito e uma máquina como interação, mas compreende que os dois tipos têm diferenças qualitativas. Primeiro, Primo se opõe ao uso das definições “diálogo” e “inteligência” ao tratar de interações homem-máquina (PRIMO, 2007, p. 46). Para ele, o conceito de diálogo subentende ao menos dois interagentes humanos e um processo de respostas à emissão de mensagens que não seja baseado num banco de dados quantitativo e previamente pronto, como um *chatbot*¹⁰. Computadores, na visão de Primo, não têm capacidade real de formular diálogos.

Por outro lado, uma IMC envolvendo dois interagentes humanos não é garantia de diálogo. Primo (2007, p. 46), lembra o exemplo de Couchot sobre um site artístico que oferece ao internauta opções de escolha, como um questionário. Esse processo comunicacional, mesmo contando com dois interagentes humanos (público e artista), ainda é restrito a uma linguagem de respostas automáticas a *inputs* fornecidos pelo internauta, sendo assim muito diferente de um diálogo humano (PRIMO, 2007, p. 46). O público não pode formular uma interação própria senão baseada nas opções oferecidas pelo website do artista.

Segundo Primo (2007, p. 47), a referência ao diálogo pode ser útil enquanto metáfora didática, no sentido de simplificar a descrição do funcionamento da máquina. Entretanto, defender essa comparação literalmente, além do seu poder metafórico, negligencia a riqueza e a complexidade do diálogo e da conversação humana. A interatividade “requer que os comunicadores se respondam” (PRIMO, 2007, p. 48). A resposta não deve ser programada e sim espontânea. Uma conversação humana face a face é, por natureza, imprevisível. Para emular um ambiente dialógico humano em meio digital, a IMC precisa preservar esta imprevisibilidade da resposta.

¹⁰ Site ou programa de computador que simula conversações. O usuário digita uma frase e o *chatbot* responde adequadamente, como se fosse outro ser humano, utilizando como base um banco de respostas previamente programadas.

Diante da confusão conceitual do termo "interatividade", Rafaeli defende que a natureza da resposta (*responsiveness*) deve ser a base da definição deste conceito (PRIMO, 2007, p.47), tirando, assim, o foco da análise do meio. O que define se uma comunicação é interativa ou não é a interdependência entre as sequências de respostas, ou seja, se as novas respostas referenciam as antigas. Caso a comunicação não faça referência ao histórico da conversação, ela é chamada de "comunicação de dupla-via". Uma comunicação cuja mensagem é uma resposta à mensagem imediatamente anterior é chamada de "comunicação reativa" ou "quase-interativa". Finalmente, a comunicação onde não há exclusão temporal de mensagens, ou seja, onde as mensagens antigas podem ser referenciadas nas mensagens novas, é chamada por Rafaeli de "comunicação plenamente interativa".

As descobertas de Rafaeli concluem que:

a) nem toda comunicação é interativa, mesmo que a comunicação não-interativa possa conter respostas coerentes; b) "interatividade" não é uma característica do meio (ou canal); c) boa parte do uso das chamadas "novas tecnologias de comunicação" é não-interativa; d) "interatividade" é um *feedback* (mas não é seu sinônimo) que se relaciona com as mensagens anteriores e com a maneira como essas mensagens anteriores se relacionam com aquelas que as precederam (PRIMO, 2007, p. 49)

Menos radical que Rafaeli, Primo entende a comunicação reativa e de dupla-via como interativas, ainda que de uma interatividade limitada. Em sua própria classificação (PRIMO, 2007, p. 57), Primo separa as IMC em dois grupos: interação mútua, onde os interagentes participam da construção interdependente do relacionamento; e interação reativa, limitada por relações de estímulo-resposta. Na interação mútua há uma constante negociação entre os interagentes, onde cada ação contribui para moldar a relação entre os envolvidos e seus comportamentos; ou seja, a relação "vai definindo-se ao mesmo tempo que acontecem os eventos interativos" (PRIMO, 2007, p. 228). Por nascer e evoluir da própria interação, a interação mútua "é um constante vir a ser" e "não é mera somatória das ações individuais" (PRIMO, 2007, p. 228).

Interações reativas são como o exemplo de Couchot sobre o site artístico: há condições iniciais que determinam como a interação virá a ser. É importante notar que na interação reativa há uma diferenciação de poder entre os interagentes, pois um deles é soberano e determina as opções de manifestação do outro. Na interação

mútua, ambos os participantes podem construir suas próprias respostas - ainda que isso não garanta uma exclusão das relações de poder.

Há algumas características próprias da interação social mediada por computador que inexistem nas interações sociais tradicionais. Primeiramente, não há como ler a linguagem corporal ou a entonação dos interagentes - com a exceção, é claro, de uma comunicação audiovisual via *webcam* e/ou microfone. No caso de uma mensagem em texto, as palavras são a única possibilidade de interpretação comunicativa. Na IMC é impossível "falar por cima" ou interromper alguém. Por último, a IMC é caracterizada pela assincronicidade: uma conversa por chat ou e-mail fica registrada na Internet para futuras consultas, possibilitando consultar o que já foi dito durante a conversa, retomar pontos anteriores e incorporar citações de mensagens antigas a uma nova resposta. Diferentemente da interação social presencial, onde as palavras e gestos somem depois de realizados, uma IMC deixa rastros, fica registrada na Internet. É possível também revisar o que se vai dizer antes de publicar uma mensagem, algo impossível de se fazer no meio de uma discussão presencial.

3.2 REDES SOCIAIS EMERGENTES, LAÇOS SOCIAIS E COMUNIDADES VIRTUAIS

Uma das modalidades de interação mútua na internet são as redes sociais do tipo emergente. Segundo a definição de Recuero (2009, p. 24), uma rede social é um conjunto de dois elementos: os atores (pessoas, instituições ou grupos) e suas conexões. Os atores são os nós da rede, ligados entre si por relações ou laços sociais cuja matéria-prima é a interação. Uma rede social é, portanto, uma rede de interação mediada por computador onde participam muitos atores.

Redes do tipo emergente são redes centradas na interação virtual mútua, onde os atores trocam informações de modo descentralizado, constituindo "uma estrutura emergente [...], surgindo de forma *bottom-up*, descentralizada" (RECUERO, 2009, p. 94). Elas se diferenciam das redes sociais do tipo associativa pois requerem, obrigatoriamente, interação dialógica entre os atores. Redes sociais associativas são aquelas em que a interação se dá por associação não dialógica: não é preciso, por exemplo, interação dialógica para seguir alguém no *Twitter* ou adicionar um amigo no *Facebook*.

Recuero usa como exemplo de rede social emergente os comentários de *weblogs*, redes constantemente construídas e reconstruídas através de trocas sociais (2009, p. 95). Nos comentários de blogs teríamos, supostamente, uma interação dialógica entre os atores, seja entre o autor do blog e seus leitores ou dos autores de comentários entre si. Com o tempo e o empenho necessários, essas conexões sociais ficam mais fortes. É o mesmo que acontece nas relações fora do âmbito virtual: quanto mais tempo conversamos com uma pessoa, mais a conhecemos e criamos um sentimento de intimidade. Tal ligação é chamada de laço social, um tipo de interação social mais forte e institucionalizada, que comporta um grau maior de reconhecimento da identidade do outro do que uma conexão interativa simples. Recuero vê o laço social como composto pelas relações sociais, que por sua vez são compostas pela interação. Tais laços podem ser fortes ou fracos, dependendo do grau de intimidade, sua persistência no tempo e quantidade de recursos trocada (RECUERO, 2009, p. 42-43).

A manutenção de laços sociais não é tarefa simples. Diferente do que acontece quando um usuário passa a seguir uma pessoa no *Twitter*, o laço social não é criado com um apertar de botão, nem é eterno. No *Twitter* não é preciso interagir com as pessoas para continuar a segui-las. O laço social, para ser mantido, exige troca de recursos e periodicidade nas interações. Por isso, as redes sociais emergentes, constituídas, segundo Recuero, por laços sociais, são normalmente pequenas, concentradas nos poucos nós/atores que dedicam o tempo e o esforço necessários para sedimentar tais laços.

A rede social emergente é chamada assim porque está sempre em movimento, mutação. A entrada e saída de atores, a formação de laços sociais através das interações, todos são eventos que influenciam a dinâmica da rede. Recuero localiza três tipos de dinâmicas de interação fundamentais entre os atores de tais redes: a cooperação, a competição e o conflito. A cooperação, processo formador de estruturas sociais, é um agir organizado, sem o qual não há sociedade (RECUERO, 2009, p. 81). A competição compreende a luta, mas não a hostilidade. Ela pode, por exemplo, "gerar cooperação entre os atores de uma determinada rede, no sentido de tentar suplantá-los" (RECUERO, 2009, p. 82). O debate deliberativo e a competição pela excelência, tão apreciados por Habermas e Lévy, seriam classificados como dinâmicas sociais competitivas.

Diferente da competição, o conflito ocorre quando há um antagonismo concreto. O conflito é uma relação agressiva, violenta, hostil, que desgasta a estrutura social. Competição, cooperação e conflito não são processos distintos, mas sim fenômenos que acontecem naturalmente nas redes sociais, que se influenciam e impactam a estrutura social, cada um a seu modo.

Segundo Recuero:

Enquanto a cooperação é essencial para a criação e a manutenção da estrutura, o conflito contribui para o desequilíbrio. A competição, por outro lado, pode agir no sentido de fortalecer a estrutura social, gerando cooperação para atingir um fim comum, proporcionar bens coletivos de modo mais rápido, ou mesmo gerar conflito, desgaste e ruptura nas relações. (RECUERO, 2009, p. 83)

Nessa visão, podemos compreender a cooperação como um fortalecedor da estrutura social; o conflito, como um gerador de desgaste nessa estrutura; e a competição como um fenômeno que pode tanto gerar cooperação quanto conflito. Seria possível, então, dividir a competição em duas categorias: a competição "boa" (no sentido de positiva para a manutenção da estrutura social, ou seja, a competição que gera cooperação) e a competição "má" (geradora de conflito). Dentro de uma seção de comentários de notícia, o debate deliberativo seria uma competição de ideias "boa", enquanto a união de dois ou mais atores para atacarem outros usuários com *flames* seria uma competição "má", que de nada contribui para a solidificação das interações sociais.

Interações virtuais cooperativas institucionalizadas dão origem a laços sociais fortes e comunidades virtuais, outro conceito importante dentro da interação mediada por computador. Tais grupos "seriam construídos por uma nova forma de sociabilidade, decorrente da interação mediada pelo computador, capaz de gerar laços sociais" (RECUERO, p. 136). Segundo Rheingold (apud RECUERO, 2009, p. 137), comunidades virtuais são compostas dos seguintes elementos: presença de discussões públicas; pessoas que se encontram e reencontram, ou que mantêm contato através da Internet para levar adiante a discussão; dedicação de tempo por parte dos usuários; e o sentimento. Esses elementos, combinados através do ciberespaço, poderiam ser formadores de redes de relações sociais, constituindo-se em comunidades.

Comunidades virtuais são baseadas na cooperação e na competição propositiva. Podemos ver tais sinais na definição trazida por Antoun:

[...] As comunidades virtuais têm se afirmado como forma típica de organização da cibercultura. [...] Fundadas na lógica de que o participante agrega a informação ou conhecimento que possui para o debate, tendo como contrapartida todas as informações e conhecimentos dos demais membros; as comunidades virtuais produziram inumeráveis serviços de comunicação onde o conhecimento que se faz através das demandas e das ofertas dos usuários se traduz em valores e confiança. (ANTOUN apud RECUERO, 2009, p. 83-84)

Tal definição das comunidades virtuais é quase idêntica à definição de Habermas para a esfera pública. Ambas são espaços onde o indivíduo traz o seu conhecimento privado - ou, na linguagem de Habermas, a subjetividade - para uma deliberação pública, de forma a construir colaborativamente o conhecimento. As comunidades virtuais vão além, e propõem um território simbólico que não é determinado pela distância física. Otimista, Lemos (2002, p. 139) vê na criação de territorialidades simbólicas virtuais uma prova de que as novas tecnologias não atuam apenas "como vetores de alienação e de desagregação, mas também como máquinas de comunhão, de compartilhamento de ideias e sentimentos, de formação comunitária". O conceito de comunidade, para Lemos, está sempre ligado "à ideia de um espaço de partilha, a uma sensação, a um sentimento de pertencimento, de interrelacionamento íntimo a determinado agrupamento social" (2002, p. 143). Espaços, portanto, com a presença de laços sociais fortes entre seus participantes, originários de um sentimento de cooperação.

Espaços sociais virtuais onde a cooperação é fraca são chamados por Lemos (apud RECUERO, 2009, p. 138-139), de "agregação não-comunitária". Ao contrário das agregações comunitárias, onde existe um sentimento expresso de afinidade subjetiva entre os membros reconhecidos dentro de um território simbólico, as não comunidades são "agregações eletrônicas onde os participantes não se sentem envolvidos, sendo apenas um *locus* de encontro e de compartilhamento de informações e experiências de caráter totalmente efêmero e desterritorializado". A efemeridade do compartilhamento de experiências significa que elas não são suficientes para a criação de laços sociais. Portanto, segundo a interpretação de Lemos, podemos dizer que uma rede social emergente não é sempre uma comunidade virtual, pois esta necessita de laços sociais fortes para existir.

3.3. A PROBLEMÁTICA DA COMUNICAÇÃO VIRTUAL EM COMENTÁRIOS DE NOTÍCIAS

Recuero considera os comentários de *weblogs* como uma rede social emergente, ou seja, uma rede social onde os atores trocam informações através da publicação de comentários, numa IMC do tipo mútua. Resta saber se um espaço interativo de comentários num webportal noticioso pode também receber a mesma classificação. Mesmo com a possibilidade de diálogo entre os usuários, não há garantia de troca de conhecimento ou da criação de laços sociais nestes ambientes. Exceto raríssimas exceções, o autor da notícia não troca mensagens com os leitores através desse espaço, diferentemente de um autor de blog.

De fato, basta uma visita rápida a meia dúzia de notícias para comprovar que os comentários são, em grande parte, monológicos. Tais comentários são anúncios panfletários da opinião privada. Talvez a falta de diálogo em tais ambientes ocorra porque este não é o fim dos sites de notícias. Os usuários de portais como o Estadão.com.br os acessam com a intenção de ler notícias: a informação é o objetivo que desejam atingir, o motivo que os levou a acessar tais endereços eletrônicos, e não o de comentar sobre os acontecimentos do mundo. Diferente de um webfórum ou dos *newsgroups*, a interação entre os usuários de um mesmo portal noticioso é um bônus e não a finalidade do site.

Talvez a forma mais correta de se encarar a seção de comentários de uma notícia não seja como um tópico de webfórum, mas tratar cada notícia como um webfórum inteiro. Cada notícia contém a sua própria rede social, o universo de atores que publicam comentários. Trata-se de uma rede social extremamente efêmera: a notícia ficará velha dentro de pouco tempo. Os atores dessa rede social, em sua maioria, não a acessaram com o intuito de participar da construção do conhecimento e sim de recebê-lo pronto das mãos do repórter. Como o tema da rede social é um só - a notícia -, ela não cria uma comunidade virtual que interage em diversos tópicos.

Se admitirmos que comentar a notícia não é o objetivo primário de quem acessa webportais noticiosos, os usuários não têm por quê voltar à página de uma notícia já visitada. Apenas uma única lida no texto é o suficiente para cumprirem o objetivo de se informar. Se fizermos a razoável suposição de que a maioria dos acessos das notícias são únicos - de usuário que acessaram o endereço apenas

uma vez -, fica fácil compreender um possível comportamento comunicacional unidirecional: como não retornarão à página, os autores de comentários não têm a necessidade de criar diálogo. Desse modo, podemos fazer uma suposição inicial de que as relações sociais nos ambientes de comentários de notícias não se transformam em laços sociais.

É importante aqui fazer uma diferenciação entre blogs de notícias e portais noticiosos. Os usuários do sistema de comentários do Blog do Noblat, por exemplo, formam um universo mais conciso e estável do que os usuários dos comentários do Estadão.com.br. O Estadão.com.br é o portal de uma das maiores empresas de notícias do Brasil, que reúne uma variedade imensa de leitores, cada qual com sua ideologia. A maior parte das matérias não é assinada: não é possível ao público relacionar-se com o autor da informação. São todas características que prejudicam a institucionalização de trocas sociais e, por isso, os casos do Estadão.com.br e de blogs de notícias são bem diferentes.

Se os comentários publicados no Estadão.com.br não são usados para o diálogo, para que servem? Como os leitores não têm motivação para voltar à notícia futuramente, pode-se supor que o sistema de comentários funciona como um "livro de assinaturas", um registro da opinião dos usuários que ali passaram. Sem o intuito de deliberar ou criar laços sociais, eles fazem publicações panfletárias, anúncios de via única com suas opiniões. Isso é uma hipótese a ser testada. Nos comentários, os atores têm a possibilidade de negociar opiniões e construir conhecimento em conjunto; se eles de fato fazem isso, ou não, é uma discussão para o próximo capítulo.

Outro possível motivo para a existência dos sistemas de comentários é que eles são um diferencial utilizado para atrair mais visualizações de página. Os leitores que desejam ver a opinião do público acessam páginas e páginas de comentários de uma mesma notícia, gerando um grande número de visualizações, o que reverte em mais dinheiro ganho pela empresa jornalística com a publicidade.

Sem a formação de laços sociais, ocorre o conflito. Os *flames* e as rugas dentro de espaços de manifestação virtual são uma realidade reconhecida por diversos estudiosos do ciberespaço. Primo (2007, p. 220) conta sobre uma pesquisa conduzida por Mabry em 1993 onde foram analisados mais de 3 mil mensagens em 30 grupos de discussão. Mabry constatou que os usuários diminuam a quantidade de referências a mensagens anteriores quando a hostilidade tomava conta da

discussão. Ou seja, o conflito era inversamente proporcional à reciprocidade. Estudando o que chamam de "escalada de conflito" - quando há um aumento na intensidade do conflito como um todo - Friedman e Curral (apud PRIMO, 2007, p. 222) afirmaram que os laços sociais entre os participantes, a sensação de grupo e o desinteresse em romper as normas vigentes (talvez por medo de sanções) facilitam a tolerância e diminuem o potencial da escalada de conflito. A ausência dessas características contribui para um ambiente mais hostil.

Kollock (apud PRIMO, 2007, p.138), em sua análise das comunidades virtuais, localiza três fatores que contribuem para tornar a Internet uma "guerra de todos contra todos": a falta de uma autoridade central no ciberespaço, a interação anônima e a dificuldade de impor sanções físicas ou monetárias. Esses três fatores impedem o controle das ações dos usuários do ciberespaço. Se por um lado essa falta de controle é a garantia da não-intervenção do Estado ou de outra força coercitiva sobre a deliberação na Internet, preservando assim a liberdade de expressão, ao mesmo tempo é a fomentadora dos conflitos nas redes sociais virtuais.

O anonimato, um dos três fatores citados por Kollock, enfraquece o debate público: sendo o autor um desconhecido, não é possível cobrar-lhe a veracidade de seus argumentos. A identificação por *nicknames*, o uso de palavras características ou de uma cor própria nas falas, são indicativos da identidade de um interlocutor, mas tais características nem sempre estão presentes nos ambientes de deliberação *online*. Tomemos como exemplo o caso do 4chan, popular *imageboard*¹¹ da internet. O 4chan não exige o cadastramento nem a identificação de seus usuários - todos aqueles que optam por não se identificar têm a autoria de suas publicações exibida como "Anonymous". Além disso, por ser um fórum para o compartilhamento de imagens, muitas vezes a comunicação escrita é limitada, portanto difícil de ser usada na identificação autoral das publicações. É, por vezes, impossível diferenciar os diversos "anônimos" entre si.

O anonimato - e mesmo a falta da representação real, passível de punição, num ambiente virtual - impossibilita aos participantes e moderadores de uma rede social aplicar sanções àqueles que descumprem as regras. Num webfórum, o máximo que o moderador pode fazer ante a publicação de conteúdo inapropriado é

¹¹ *Imageboards* são fóruns na internet cuja ênfase é a comunicação através do compartilhamento de imagens, apesar das publicações poderem também ser acompanhadas por texto.

apagar a publicação. Não há como punir seus autores ou coagi-los a parar com tal comportamento. Em casos graves pode-se eliminar o perfil do participante inconveniente, mas nada garante que ele não retorne sob outra identidade.

Primo (2007, pp. 219-220) conta sobre um participante da Macusers, lista de discussões do YahooGroups voltada a consumidores de computadores Macintosh, que publicava números de série piratas de produtos da Apple - prática proibida pelo grupo - e comentários preconceituosos. Pouco depois de ele ser expulso, surgiu um novo usuário que publicava conteúdo inapropriado no mesmo estilo. Os participantes do Macusers perceberam tratar-se da mesma pessoa e começaram a ignorar suas mensagens. Após um tempo, o usuário deixou o grupo.

E se o usuário indesejado não se cansasse tão facilmente, ou pior, se os participantes inconvenientes fossem a maioria? É importante lembrar que o Macusers é um grupo com número estável de usuários, regras de participação definidas e constantemente acessado por seus participantes, denotando engajamento por parte do público. É razoável supor que, num ambiente de participação menos engajada, o público será mais variado e flutuante - no sentido de a maior parte das pessoas serem participantes ocasionais -, dificultando a formação de laços sociais. No próximo capítulo analisaremos como se comportam os participantes de uma potencial agregação não-comunitária: o ambiente de comentários das notícias do Estadão.com.br.

4. A ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS DO ESTADÃO.COM.BR

4.1. METODOLOGIA DA ANÁLISE ESTRUTURAL DE COMUNICAÇÃO

No presente capítulo iremos analisar como funciona o ambiente de comentários das notícias do site Estadão.com.br e como os usuários fazem uso deste espaço. A análise observará se o ambiente virtual do Estadão.com.br é usado como espaço de deliberação pública à semelhança do ideal habermasiano de esfera pública. A pesquisa buscará encontrar os indícios, apresentados por Dahlberg e trabalhados por Miola, que caracterizam um espaço deliberativo:

[...] É necessário que haja na deliberação (a) uma troca de *razões* moralmente válidas; (b) que seus participantes *reflitam* e examinem seus valores culturais, pressupostos e interesses à luz dos demais argumentos apresentados; (c) praticando a *reciprocidade* ao comprometerem-se com o progresso do diálogo, ouvindo respeitosamente os parceiros e colocando-se uns no lugar dos outros; (d) agindo de acordo com uma *lealdade argumentativa*, tornando disponíveis informações sobre suas próprias intenções, interesses, necessidades e desejos. A arena discursiva deve oferecer, ainda, (e) a *inclusão* e *paridade discursiva* e constituir (f) uma *instância autônoma* frente ao poder econômico e à influência do estado. (DAHLBERG apud MIOLA, 2009, p. 5)

A metodologia de análise será similar à usada por Barros e Sampaio (2010) em sua pesquisa sobre os comentários da Folha.com, embora os trabalhos de Miola (2009) e Jensen (2003) também tenham influenciado nossa pesquisa. Barros e Sampaio analisaram 130 comentários de duas notícias em busca da presença de deliberação e reciprocidade nas interações. Para isso, foi preciso antes compreender o funcionamento do fórum de discussão contido nas notícias da Folha.com. Baseados em Jassen e Kies (2005), os autores propõem dois tipos de análises estruturais para ambientes de comentários de notícias: uma que analise a cultura política e a ideologia dos participantes e outra que analise o funcionamento do fórum, observando as facilidades e limitações que ele proporciona a seus participantes, assim como se existe ou não a presença de um moderador.

O Estadão.com.br é o portal de notícias do Grupo Estado, lançado em 2000. O Grupo Estado é dono do jornal O Estado de S. Paulo, jornal diário mais antigo da cidade de São Paulo e o quarto jornal de

maior circulação no país, segundo a Associação Nacional dos Jornalistas¹². De acordo com medição da Alexa, empresa especializada em analisar o tráfego de acessos em websites de todo o mundo, o Estadão.com.br é o 36º site mais acessado no Brasil - sendo o oitavo entre os portais de notícias¹³. As notícias do Estadão.com.br permitem ao leitor enviar comentários, num sistema parecido com o de um webfórum e ainda mais similar ao sistema de comentários tipicamente encontrado em weblogs.

Começamos pela análise da estrutura operacional do ambiente de comentários, chamada de "estrutura comunicativa". A análise dessa estrutura compreende verificar: 1) se é necessário ao usuário se identificar nas publicações; 2) o grau de abertura do fórum, ou seja, se ele é moderado, se há agendamento de assuntos e se é necessário algum registro para participar; 3) Se o espaço de discussão é forte (as mensagens são lidas e consideradas por quem hospeda os debates) ou fraco (não são consideradas); 4) O design das ferramentas de comunicação do site, se elas contribuem ou não para um maior grau de deliberação (BARROS e SAMPAIO, 2010, p. 187).

Uma primeira pergunta importante a se fazer é: o Estadão.com.br tem o intuito de que os comentários das notícias sejam utilizados como espaços de deliberação pública? A resposta é positiva, como mostra o primeiro parágrafo dos Termos de Uso do sistema de comentários:

O Estadão.com.br faz questão de oferecer um espaço democrático para a livre troca de ideias, manifestação de opiniões e interação entre as pessoas. Como se sabe, democracia não exclui divergências. Às vezes, conversas podem causar mal-entendidos. Com base em diversas experiências de convivência online, apresentamos algumas regras para que esta convivência seja produtiva, saudável e baseada no respeito mútuo.¹⁴

Pode-se destacar do texto acima os termos "espaço democrático", "livre troca de ideias", "manifestação de opiniões" - coerentes com a construção de uma esfera pública -, "interação entre as pessoas", "convivência produtiva" e "respeito mútuo" - coerentes com a definição de comunidade virtual e laços sociais. Há, portanto,

¹²<<http://www.anj.org.br/a-industria-jornalistica/jornais-no-brasil/maiores-jornais-do-brasil>>. Acesso em: 17 nov. 2012.

¹³<<http://www.alexa.com/siteinfo/estadao.com.br#>>. Acesso em: 17 nov. 2012.

¹⁴<<http://cadastro.estadao.com.br/responsabilidade-online>>. Acesso em: 17 out. 2012.

indicativos públicos de que o Estadão.com.br deseja que seus espaços de comentários sejam utilizados como espaços de deliberação pública.

O Estadão.com.br diz acreditar na liberdade de expressão, mas avisa nos seus Termos de Uso que a publicação de textos, imagens ou quaisquer materiais em desacordo com a Lei brasileira ou com os preceitos de uma manifestação responsável por parte do usuários poderão ser removidos do site. A Lei brasileira é algo palpável, mas a definição do que, exatamente, são preceitos que formam uma manifestação responsável é algo abstrato. O portal indica o seu entendimento sobre o que seriam esses preceitos através de uma lista de ações consideradas infrações às regras de conduta, explícitas nos Termos de Uso (presentes no Anexo A da presente monografia). De acordo com estes termos, é considerada infração a publicação de conteúdo: ilegal; abusivo; ameaçador; obsceno; difamatório de qualquer pessoa ou instituição; capaz de ferir a reputação de pessoas ou organizações; que contenha propaganda política; que seja falso ou fraudulento; fora da temática da notícia; com o texto em caixa alta; objetivando “bater boca” com outros usuários; entre outros.

Alguns dos critérios são bem objetivos, outros nem tanto: comentários capazes de ferir a reputação de pessoas ou instituições podem não ser ofensivos nem falaciosos, caso sejam baseados em fatos reconhecidos pela Justiça. Comentários sobre o Mensalão do PT, por exemplo, certamente ferem a reputação de seus envolvidos, ainda que o acontecimento tenha sido reconhecido pelo Supremo Tribunal Federal. A proibição à propaganda também abre margem a interpretações. Denotar apoio ou preferência a um partido político, ou elogiar um candidato, é considerado propaganda? Tanto a ação de ferir a reputação quanto a de elogiar são necessárias à deliberação pública, contanto que sejam apoiadas na racionalidade.

O Termo de Uso também define as consequências para aqueles que cometem infrações:

1. Infrações podem levar a exclusão do conteúdo com consequente comunicação por e-mail ao autor
2. Usuários que forem denunciados ou tiverem conteúdos retirados do ar, poderão ter seus comentários pré-moderados
3. Infrações consideradas graves poderão incorrer na suspensão por período determinado ou até na exclusão de um ou mais membros

4. Será considerada falta gravíssima qualquer tentativa de fraude, inclusive para prejudicar outro usuário de forma que ele seja passível de perder seu direito de acesso ao site por interdição ou exclusão.¹⁵

O Estadão.com.br obriga seus usuários a se cadastrarem no site para comentar notícias. O cadastro compreende o preenchimento dos seguintes itens obrigatórios: nome, sobrenome, nome de usuário, e-mail, criação de senha de acesso, data de nascimento, sexo e dados de localização (cidade, estado e país). O campo "CEP" é opcional. Os comentários são publicados sob o nome completo do autor e não seu nome de usuário. Isso, em tese, fortalece a credibilidade da mensagem, porém nada impede que o participante use um nome falso. Uma vez cadastrado, o usuário ganha um perfil no Você no Estadão, espécie de sistema que agrega os comentários de sua autoria e possibilita acompanhar as discussões por temas. O funcionamento do Você no Estadão lembra o de uma rede social no estilo do *Facebook*, porém simplificada. Não há, na página principal do Estadão.com.br, um link visível para a página do Você no Estadão, obrigando o usuário a entrar diretamente no endereço <http://voce.estadao.com.br/> para acessar seu perfil. Isso impõe uma dificuldade de acesso ao que deveria ser um facilitador para o usuário, ainda que não o impeça de comentar nas notícias.

Uma característica interessante do sistema de comentários do Estadão.com.br é que ele agrega, num mesmo ambiente de webfórum, os comentários de diversas notícias de um mesmo tema. Diferente dos blogs, onde cada postagem feita pelo autor do blog possui um ambiente de comentários separado, as notícias do Estadão.com.br de um mesmo tema compartilham o mesmo ambiente de deliberação.

Tomemos como exemplo os comentários exibidos na página da notícia "Reajuste de combustíveis certamente virá, diz Graça Foster" (acessada em 17 de outubro de 2012):

¹⁵ <http://cadastro.estadao.com.br/responsabilidade-online>>. Acesso em: 17 out. 2012.

Figura 1 – Comentário em “Gasolina preço”

COMENTÁRIOS COMENTE TAMBÉM >

Gasolina preço (#gasolinapreço)

1361 comentários



seguir

Livien Soaris

Comentado em: **Petrobrás: Foco é paridade do preço do combustível com níveis internacionais**

17 de Outubro de 2012 | 11h35

ATENÇÃO: Não é correto dizer que o foco é paridade do preço do combustível com níveis internacionais. Nossa gasolina só tem 86 octanas contra 96 na europa. Além disso é colocado mais 20% de etanol. Eu já medi. A paridade de veiculo e motorista nossa gasolina é 13% mais cara que na Europa, mesmo custando lá 1,76 euros.

Responder | Favoritos | Gostei | Denunciar



seguir

Mario Hiideto Nakamoto Nakamoto

Comentado em: **Reajuste de combustíveis certamente virá, diz Graça Foster**

17 de Outubro de 2012 | 10h27

E AÍ!!! DIGA LOGO À POPULAÇÃO O DIA DO AUMENTO DOS COMBUSTIVEIS QUANTO VAI SER 10% , 20% sobre o preço da gasolina é mania do PT sempre enrolar data vai ser 29/10/2012?????o dia da punhalada dos PTistas. E os dividendos não pagaram até hoje??? porque não pagou???? não tem CAIXA????? e VALE3/VALE5 está pagando no dia 31/10/2012 está pagando dividendo de R\$ 1,186523 por AÇÃO aos ACIONISTAS. e PETR3/4 não tem previsão????

Responder | Favoritos | Gostei | Denunciar

Fonte: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/economia+geral,petrobras-foco-e-paridade-do-preco-do-combustivel-com-niveis-internacionais,130653,0.htm>> Acesso em: 17 out. 2012.

Neste caso, o tema é o preço da gasolina, chamado de "Gasolina preço". O segundo comentário, do participante Mario Hiideto Nakamoto Nakamoto, foi inserido através da notícia por meio da qual nós acessamos esta caixa de comentários. O comentário logo acima do de Nakamoto, mais recente, foi enviado através da notícia "Petrobrás: foco é paridade do preço do combustível com níveis internacionais", cuja temática também é o preço da gasolina. Ambos os comentários são exibidos nas duas notícias, pois elas compartilham a mesma caixa de comentários.

A organização dos comentários por temas é interessante pois propõe a criação de uma rede social de vida útil mais longa, que não se esgote no "tempo de vida" de uma notícia. Uma mesma discussão pode se desdobrar por dias através de diferentes notícias, pois elas utilizam a mesma rede social. Além disso, promove um contato com um maior número de participantes, pois não limita o seu universo aos leitores de uma única notícia.

Um segundo olhar faz deslumbrar alguns questionamentos a este método: o que fazer com as notícias de temática muito específica e com as notícias ligadas a

mais de um tema? Aparentemente, e talvez por medo de ter uma caixa de comentários vazia, o Estadão.com.br só cria um novo tema de comentários quando este rende bastante participação popular ou quando faz parte de uma discussão maior. De fato, a maior parte das notícias do portal simplesmente não possibilita que o usuário publique comentários. O estranho é que algumas dessas notícias possuem um tema claro, já existente. É o caso, por exemplo, da notícia "Música sobre mensalão é proibida em Cuiabá"¹⁶. Ela está claramente inserida dentro da temática "mensalão" e mesmo assim não permite comentários. Talvez isso se explique por ser um acontecimento que contaminaria uma discussão maior: é um acontecimento pontual, menor, que deixaria confusos os participantes que não leram a notícia. Trata-se de uma suposição: não há indicativos no site que expliquem por que pode-se comentar algumas notícias e outras não. Talvez essa possibilidade seja reservada a notícias com grande apelo de participação, mas, durante a análise do portal, a presente pesquisa identificou diversas notícias com potencial de gerar deliberação pública que simplesmente não ofereciam um ambiente de discussão virtual.

Algumas notícias não possibilitam comentar através do sistema próprio de comentários do Estadão.com.br, mas permitem deixar um comentário via *Facebook*. Também não são todas as notícias que permitem tal interação. O critério de escolha para definir qual sistema de comentários é usado em cada notícia não é claro.

Apesar das regras que definem a presença ou não de espaços de comentários nas notícias não serem claras, o processo de participação em si é simples: basta o usuário clicar na opção "comente também" da caixa de comentários. Também é possível interagir com os comentários já publicados através de quatro ações:

- "Responder", através da qual é possível publicar um comentário em resposta a outro comentário. Diferentemente dos sites de redes sociais mais comuns (*YouTube*, *Facebook*), essa opção não exibe a resposta logo abaixo do comentário desejado e sim no topo da lista de comentários. Não há diferença, portanto, entre clicar nessa opção e na opção "comente também";
- "Denunciar", ação que permite marcar comentários que descumprem algum item dos termos de compromisso e escrever um texto justificando a denúncia;
- "Gostei", que adiciona o comentário marcado à seção "comentários que gostei" (sic) do perfil do usuário no Você no Estadão. Diferentemente de redes sociais como o

¹⁶ Acesso em: 17 out. 2012. <<http://www.estadao.com.br/noticias/nacional,musica-sobre-mensalao-e-proibida-em-cuiaba,946791,0.htm>>.

Facebook, não há um contador de "Gostei" em cada comentário para possibilitar a visualização de quantas pessoas se identificaram com aquela mensagem.

- "Favoritos", que adiciona o comentário marcado à seção "comentários que guardei" do perfil do usuário no Você no Estadão. Não há diferença prática entre essa seção e a seção "comentários que gostei"; são como duas pastas para guardar conteúdos com fins diferentes.

Após a realização de testes com o sistema de comentários, constatamos que não há penalidade em caso de cadastro com nome e sobrenome falsos. No caso da presente pesquisa, foi criada uma conta com o nome, sobrenome e nome de usuário de "Anonymous". Também constatamos que os comentários não são imediatamente inseridos no site, demorando alguns minutos para isso. Fizemos três testes, comentando em diferentes notícias: um dos comentários foi enviado para publicação às 14h47, mas só foi exibido na página por volta das 14h55. Ainda assim, o sistema registrou o horário de publicação como 14h47, como pode ser visto abaixo:

Figura 2 - Comentário-Teste 1



Fonte: <<http://www.estadao.com.br/noticias/internacional,obama-da-sinal-verde-a-sancoes-contra-petroleo-do-ira,855584,0.htm>> Acesso em: 17 out. 2012.

Um outro comentário foi publicado em outra notícia às 14h58 e exibido um minuto depois, também com o horário em que foi enviado:

Figura 3 - Comentário-Teste 2

PIB Brasil (#pibbrasil)



Anonymous Anonymous

Comentado em: [Brasil vai ser 5ª economia do mundo antes de 2015, diz Mantega](#)
17 de Outubro de 2012 | 14h58

De fato, o país pode ter dado um salto no desenvolvimento social, mas ainda permanece como um dos mais desiguais do mundo. Há muito chão pela frente.

[Responder](#) | [Denunciar](#)

Fonte: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/economia,brasil-vai-ser-5-economia-do-mundo-antes-de-2015-diz-mantega,97429,0.htm>> Acesso em: 17 out. 2012.

Ambos os comentários eram coerentes com a notícia em que foram publicados. Para testar a hipótese de que esses minutos de espera correspondem ao tempo que o moderador dos comentários leva para analisar as publicações, fizemos uma terceira tentativa, desta vez com conteúdo ofensivo e desconexo do assunto da notícia. Postado às 15h, ele foi finalmente exibido por volta das 15h03, sem censura nenhuma.

Figura 4 - Comentário-Teste 3

copomjuroselic (#copomjuroselic)



Anonymous Anonymous

Comentado em: [Destaque da Ata do Copom, na 5ª, serão votos divergentes](#)
17 de Outubro de 2012 | 15h00

LULA LOUCO LULA

[Responder](#) | [Denunciar](#)

Fonte: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/economia+geral,destaque-da-ata-do-copom-na-5-serao-votos-divergentes,130669,0.htm>> Acesso em: 17 out. 2012.

Caso o Estadão.com.br exigisse uma inspeção de conteúdo antes de exibir cada comentário dos usuários, certamente esta última tentativa não teria sido publicada. Concluímos que o tempo de espera para a publicação muito provavelmente se dá por uma demora do sistema digital das publicações e não por uma hipotética moderação humana de comentários. O usuário Anonymous, criado para este teste, não recebeu sanção de qualquer tipo pela publicação indevida.

Testamos, também, a efetividade do botão "Denunciar", presente em cada comentário. Qualquer usuário cadastrado pode denunciar um comentário que considere abusivo. Até onde foi averiguado, não houve punição aos usuários denunciados. As mensagens não foram apagadas, nem o perfil de seus autores bloqueado. Apesar disso, o Estadão.com.br faz bastante alarde da existência do código de conduta do usuário: há um selo de "responsabilidade online" em todas as caixas de comentários do site que, ao ser clicado, leva à página com os termos de uso do fórum.

Podemos concluir, pela análise da estrutura comunicativa, que os fóruns de comentários do Estadão.com.br não facilitam o debate deliberativo dos usuários. O design das ferramentas de comunicação é confuso: as opções "Responder" e "Gostei" não funcionam como em outros sites de redes sociais, e a categoria de "Favoritos" não tem nenhum diferencial mecânico se comparada com a opção "Gostei". Não parece haver um padrão identificável para saber quais notícias permitem comentários e quais não, nem para determinar quais notícias podem ser comentadas através do *Facebook*. Numa análise mais abrangente, todo o sistema do Você no Estadão é pouco funcional, a começar por não haver um atalho na página inicial que permita ao usuário acessar seu próprio perfil, muito menos os dos outros usuários.

Há a necessidade de identificação nos comentários, mas nada impede o registro sob um pseudônimo. Para completar, não há sinal de punição para participantes que descumprirem as cláusulas dos termos de uso, nem sinal de qualquer tipo de participação por parte da equipe do Estadão.com.br, o que indica ausência de moderação ou conhecimento de quem hospeda o debate sobre o conteúdo dos comentários. Todas essas características contribuem para fragilizar a deliberação pública num ambiente comunicativo.

4.2. METODOLOGIA DA ANÁLISE DAS FALAS

A análise estrutural da cultura política e ideologia, também utilizada no estudo de Barros e Sampaio (2010), busca identificar o tópico do debate, o tipo de ator político a hospedar o debate e a ideologia dos participantes (BARROS e SAMPAIO, 2010, p. 187). A presente pesquisa descartará essa análise estrutural e usará somente a análise estrutural comunicacional e a análise das falas, a ser explicada mais adiante.

Cabe justificar por que não utilizaremos tal análise. A análise estrutural da cultura política e ideologia compreende estudar: 1) o tópico de debate; 2) o tipo de ator político que hospeda o debate, e; 3) a ideologia dos participantes. Consideramos que o tópico do debate é algo relevante para determinar como transcorrerá a discussão pública, mas pretendemos estudar aqui somente os padrões gerais de comportamento social, padrões que sejam comuns a todas as discussões em ambientes de comentários de notícias, independente do tema. Após os resultados da análise estrutural comunicacional, julgou-se desnecessário analisar o tipo de ator político que hospeda o debate, visto que o Estadão.com.br não interfere nas discussões públicas ocorridas em seu espaço. Já a ideologia dos participantes será identificada na análise das falas.

Em seu estudo sobre os comentários da Folha.com, Barros e Sampaio (2010) analisaram cada comentário em busca da presença de características consideradas por Dahlberg (2002) como essenciais à deliberação online: diálogo, reflexividade, justificação e respeito. A esses critérios, os pesquisadores também adicionaram a identificação e o posicionamento político.

Nossa pesquisa adotou metodologia semelhante, mas adicionou outro critério à análise das falas: o posicionamento partidário. Julgou-se interessante avaliar se os comentários, além de se identificarem como situação/oposição, também fazem propaganda explícita para algum partido ou candidato.

Os comentários analisados foram todos publicados entre os dias 17 e 18 de outubro de 2012, datas compreendidas dentro do período de campanha do segundo turno das eleições para prefeito de São Paulo, disputada entre os candidatos José Serra, do Partido da Social Democracia Brasileira (PSDB) e Fernando Haddad, do Partido dos Trabalhadores (PT). Em momentos de eleição, é natural que os debates tornem-se mais polarizados e agressivos. Isso será levado em conta na avaliação dos resultados.

Foi necessário estabelecer um critério de seleção de notícias para a análise. Optamos por escolher três notícias presentes na lista das mais comentadas do site no dia 21 de outubro de 2012: "Brasil vai ser 5ª economia do mundo antes de 2015, diz Mantega"; "Pesquisas dão vitória a Obama em 2º debate"; e "FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos". Os comentários dessas notícias estão dentro dos temas "PIB Brasil", "Eleições americanas" e "Queda do

Catolicismo", respectivamente. É interessante observar que a primeira notícia, sobre o PIB brasileiro, foi publicada em 27 de dezembro de 2011 e, até a data da coleta de dados desta pesquisa, ainda continuava recebendo novos comentários. Da mesma maneira, a notícia sobre a diminuição do número de católicos no Brasil data de 23 de agosto de 2011 e continua recebendo um grande volume de novos comentários. Apenas a notícia sobre as eleições americanas foi publicada na mesma época da análise, no dia 17 de outubro de 2012.

Os comentários foram analisados seguindo os critérios utilizados por Barros e Sampaio (2010). Os comentários analisados deram origem a um banco de dados no software SPSS, programa de computador utilizado para análises quantitativas de dados em Ciências Sociais.

A seguir, explicaremos detalhadamente cada variável analisada nos comentários:

a) Identificação: indica se o usuário utiliza ou não o nome verdadeiro. Caso o nome utilizado pelo usuário seja um pseudônimo ou apenas o primeiro nome, será considerado que o participante não se identificou.

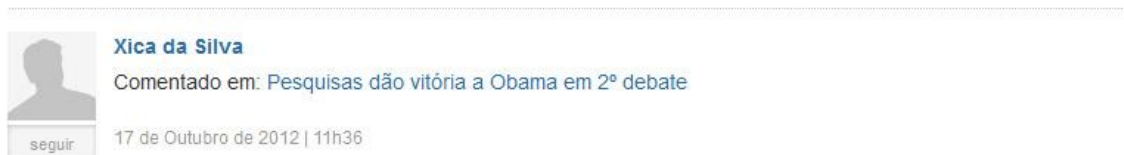
b) Diálogo: entendido aqui como a interação direta entre os participantes. Assim como na pesquisa de Barros e Sampaio, será considerado "diológico" qualquer comentário que responda ou faça menção clara a outro comentário de outro participante. Qualquer comentário que não se relacione com as outras falas, mesmo que seja relacionado à reportagem, será considerado "monológico". Para Jensen (apud MIOLA, 2009, p. 16), tais comentários são manifestações de "indivíduos estridentes que pretendem dominar de cima de seu próprio 'púlpito' sem intenção real de trocar argumentos".

Na interpretação desta pesquisa, a simples apresentação de argumentos não constitui um diálogo. Nossa intenção é analisar o fórum de comentários como se este fosse uma esfera pública. Uma esfera pública implica confronto direto de ideias e não manifestações de via única.

Os comentários endereçados ao autor da matéria não serão considerados dialógicos. A análise estrutural comunicacional já comprovou que os funcionários do Estadão.com.br não participam diretamente da deliberação ocorrida na seção de comentários, portanto eles não serão considerados atores com os quais se possa travar uma discussão pública em tal ambiente.

Exemplo de comentário dialógico:

Figura 5 - Comentário Dialógico 1



Xica da Silva
Comentado em: [Pesquisas dão vitória a Obama em 2º debate](#)
17 de Outubro de 2012 | 11h36

Chega a ser impressionante ler alguns aqui defenderem os republicanos mesmo depois deles terem feito duas guerras e colocado o mundo em enorme crise econômica. Como é possível ser tão reacionário? Esses tucanos...

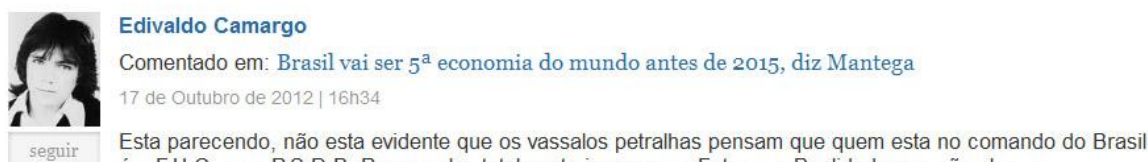
Responder | Denunciar

Fonte: <<http://www.estadao.com.br/noticias/impresso,pesquisas-dao-vitoria-a-obama-em-2-debate-,946495,0.htm>>. Acesso em: 17 out. 2012.

O usuário identificado como "Xica da Silva" não menciona diretamente nenhum comentário ou participante, mas faz referência, de forma geral, a mensagens que considerou de teor reacionário. Mesmo sem identificá-las, a publicação não pode ser compreendida fora do universo de mensagens em que se encontra, portanto a consideramos dialógica.

O comentário a seguir segue o mesmo modelo:

Figura 6 - Comentário Dialógico 2



Edivaldo Camargo
Comentado em: [Brasil vai ser 5ª economia do mundo antes de 2015, diz Mantega](#)
17 de Outubro de 2012 | 16h34

Esta parecendo, não esta evidente que os vassalos petralhas pensam que quem esta no comando do Brasil é o F.H.C. ou o P.S.D.B. Porque eles totalmente ignoram os Fatos e a Realidade que são eles, os Petralhas que já por 10 anos estão no comando deste pais, mas eles nunca assumem responsabilidade pelos seus atos e suas ações, eles preferem se aproveitar da facilidade de enganar o povo iliterado e colocar a culpa de suas iniquidades em seu predecessor. Essa é uma característica típica dos esquerdopatas: **www. A de Nunca assumirem Responsabilidade por seus Atos.** Vocês vassalos petralhas não entendem que não é possível promover o bem a alguns, através do sacrifício humano. Quando vocês violam os direitos do homem, violam-se os direitos de todos e um povo constituído de seres desprovidos de direitos, esta fadado à destruição. Eu estou dizendo aos vassalos petralhas que vocês não vão conseguir nada mais do que uma devastação total do pais, como ocorre com qualquer saqueador golpista, qdo não lhe restam mais vítimas. Percebam que muitos, como eu, já retiraram seus talentos produtivos e proeza do mercado. Nós recusamos a sermos usados como animais de sacrifício no altar de nossos inferiores.

Responder | Denunciar

Fonte: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/economia,brasil-vai-ser-5-economia-do-mundo-antes-de-2015-diz-mantega,97429,0.htm>>. Acesso em: 17 out. 2012.

O usuário "Edivaldo Camargo" faz referência a um conjunto de participantes que já havia se manifestado anteriormente nos comentários. Ele chama tais participantes de "vassalos petralhas", pois eles criticam figuras políticas do PSDB,

maior partido brasileiro de oposição ao PT. Mesmo calcada em ofensas, a interação é classificada como dialógica.

c) Reciprocidade: chamada de "reflexividade" na pesquisa de Barros e Sampaio, refere-se à maneira como os participantes se posicionam frente às publicações de outros usuários. Eles podem ser persuadidos, mostrando aceitar o ponto de vista alheio, ou podem responder com novos argumentos, fazendo a discussão progredir.

É um tanto difícil diferenciar um comentário panfletário de uma reflexão que incite o progresso da discussão. Ambas carregam pontos de vista, porém uma é dialógica e a outra não. Para fins de análise, toda publicação recíproca é, por regra, dialógica, ou seja, precisa conter indícios de que seu autor leu e refletiu sobre um comentário anterior. Se esses indícios não forem encontrados, a publicação será considerada não-recíproca.

Jensen (2003) sugere que a "radicalização", aqui entendida como a reação explicitamente negativa à opinião alheia e feita de forma a ofender pessoalmente outros participantes, também é uma forma de reciprocidade. Concordamos, mas preferimos a metodologia de Barros e Sampaio, que identifica a radicalização com o tom da mensagem, criando para isso a variável "respeito". Portanto, a variável "reciprocidade" é composta de três subcategorias: persuasão, progresso e ausente, no caso de a mensagem não ser recíproca.

A reciprocidade que contribui para o progresso da discussão precisa, necessariamente, possuir embasamento racional, ou seja, ter justificação. Analisemos o comentário abaixo:

Figura 7- Comentário sem Reciprocidade



romulo silva

Comentado em: [Pesquisas dão vitória a Obama em 2º debate](#)

seguir

17 de Outubro de 2012 | 17h41

PARA XICA DA SILVA: Só pelo seu nome, você deve ser uma nordestina que ama LULADRÃO e usa um boné do MST, então não dá nem pra discutir. Eu acho que quase todos os republicanos são uma corja de FDPs, mas eles não excluem Deus e os valores cristãos das campanhas. Agora, só falta você dizer que o PSDB é um partido de direita, aí é de cair o cú da bunda.

Responder | Denunciar

Fonte: <<http://www.estadao.com.br/noticias/impresso,pesquisas-dao-vitoria-a-obama-em-2-debate-,946495,0.htm>>. Acesso em: 17 out. 2012.

O usuário "romulo silva" indica que a mensagem é endereçada a "Xica da Silva", evidenciando um diálogo. Ainda assim, isso não é o suficiente para assegurar que o comentário tenha reciprocidade, pois para isso o comentário necessita relacionar as posições do usuário com as dos demais participantes. "romulo silva" costura ofensas desprovidas de justificção interna ou externa que não contribuem para o progresso de uma discussão racional. As ofensas são todas direcionadas a "Xica da Silva" e em nenhum momento o participante faz menção aos argumentos do outro participante. Portanto, o comentário de "romulo silva", ainda que seja dialógico, não possui reciprocidade.


d) Justificção: presença de uma justificativa racional para a opinião manifestada no comentário. A justificção pode ser interna, se for baseada em alguma experiência pessoal do usuário; ou externa, caso se refira a um fato público do qual o usuário tem conhecimento. A presença de justificção é o item mais importante para determinar a formação ou não de uma esfera pública, pois é ela quem garante a racionalidade do argumento.

É difícil saber se uma justificativa é racional ou não. O participante pode se referir a um fato, de origem pública ou privada, que os outros usuários desconhecem. A presença de recursos externos que respaldem a argumentação, como links para reportagens, por exemplo, aumentam a credibilidade da justificção, mas este nem sempre é o caso.

Na presente pesquisa, tomamos como válida toda argumentação que não seja desmentida pelos demais participantes. Segundo Wilhelm (2000, p. 90), "O conhecimento é confiável na proporção em que possa ser defendido contra críticas". Outros usuários podem reclamar da argumentação de determinado participante, mas, se não apresentarem justificativas racionais para desmenti-la, então assume-se que ela seja verdadeira.

Vejamos como esses conceitos se aplicam na análise:

Figura 8- Comentário sem Justificação



lauro cesar mmartorano
Comentado em: [Em debate tenso, vice de Obama ataca 'ânsia' de Romney por guerra com Irã](#)
12 de Outubro de 2012 | 14h05

[seguir](#)

so pq vc pensa q foi 2x0, dexa abri as urna , se dessa vez num tiver roubalheira como é do costume republicano o democrata ganha por 7 a 11 votos a favor


[Responder](#) | [Denunciar](#)

Fonte: <<http://www.estadao.com.br/noticias/internacional,em-debate-tenso-vice-de-obama-ataca-ansia-de-romney-por-guerra-com-ira,944354,0.htm>>. Acesso em: 17 out. 2012.

Este comentário, retirado de uma notícia sobre um dos debates para a eleição presidencial americana de 2012, não justifica por que ocorreria a "roubalheira", nem esclarece por que esta prática é um costume republicano. Portanto, é um comentário sem justificação.

O comentário abaixo possui justificação interna:

Figura 9 - Comentário com Justificação Interna



DANIEL FARIAS
Comentado em: [Obama e Romney baixam o tom e fazem brincadeiras durante jantar](#)
19 de Outubro de 2012 | 11h40

[seguir](#)

Marcia, nao sei em que estado voce mora, mas as coisas aqui no Midwest estao super aquecidas. Eu nao tenho do que reclamar. Por sinal, o que nao esta falando aqui eh emprego. O Marcio esta completamente correto com as declaracoes dele. O Clinton deixou a casa em ordem e quando saiu da presidencia os EUA estavam com \$3 Trilhoes em Surplus. O Bush veio e nos colocou em duas guerras e quando saiu nos deixou uma conta de \$8.5 Trilhoes e uma economia descendente. Todas as iniciativas tomadas por Obama foram para fortalecer a economia e a mesma esta caminhando para o lugar certo. So quem cai nos contos do Mitt Romney eh burro, pois como o proprio Obama disse no ultimo debate, nem o proprio Mitt Romney investiria em uma ideia que nao mostrasse retorno.

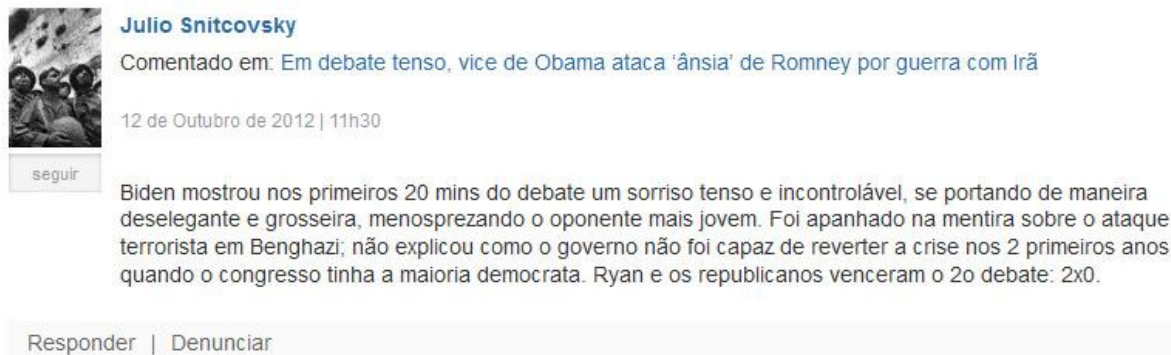
[Responder](#) | [Denunciar](#)

Fonte: <<http://www.estadao.com.br/noticias/internacional,obama-e-romney-baixam-o-tom-e-fazem-brincadeiras-durante-jantar,947866,0.htm>>. Acesso em: 17 out. 2012.

Em resposta a outro usuário, o participante "Daniel Farias" afirma que a política de combate ao desemprego americana está funcionando. Para provar isso, fala do que observa no lugar onde mora.

Vejamos agora um exemplo de comentário com justificação externa:

Figura 10 - Comentário com Justificação Externa



Julio Snitcovsky
Comentado em: [Em debate tenso, vice de Obama ataca 'ânsia' de Romney por guerra com Irã](#)
12 de Outubro de 2012 | 11h30

[seguir](#)

Biden mostrou nos primeiros 20 mins do debate um sorriso tenso e incontrolável, se portando de maneira deselegante e grosseira, menosprezando o oponente mais jovem. Foi apanhado na mentira sobre o ataque terrorista em Benghazi; não explicou como o governo não foi capaz de reverter a crise nos 2 primeiros anos quando o congresso tinha a maioria democrata. Ryan e os republicanos venceram o 2o debate: 2x0.

[Responder](#) | [Denunciar](#)

Fonte: <<http://www.estadao.com.br/noticias/internacional,em-debate-tenso-vice-de-obama-ataca-ansia-de-romney-por-guerra-com-ira,944354,0.htm>>. Acesso em: 17 out. 2012.

O usuário Julio Snitcovsky explica porque, em sua opinião, os republicanos venceram o segundo debate: o candidato democrata não soube responder satisfatoriamente aos questionamentos sobre o ataque terrorista em Benghazi e a crise econômica americana.

e) Agressividade: refere-se à maneira como os participantes tratam uns aos outros, se de maneira respeitosa ou agressiva. Uma declaração radicalizada, com tom ofensivo a indivíduos ou instituições, mesmo que esses não sejam usuários do fórum, também serão considerados desrespeitosos.

Na pesquisa de Barros e Sampaio, esta variável é chamada de "respeito" e as mensagens foram classificadas como respeitosas, caso demonstrassem respeito a outros participantes ou grupos (como negros, mulheres, etc.), ou agressivas, caso ofendessem participantes ou grupos (BARROS e SAMPAIO, 2010, p. 189). Nesta classificação, uma mensagem pode ser ofensiva e respeitosa ao mesmo tempo, pois pode elogiar um participante ou grupo enquanto ofende outro.

Na presente pesquisa simplificamos o critério: uma mensagem pode ser classificada como "agressiva" ou "não agressiva". Decidimos por deixar de fora a análise do tom respeitoso, pois uma manifestação explícita de respeito, apesar de ser mais positiva para a deliberação do que uma ofensa, não faz uma mensagem ser mais ou menos racional ou reflexiva - a não ser quando é manifestado respeito por outro usuário, o que caracteriza a mensagem como dialógica.

f) Posicionamento político: este modelo de variável foi usado por Barros e Sampaio originalmente na análise estrutural da cultura política e não na análise de falas, ainda que ela seja perfeitamente adaptável a este modelo. A análise do posicionamento político julga identificar se o participante se posiciona a favor

(situação) ou contra (oposição) o atual governo. No ano de 2012 ocorreram eleições municipais em todo o Brasil e a pesquisa se deu durante o segundo turno da disputa para prefeito de São Paulo. Os adversários era José Serra (PSDB) e Fernando Haddad (PT), este último do mesmo partido da presidente da República. O prefeito de São Paulo no momento das eleições era Gilberto Kassab (PSD), apoiador de José Serra na campanha municipal. Por isso, José Serra é considerado situação em São Paulo e oposição no plano federal. Para esta pesquisa, considerou-se de oposição quaisquer comentários que questionassem ou ofendessem os partidos e políticos alinhados à presidente da República ou que criticassem a gestão destes. Da mesma forma, comentários que defendessem a gestão de partidos e políticos alinhados à esfera federal foram considerados situação. O contrário também procede: comentários que criticam partidos e políticos da oposição federal são considerados "situação".

Para os efeitos desta pesquisa, José Serra e partidos como PSDB e DEM são considerados oposição, e Fernando Haddad, Dilma Rousseff, Lula e partidos como o PT e o PMDB são situação.

O caso de Gilberto Kassab merece especial atenção: ele apoia Serra no plano estadual, mas mostra-se simpático a Dilma no plano federal. Em assuntos que digam respeito à cidade de São Paulo, ele é oposição à gestão petista, pois apoia Serra e o PSDB, mas em assuntos nacionais ele é situação. Comentários referentes a Gilberto Kassab serão avaliados como de situação ou oposição dependendo do contexto.

g) Posicionamento partidário: esta variável não estava presente nos estudos utilizados como base para a presente pesquisa, mas achou-se conveniente criá-la - especialmente a se levar em conta o momento de eleições municipais - pois permite analisar se os comentários são utilizados como forma de disseminar propaganda política. Uma mensagem tem posicionamento partidário quando posiciona-se, explicitamente, a favor de um partido ou candidato. Todas as mensagens com posicionamento partidário também têm posicionamento político, mas o contrário nem sempre é verdade. Vejamos os exemplos:

Figura 11 - Comentário com Posicionamento Partidário



Joseane Silva Santos · UNIP

Serra já teve a oportunidade e não fez nada. É hora de mudar, por favor São Paulo, reflita qual partido está fazendo diferença no BRASIL inteiro. E vote correto.

[Responder](#) · [Curtir](#) · [Seguir publicação](#) · Quarta às 23:45

Fonte: <<http://www.estadao.com.br/noticias/impresso,processo-contradiz-haddad,947050,0.htm>>. Acesso em: 17 out. 2012.

O comentário do usuário "Joseane Silva Santos" tem um posicionamento político claro e, nas entrelinhas, pode-se identificar um posicionamento partidário. O partido que está fazendo diferença no Brasil inteiro é, logicamente, o partido que está atuando no governo federal, ou seja, o PT. Além disso, a única outra opção de candidato além de José Serra neste segundo turno é o candidato do PT Fernando Haddad. A mensagem tem, portanto, posicionamento partidário, ainda que não o anuncie explicitamente.

Figura 12 - Comentário com Posicionamento Político



Wil Vaccari · ★ Quem mais comentou · Grupo Escolar Bartolomeu Bueno da Silva

Ah, então o assunto é educação? Me parece que não foi bem isso em que Nandinho pensava nos 7 anos que passou no Ministério da Educação, com os fiascos do ENEM, as universidades pírias em nenhuma estrutura, com alunos tendo aulas em escolas secundárias porque tais "universidades" não têm sequer SALAS! Mas eu queria mesmo falar de educação e não do projeto de poder do PT, que é o que sempre está por trás de qualquer ação política desse partido. O propósito dos LULLOMENSALLEROS, se ganharem Sampa, é usar a cidade para fortalecer ainda mais seu plano hegemônico de acabar com a oposição e calar a imprensa livre. E, como disse Dirceu, em ganhando Sampa, eles teriam uma "resposta" às condenações pelo STF. Ou seja, o PT não pensa em SP coisa nenhuma. É um agrupamento de stalinistas totalitários cujos fins nunca são os declarados. É uma gente perigosa.

[Responder](#) · [Curtir](#) · Quinta às 11:58

Fonte: <<http://www.estadao.com.br/noticias/impresso,processo-contradiz-haddad,947050,0.htm>>. Acesso em: 17 out. 2012.

O comentário de "Wil Vaccari" mostra uma clara oposição ao PT e ao candidato Fernando Haddad. Ainda assim, o usuário não utiliza o espaço para dar suporte a José Serra ou ao PSDB. Portanto, por mais provável que seja que o usuário tenha preferência pelo candidato do PSDB, a sua mensagem não faz menção a ele, mesmo indiretamente, portanto não carrega posicionamento partidário. O posicionamento partidário pode ser a favor de um partido ou político da situação ou da oposição; isso será levado em conta na análise.

Tanto o posicionamento político quanto o partidário só foram avaliados no caso da política brasileira; comentários que se manifestem a favor ou contra algum candidato ou partido da eleição americana, por exemplo, serão considerados como "sem posicionamento".

Os comentários repetidos - comentários de um mesmo autor e com o exato mesmo texto - foram contabilizados como apenas um.

4.3. ANÁLISE DAS FALAS

Vamos agora analisar em profundidade os comentários das seguintes reportagens do Estadão.com.br: "Brasil vai ser 5ª economia do mundo antes de 2015, diz Mantega"; "Pesquisas dão vitória a Obama em 2º debate"; "FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos".

4.3.1 Análise dos comentários da notícia "Brasil vai ser 5ª economia do mundo antes de 2015, diz Mantega"

Todos os comentários analisados no tema "PIB Brasil" se referiam à notícia "Brasil vai ser 5ª economia do mundo antes de 2015, diz Mantega". A amostragem compreendeu todos os comentários postados nos dias 17 e 18 de outubro de 2012, num total de 79 comentários.

Tabela 1 – análise dos comentários do tema PIB Brasil


Identificação	Identificado	72 (91,1%)
	Pseudônimo	7 (8,9%)
Diálogo	Monológico	52 (65,8%)
	Dialógico	27 (34,2%)
Reciprocidade	Persuasão	4 (5,1%)
	Progresso	9 (11,4%)
	Ausente	66 (83,5%)
Justificação	Interna	1 (1,3%)
	Externa	50 (63,3%)
	Ausente	28 (35,4%)
Agressividade	Não agressivo	39 (49,4%)
	Agressivo	40 (50,6%)
Posicionamento político	Situação	38 (48,1%)
	Oposição	30 (38%)
	Ausente	11 (13,9%)
Posicionamento partidário	Situação	6 (7,6%)
	Oposição	3 (3,8%)
	Ausente	70 (88,6%)

Fonte: O Autor, 2012.

Grande parte desses comentários - 31, para ser mais exato - foram de autoria de um usuário identificado como "PAULO FREITAS". A quantidade total de publicações de "PAULO FREITAS" foi ainda maior, mas um número expressivo de mensagens foram desconsideradas por serem idênticas. Outros três usuários publicaram de sete a nove comentários no período avaliado, fazendo com que 70% do universo de comentários analisados fossem de autoria dos mesmos quatro participantes. Esse dado é interessante, pois mostra que nem todos os usuários dos comentários de notícias são ocasionais: há a presença de alguns poucos participantes que engajam-se numa participação contínua, ao invés de comentar somente uma vez.

Tal participação intensa dos mesmos quatro usuários, porém, não garante a criação de laços sociais entre eles. De fato, mais da metade do universo de comentários analisados foram monológicos. Quando houve diálogo, este possuía tom agressivo, como no exemplo abaixo:

Figura 13 - Comentário de Jair Flausino



Jair Flausino
Comentado em: [Brasil vai ser 5ª economia do mundo antes de 2015, diz Mantega](#)
18 de Outubro de 2012 | 19h36

[seguir](#)

O Paulo Freitas está em pânico, próximo a ter uma convulsão, calma rapaz, respire fundo e vá até a cozinha e tome um copo de água com açúcar, agora respire fundo outra vez e prometa a si mesmo: daqui para frente serei um bom menino e não mais defenderei o meu deus lula, pois estou convencido de que ele um facinora aproveitador e ainda por cima foi filar a bóia com a maga patológica (cristina). NB: está pronto o seu diagnóstico, você vai sobreviver.

[Responder](#) | [Denunciar](#)

Fonte: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/economia,brasil-vai-ser-5-economia-do-mundo-antes-de-2015-diz-mantega,97429,0.htm>>. Acesso em: 21 out. 2012.

Tal tipo de diálogo é inútil para a criação de uma esfera pública pois não possui reciprocidade. A mensagem não mostra sinais de que o usuário "Jair Flausino" refletiu sobre os argumentos de "PAULO FREITAS". Tal comentário também é inútil para a criação de uma comunidade virtual pois não estabelece laços de confiança. O que se vê é uma agressividade injustificada que não visa estabelecer um debate de ideias e sim desmoralizar o outro participante.

Importante destacar que grande parte das publicações de "PAULO FREITAS" foram panfletárias, ou seja, apresentavam sua posição, muitas vezes com presença de justificção, mas não se relacionavam com as demais mensagens. Esses comentários panfletários muitas vezes eram citações retiradas de notícias e blogs com informações contra o PSDB, como nos seguintes exemplos:

Figura 14- Comentário Panfletários de PAULO FREITAS



PAULO FREITAS

Comentado em: [Brasil vai ser 5ª economia do mundo antes de 2015, diz Mantega](#)

18 de Outubro de 2012 | 22h38

seguir

Governo FH: uma história obscura Apesar do incrível passado de corrupção e mau uso do dinheiro público, o governo FHC [1995-2002] surpreende e se firma como um dos piores e mais corruptos governos que já estiveram no poder.

Responder | Denunciar



PAULO FREITAS

Comentado em: [Brasil vai ser 5ª economia do mundo antes de 2015, diz Mantega](#)

18 de Outubro de 2012 | 22h37

seguir

FOI MUITA CORRUPÇÃO, ROUBALHEIRA, E ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DURANTE OS OITO ANOS DO DESGOVERNO FHC E SERRA!! <http://jornaldedebates.uol.com.br/debate/quem-deve-ser-proximo-presidente/artigo/passado-falcatruas-governo-fhc> O SERRA QUE O DIGA!!

Responder | Denunciar



PAULO FREITAS

Comentado em: [Brasil vai ser 5ª economia do mundo antes de 2015, diz Mantega](#)

18 de Outubro de 2012 | 22h37

seguir

O Brasil não esquecerá 45 escândalos que marcaram o governo FHC O documento "O Brasil não esquecerá - 45 escândalos que marcaram o governo FHC", de julho de 2002, é um trabalho da Liderança do PT na Câmara Federal de Deputados. O objetivo do levantamento de ações e omissões dos últimos sete anos e meio do governo FHC, segundo o então líder do PT, deputado João Paulo (SP), não é fazer denúncia, chantagem ou ataque. "Estamos fazendo um balanço ético para que a avaliação da sociedade não se restrinja às questões econômicas", argumentou. Entres os 45 pontos estão os casos Sudam, Sivam, Proer, caixa-dois de campanhas, TRT paulista, calote no Fundef, mudanças na CLT, intervenção na Previ e erros do Banco Central. A intenção da Revista Consciência.Net em divulgar tal documento não é apagar ou minimizar os erros do governo que se seguiu, mas urge deixar este passado obscuro bem registrado.

Responder | Denunciar



PAULO FREITAS

Comentado em: [Brasil vai ser 5ª economia do mundo antes de 2015, diz Mantega](#)

18 de Outubro de 2012 | 22h36

seguir

Privataria III Esse processo nos deixou nas mãos do setor empresarial. Aquele que visa, compreensivelmente, o lucro. Em geral, internacional. Diferente do Estado, que prezaria em primeiro lugar pelo bem comum e tem controle público. Parabéns, FHC, Collor e derivados, estamos nas mãos agora de gente como Pierre Gadonnex.

Responder | Denunciar

Fonte: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/economia,brasil-vai-ser-5-economia-do-mundo-antes-de-2015-diz-mantega,97429,0.htm>>. Acesso em: 21 out. 2012.

Essas publicações foram feitas em série. Por diversas vezes, "PAULO FREITAS" copiou uma sequência de mensagens que já havia publicado, como as do exemplo acima, e republicou-as como novos comentários. Essa prática rendeu discussões agressivas entre "PAULO FREITAS" e outros usuários, iniciando uma *flame war*¹⁷:

Figura 15- Flame War entre PAULO FREITAS e Jair Flausino



PAULO FREITAS

Comentado em: [Brasil vai ser 5ª economia do mundo antes de 2015, diz Mantega](#)

18 de Outubro de 2012 | 20h03

seguir

Que diferença isso faz aqui, seu otário!? Uma letra ou trocada, seu imbecil PSDBesta DEMagogo!! Fala aí da corrupção generalizada nos oito anos do governo FHC e na gestão José Serra, seu trouxa, que é mais importante!! BANESTADO, PRIVATIZAÇÕES, PRIVATARIA TUCANA...,etc.

Responder | Denunciar



Jair Flausino

Comentado em: [Brasil vai ser 5ª economia do mundo antes de 2015, diz Mantega](#)

18 de Outubro de 2012 | 19h47

seguir

Você é um robot pré programado e ainda fica escrevendo:disfarsados e fraldulentos,corrija no papelzinho do qual copias e ponha "disfarçados" e "fraudentos"

Responder | Denunciar



Jair Flausino

Comentado em: [Brasil vai ser 5ª economia do mundo antes de 2015, diz Mantega](#)

18 de Outubro de 2012 | 19h42

seguir

Paulo Freitas, agora repita três vezes O Fernando Haddad foi pior ministro da educação de todos os tempos e será o Paulo Malluf do futuro.

Responder | Denunciar

Fonte: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/economia,brasil-vai-ser-5-economia-do-mundo-antes-de-2015-diz-mantega,97429,0.htm>>. Acesso em: 21 out. 2012.

Interessantemente, mesmo quando os comentários apresentaram justificção, esta não era citada nos comentários dos outros participantes. Houve uma espécie de "empilhamento" de justificções, sem que houvesse um agente capaz de fazer conexões entre os argumentos. Quando um participante criticava, por exemplo, o governo FHC, outro criticava em resposta o governo Lula, como se fosse uma disputa de qual governo foi o pior. Eventualmente alguns desistiram de apresentar argumentos e apenas redigiram textos raivosos, ausentes de racionalidade, como no exemplo abaixo:

¹⁷ Briga entre dois ou mais usuário de um fórum na internet, em que cada um passa a ofender o outro através da publicação de mensagens agressivas.

Figura 16- Comentário de Oseas Ramos de Siqueira



Oseas Ramos de Siqueira

Comentado em: [Brasil vai ser 5ª economia do mundo antes de 2015, diz Mantega](#)

17 de Outubro de 2012 | 21h27

seguir

NO TEMPO DE RUI BARBOSA ERA A MALÁRIA, mas, no tempo presente, determinados partidecos políticos têm causado a degeneração de seus adeptos de tal modo que o ajuntamento deles no ambiente especificamente político, onde as idéias e os planos políticos se tornaram uma DROGA, isto tem contribuído para a criação da famosa CRACOLÂNDIA POLÍTICA como se vê pelas "baforadas" de drogas nas mensagens abaixo, oriundas daqueles que, frustrados com tantas decepções e completamente perdidos pelos fracassos daqueles em quem confiaram cegamente, permanecem agora acorados em bolsões da maldita CRACOLÂNDIA POLÍTICA formada por partidecos vagabundos e desprezíveis onde prevalecem sempre, além da imundícia de suas falas e atitudes, a mais profunda e letal frustração. NÃO TEM ESCAPE, VÃO DESCER PRO ABISMO MESMO.

Responder | Denunciar

Fonte: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/economia,brasil-vai-ser-5-economia-do-mundo-antes-de-2015-diz-mantega,97429,0.htm>>. Acesso em: 21 out. 2012.

Vamos agora comentar o resultado de cada variável individualmente:

Identificação: a grande maioria dos usuários do Estadão.com.br identifica-se com o nome próprio, completo. Como vimos acima, isso não garantiu a ausência de agressividade de diversos participantes, como inicialmente se pensava.

Diálogo: 65% dos comentários foram monológicos, ou seja, não fizeram menção aos demais usuários. Os autores de tais comentários utilizaram o fórum como um livro de impressões: apenas registraram o seu pensamento e não se preocuparam em gerar conexões com outros comentários.

Reciprocidade: dentre os comentários dialógicos, pouquíssimos (16,5%) trouxeram algum tipo de reflexão com base nos argumentos de outros participantes. Os quatro comentários que continham sinais de persuasão utilizaram os argumentos de outros participantes para fortalecer o seu.

Justificação: mais da metade dos comentários continham justificação baseada em notícias e acontecimentos históricos. Os autores utilizaram-se dessas informações para construir uma análise conjuntural dos governos brasileiros. A veracidade desses argumentos não foi levada em conta.

Agressividade: apesar de metade dos comentários não terem sido classificados como agressivos, isso não quer dizer que eles tenham sido respeitosos. O uso da caixa-alta, entendido na internet como "falar gritando", não foi considerado uma prática ofensiva, mas estava presente num número significativo de mensagens. Os comentários considerados agressivos foram aqueles que continham palavras ofensivas, de forma a humilhar outros atores do fórum ou figuras públicas.

Posicionamento político: apenas 14% dos participantes não tinham posicionamento político claro, o que mostra que os participantes desta rede social forma um público altamente politizado. A maior parte dos usuários demonstrou seu posicionamento político ao criticar os partidos e políticos da situação ou da oposição. Um número menor manifestou-se elogiando uma ou outra gestão.

Posicionamento partidário: os participantes criticaram bastante tanto governos e representantes da situação quanto da oposição, mas poucos - apenas 11,4% - manifestaram apoio a um partido ou candidato em específico.

4.3.2. Análise dos comentários da notícia "Pesquisas dão vitória a Obama em 2º debate"

Foram analisados um total de 17 comentários publicados na notícia "Pesquisas dão vitória a Obama em 2º debate", correspondentes ao total de publicações no dia 17 de outubro de 2012; não houve publicações no dia 18 de outubro.

Tabela 2 - Análise dos comentários do tema Eleições nos EUA

Identificação	Identificado	14 (82,4%)
	Pseudônimo	3 (17,6%)
Diálogo	Monológico	13 (76,5%)
	Dialógico	4 (23,5%)
Reciprocidade	Persuasão	0 (0%)
	Progresso	1 (5,9%)
	Ausente	16 (94,1%)
Justificação	Interna	0 (0%)
	Externa	7 (41,2%)
	Ausente	10 (58,8%)
Agressividade	Não agressivo	7 (41,2%)
	Agressivo	10 (58,8%)
Posicionamento político	Situação	2 (11,8%)
	Oposição	2 (11,8%)
	Ausente	13 (76,5%)
Posicionamento partidário	Situação	0 (0%)
	Oposição	0 (0%)
	Ausente	17 (100%)


Fonte: O Autor, 2012.

Ao analisarmos esse universo de 17 comentários, a primeira coisa que chama atenção é a ausência de reciprocidade do tipo persuasão e de justificação do tipo interna. Isso pode ser explicado pela amostragem pequena. Ainda assim, tendo em vista que no tema "PIB Brasil" foram raros os comentários com tais características,

podemos construir a hipótese de que os usuários dos comentários de notícias do Estadão.com.br não costumam mudar de ideia durante o debate, ou ao menos admiti-lo publicamente, nem costumam expor experiências privadas para justificar suas opiniões.

A grande diferença entre esta notícia e a anterior é que esta é referente a um acontecimento político nos EUA - o debate presidencial - e não tem relação direta com o Brasil ou a política brasileira. Ainda assim, 23,6% dos comentários analisados manifestavam opinião sobre a política nacional. Usuários que demonstravam apoio ao candidato republicano à Casa Branca, Mitt Romney, eram acusados de serem "tucanos", enquanto os apoiadores do presidente Barack Obama eram relacionados por certos usuários como seguidores do ex-presidente Lula. Tais acusações representaram a única tentativa de comunicação dialógica no universo analisado. Três usuários trocaram interações: "Xica da Silva", "Paula Gerschel Schneider", e "romulo silva". Desses, os dois últimos foram extremamente agressivos, como demonstrado nos comentários reproduzidos abaixo.

Figura 17- Comunicação Dialógica Agressiva



seguir


romulo silva

Comentado em: [Pesquisas dão vitória a Obama em 2º debate](#)

17 de Outubro de 2012 | 17h35

A grande mídia que é manipulada pelas elites globais e o esquerdismo global é que está dando a vitória ao mulçumamo-comunista. O desgraçado mente o tempo todo, podem ver, ele não para de desviar o olhar. O problema é que os adversários dos esquerdistas não sabem lidar com tamanha cara de pau e cinismo. Espero que no próximo, o Romney coloque em questão a CERTIDÃO FALSA DE BARACK HUSSEIN OBAMA, senão estamos todos fodidos nesse ocidente.

[Responder](#) | [Denunciar](#)



seguir

Paula Gerschel Schneider

Comentado em: [Pesquisas dão vitória a Obama em 2º debate](#)

17 de Outubro de 2012 | 17h41

Fudido você já está, pois, os seus 2 neurônios estão dando piri-paquê! Você ainda não descobriu que o povo americano está acordando, e que a mídia da desinformação global não está mais conseguindo fazer a cabeça dos trabalhadores dos EUA.

[Responder](#) | [Denunciar](#)

Fonte: < <http://www.estadao.com.br/noticias/impresso,pesquisas-dao-vitoria-a-obama-em-2-debate-,946495,0.htm> > Acesso em: 21 nov. 2012

Importante notar que nenhum desses comentários carrega traços de racionalidade. As informações sobre o despertar do povo americano e uma suposta certidão falsa de Barack Obama vêm descontextualizadas e não podem ser levadas a sério num ambiente de deliberação sóbria.

4.3.3 Análise dos comentários da notícia "FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos"

A terceira notícia encontrava-se dentro do tema "Queda do Catolicismo" e teve uma amostragem de 60 comentários analisados. É a única notícia analisada que não se relaciona diretamente com política, seja ela nacional ou internacional.

Tabela 3- Análise dos comentários do tema Queda do Catolicismo

Identificação	Identificado	49 (81,7%)
	Pseudônimo	11 (18,3%)
Diálogo	Monológico	17 (28,3%)
	Dialógico	43 (71,7%)
Reciprocidade	Persuasão	1 (1,7%)
	Progresso	26 (43,3%)
	Ausente	33 (55%)
Justificação	Interna	3 (5%)
	Externa	20 (33,3%)
	Ausente	37 (61,7%)
Agressividade	Não agressivo	45 (75%)
	Agressivo	14 (23,3%)
Posicionamento político	Situação	1 (1,7%)
	Oposição	1 (1,7%)
	Ausente	58 (96,7%)
Posicionamento partidário	Situação	0 (0%)
	Oposição	0 (0%)
	Ausente	60 (100%)

Fonte: O Autor, 2012.

Comparando a tabela 3 com as demais tabelas, é possível notar diferenças quantitativas em diversas categorias de análise. Diferente dos comentários das outras notícias, a amostra de comentários do tema "Queda do Catolicismo" possui indicadores considerados positivos para a deliberação pública: grande quantidade de comentários dialógicos, baixa agressividade e presença de reciprocidade em quase metade dos comentários analisados. A presença de posicionamento político e partidário, se comparada com a primeira notícia analisada, é ínfima.

Dos 60 comentários analisados nesta notícia, mais da metade eram da autoria dos mesmos três usuários: "Roberto Carvalho de Magalhaes" (22 comentários), "Rinaldo José Foresto" (13 comentários) e Hugo L (10 comentários). Pela primeira vez na pesquisa, foi identificada a presença de laços sociais entre usuários, no caso "Roberto Carvalho de Magalhaes", "Rinaldo José Foresto" e "Bruno Rubio Moreno".

Eles demonstraram já se conhecer de outras discussões e por diversas vezes pediram a opinião um do outro. Abaixo, exemplos de interações entre estes usuários:

Figura 18 - Comunicação com Laços Sociais 1



Rinaldo José Foresto
Comentado em: [FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos](#)
17 de Outubro de 2012 | 9h03

[seguir](#)

Bom dia, meus amigos! Um ótimo dia, a todos vocês! Quais as impressões do debate de ontem, aí nos EUA, e as repercussões? Quem assistiu, mesmo aqui no Brasil, o que achou? Esse debate poderá alterar algo?

[Responder](#) | [Denunciar](#)



Bruno Rubio Moreno
Comentado em: [FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos](#)
17 de Outubro de 2012 | 9h29

[seguir](#)

Uma coisa é certa: já sabemos que a política do RMoney para as mulheres é (1) garantir que estejam em casa a tempo de preparar a janta para o homem trabalhador e (2) ter um fichário à mão para selecioná-las, porque, afinal de contas, deve ter alguma mulher por aí que preste para alguma coisa!

[Responder](#) | [Denunciar](#)



Bruno Rubio Moreno
Comentado em: [FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos](#)
17 de Outubro de 2012 | 9h32

[seguir](#)

Claro que ninguém irá noticiar que uma CANDIDATA A PRESIDENTE foi presa na porta do auditório onde este verdadeiro circo estava acontecendo. E você, o que achou? Achou que o Obama foi mais firme? Que o RMoney anda meio engraçado? Que a moderadora não deixou passar batida a balela da Líbia? Enfim, quais são os issues mais relevantes para ti?

[Responder](#) | [Denunciar](#)


Fonte: <<http://www.estadao.com.br/noticias/vidae,fgv-pais-tem-queda-de-726-no-numero-de-catolicos-em-6-anos,762518,0.htm>>. Acesso em: 16 nov. 2012.

Essas três publicações foram feitas em sequência, ou seja, "Bruno Rubio Moreno" está respondendo à indagação de "Rinaldo José Foresto" e devolvendo com outra pergunta. Essa cadeia de interações caracteriza um processo dialógico progressivo. Todas as interações entre os três usuários citados não continham agressividade e a maior parte promovia um avanço na discussão sobre as eleições americanas.

Outra interação interessante aconteceu após "Rinaldo José Foresto" agradecer uma resposta de "Roberto Carvalho de Magalhaes". O contato evidencia

que ambos se encontram rotineiramente no ambiente de comentários do Estadão.com.br e costumam travar conversas:

Figura 19 - Comunicação com Laços Sociais 2



Roberto Carvalho de Magalhaes


Comentado em: FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos

17 de Outubro de 2012 | 16h20

[seguir](#)

Em tempo: sou eu quem agradece. É sempre bom dialogar com você.

Responder | Denunciar



Rinaldo José Foresto

Comentado em: FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos

17 de Outubro de 2012 | 17h38

[seguir](#)

Obrigado, Roberto! É recíproco.


Responder | Denunciar

Fonte: <<http://www.estadao.com.br/noticias/vidae,fgv-pais-tem-queda-de-726-no-numero-de-catolicos-em-6-anos,762518,0.htm>>. Acesso em: 16 nov. 2012.

Interessante notar que, apesar do tema dessa sessão de comentários ser a queda do catolicismo, os usuários utilizaram o espaço para discutir um outro assunto de seu interesse. Isso mostra uma apropriação do espaço de deliberação por parte do público de uma forma que o Estadão.com.br não previu. Não havendo uma força coercitiva para obrigá-los a se ater em determinado assunto, os usuários podem pautar suas próprias interações, inclusive desconsiderando totalmente o sentido original dado pelo Estadão.com.br ao espaço de discussão virtual.

O clima amistoso da conversação não durou muito tempo. Logo, o usuário "Roberto Carvalho de Magalhaes" se desentendeu com "Hugo L" quanto às opiniões de cada um sobre o candidato republicano à Casa Branca.

Figura 20 - Interação entre Roberto Carvalho de Magalhaes e Hugo L 1



Roberto Carvalho de Magalhaes


Comentado em: FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos

17 de Outubro de 2012 | 9h48

[seguir](#)

Bom dia, Rinaldo! Bom dia, Bruno! A melhor pergunta, feita por uma mulher do público, foi (para o RMoney): o que você fará para ser diferente do governo de George W. Bush (que, como todos sabemos, acrescento eu, foi uma catástrofe e arrastou o país no lodo em que se encontra)? Essa pergunta provocou a pior resposta: ou seja, RMoney não soube e não pôde responder...

[Responder](#) | [Denunciar](#)



Hugo L

Comentado em: FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos

17 de Outubro de 2012 | 10h14

[seguir](#)

Roberto, discordo que essa seja a "melhor pergunta". Para quem não gosta do Bush e do Romney ela certamente encontra ressonância. Mas não vai muito além de jogar para a plateia anti-republicana. Para quem não sente fortes emoções com relação aos dois candidatos e quer ir um pouco mais a fundo não creio que tenha relevância. É a velha tática que vimos no Brasil e alhures de demonizar um e associar o outro a ele. Serra é FHC? Haddad é Marta? Não são. E Romney não é Bush (por mais que o Jabor insista que sejam, em seus ataque de histeria), Obama não é Carter, etc. Não creio que seja algo efetivo. De qualquer forma, eles e seus conselheiros devem ser mais espertos que eu - ganham muito bem para isso. Mas, na minha humilde e irrelevante opinião, acho que insistir nessa narrativa é infrutífero para com os eleitores independentes.

[Responder](#) | [Denunciar](#)

Fonte: <<http://www.estadao.com.br/noticias/vidae,fgv-pais-tem-queda-de-726-no-numero-de-catolicos-em-6-anos,762518,0.htm>>. Acesso em: 16 nov. 2012.

Inicialmente pacífica, a discussão tomou contornos mais agressivos à medida que o tom ficou mais pessoal.

Figura 21 - Interação entre Roberto Carvalho de Magalhaes e Hugo L 2



Roberto Carvalho de Magalhaes

Comentado em: [FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos](#)

seguir

17 de Outubro de 2012 | 11h40

Sabe, Hugo, não tenho a menor intenção de empreender uma polêmica estéril com você. Nenhuma das alternativas que você enumerou me representa. Mas, se isso o faz feliz, acredite no que quiser. É você quem tem dogmas e segue uma doutrina (por mais baseadas em lendas que sejam) e deve pautar toda a sua visão de mundo a partir delas... Tenho, sim, um respeito pelos fatos e os fatos mostram que os oito anos de governo Bush levaram o país à beira de um abismo social e econômico e as formulinhas econômicas do RMoney não se distinguem do seu antecessor republicano. Aliás, um dos grandes problemas que o Obama enfrentou e que o próximo governo vai ter que enfrentar também é manter a coesão social no país, que está comprometida – e isso não foi obra dos democratas. Uma dica: coesão social não está na lista das prioridades do GOP.

Responder | Denunciar



Hugo L

Comentado em: [FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos](#)

seguir

17 de Outubro de 2012 | 11h49

Roberto, todos temos respeito pelos fatos. O que muda, de uma pessoa para outra, é o peso que se dá aos cada fato em suas decisões e opiniões. O resto do seu comentário cai na categoria de autoelogio e demonização alheia, irrelevante para mim.

Responder | Denunciar



Roberto Carvalho de Magalhaes

Comentado em: [FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos](#)

seguir

17 de Outubro de 2012 | 12h34

Hugo, o seu dogma e a doutrina que dele deriva não me deixa acreditar que você tenha respeito pelos fatos...

Responder | Denunciar



Hugo L

Comentado em: [FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos](#)

seguir

17 de Outubro de 2012 | 13h01

"Hugo, o seu dogma e a doutrina que dele deriva não me deixa acreditar que você tenha respeito pelos fatos..." - Roberto, dogmatizando seus preconceitos.


Responder | Denunciar

Fonte: <<http://www.estadao.com.br/noticias/vidae,fgv-pais-tem-queda-de-726-no-numero-de-catolicos-em-6-anos,762518,0.htm>>. Acesso em: 16 nov. 2012.

Ainda assim, o tom da discussão foi muito mais respeitoso do que o visto em outras notícias. Em nenhum momento os usuários utilizaram palavras de baixo calão para ofender uns aos outros.

Em dado momento, a discussão passa a ser sobre a legalização do aborto. O assunto é trazido por "Roberto Carvalho de Magalhaes", que compartilha uma notícia sobre a legalização do aborto no Uruguai. Pela primeira vez, a discussão entra no tema catolicismo. "Roberto Carvalho de Magalhaes" acusa a Igreja católica de não deixar as mulheres terem domínio do próprio corpo. Outro usuário, "Demetrios Vettas", compartilha uma reportagem sobre a prostituição de eunucos na Índia para argumentar que países com outras religiões que não a católica também exploram as crianças. A discussão parece ser a continuação de um debate passado, ocorrido antes do período de análise dos comentários, onde "Roberto Carvalho de Magalhaes" associou a Igreja católica com práticas abusivas a crianças.

Figura 22- Interação entre Roberto Carvalho de Magalhaes e Demetrios Vettas



Demetrios Vettas


Comentado em: FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos

18 de Outubro de 2012 | 13h22

[seguir](#)

Não seria também honesto, da parte do nosso amigo Roberto, admitir que a exploração de crianças é praticada por pessoas que já foram vítimas da DESCatolização que ele tanto defende ????

[Responder](#) | [Denunciar](#)



Roberto Carvalho de Magalhaes

Comentado em: FGV: País tem queda de 7,26% no número de católicos em 6 anos

18 de Outubro de 2012 | 18h52

[seguir](#)

Demétrios, sinceramente, você deveria parar para se perguntar seriamente por que acontece o que você chama de "descatolização" no maior país católico do mundo. Será que foram seres alienígenas invisíveis vindos de algum planeta distante que disseminaram um vírus que "descatoliza" as pessoas? Ou será que o germe da "descatolização" se encontra na própria religião, nos seus preconceitos, nas suas infinitas hipocrisias, mentiras, na sua maneira insidiosa e pegajosa de discriminar e dividir? Enfim, no seu dogmatismo cego e na sua doutrina obtusa? Como é possível que um país antigamente tão católico e, portanto, virtuoso (estou rolando no chão de dar risada) possa ter degenerado assim – pois, se a base é católica e o catolicismo é tudo o que há de bom, isso não deveria bastar para evitar a "descatolização"? (Nem precisa responder, pois a cada resposta que você dá, só revela o seu incurável maniqueísmo e simplismo...)

[Responder](#) | [Denunciar](#)

Fonte: <<http://www.estadao.com.br/noticias/vidae,fgv-pais-tem-queda-de-726-no-numero-de-catolicos-em-6-anos,762518,0.htm>>. Acesso em: 16 nov. 2012.

Novos traços de agressividade são identificados. Aparentemente, a agressividade é ausente somente nas interações entre usuários que partilham laços sociais. Como os dois usuários com maior número de publicações analisadas

possuem tal laço, e como boa parte dos comentários de ambos eram direcionados um ao outro, isso contribuiu no baixo número total de comentários agressivos.

4.4 CORRELAÇÕES UTILIZANDO O SOFTWARE SPSS

Para análises mais profundas sobre como as variáveis se relacionam, utilizaremos o SPSS, software próprio para a análise quantitativa de dados em Ciências Sociais.

Para fins de análise, transformaremos todas as variáveis em variáveis nominais dicotômicas. Variáveis dicotômicas são aquelas que possuem apenas duas categorias, como por exemplo, a variável "gênero", que possui as categorias "homem" e "mulher" (LAY e REIS, 2005, p. 27).

Para transformar em dicotômicas as variáveis que possuem mais do que duas categorias, utilizamos o sistema binário do tipo "não/sim", onde "0" significa ausência e "1" significa presença.

Tomemos como exemplo a variável "reciprocidade", originalmente com três categorias: persuasão, progresso e ausência. As categorias "persuasão" e "progresso" foram unidas numa única categoria que indica a presença de reciprocidade. A nova variável dicotômica fica assim: 0 - ausência de reciprocidade; 1 - presença de reciprocidade.

A fim de obter uma análise quantitativa que represente o sistema de comentários do Estadão.com.br como um todo, o banco de dados analisado é formado pelo total de comentários analisados das três notícias, totalizando 135 comentários. Sem dúvida, é um número pequeno ante o universo total de comentários do site, mas permite um resultado de análise mais fiel do que se utilizarmos os comentários de apenas uma notícia.

A tabela de variáveis do total de comentários, na nova configuração, está representada abaixo:

Tabela 4 - Variáveis dicotômicas dos comentários analisados

Identificação	Ausente	18 (13,3%)
	Presente	117 (86,7%)
Diálogo	Ausente	69 (51,1%)
	Presente	66 (48,9%)
Reciprocidade	Ausente	101 (74,8%)
	Presente	13 (25,2%)
Justificação	Ausente	60 (44,4%)
	Presente	75 (55,6%)
Agressividade	Não agressivo	78 (57,8%)
	Agressivo	56 (41,5%)
Posicionamento político	Ausente	62 (45,9%)
	Presente	73 (54,1%)
Posicionamento partidário	Ausente	126 (93,3%)
	Presente	9 (6,7%)

Fonte: O Autor, 2012.

Queremos, com base nos estudos sobre esfera pública e interação mediada por computador e nas análises prévias, testar as seguintes hipóteses:

H1: O diálogo ocorrido nos ambientes de comentário de notícias do Estadão.com.br é majoritariamente agressivo.

H2: A maior parte dos comentários agressivos possui posicionamento político claro.

Caso essas hipóteses se confirmassem, o ambiente de comentários analisado não é próprio para a formação de uma comunidade virtual nem de laços sociais positivos para a deliberação pública.

Primeiro, testamos a H1. Foi rodada uma correlação no software SPSS entre as variáveis "diálogo" e "agressividade". Caso a significância fosse menor que 0,05, existiria uma relação positiva entre ambas.

Tabela 5- Correlação entre Diálogo e Agressividade

Correlations			
		Diálogo	Agressividade
Diálogo	Pearson Correlation	1	,032
	Sig. (2-tailed)		,715
	N	135	135
Agressividade	Pearson Correlation	,032	1
	Sig. (2-tailed)	,715	
	N	135	135

Fonte: O Autor, 2012.

A significância nessa análise foi de 0,715, portanto maior do que o necessário para comprovar uma correlação entre as duas variáveis. Isso significa que a presença de diálogo não é sinônimo de conflito agressivo.

Importante lembrar que a terceira notícia, sobre a queda do catolicismo, apresenta laços sociais em seus comentários. O resultado da correlação muda caso analisemos somente os comentários da notícia sobre o PIB brasileiro, esta sem a presença de laços sociais:

Tabela 6- Correlação entre Diálogo e Agressividade (PIB Brasil)

Correlations			
		Diálogo	Agressividade
Diálogo	Pearson Correlation	1	,391**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	79	79
Agressividade	Pearson Correlation	,391**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	79	79

Fonte: O Autor, 2012.

Como podemos ver, o software registrou uma significância de menos de três casas decimais depois da vírgula, o que caracteriza uma forte correlação entre a presença de diálogo e agressividade. Com base nos padrões da amostra analisada, é provável que, dada ocorrência de diálogo no ambiente analisado, este se dê de

modo agressivo. Com base nos dois testes de correlação, podemos supor que ambientes com ausência de laços sociais são muito propensos a diálogos agressivos, enquanto que ambientes com laços sociais não.

Testamos a H2 por meio de uma correlação entre as variáveis "posicionamento político" e "agressividade".

Tabela 7- Correlação entre Agressividade e Posicionamento Político

		Correlations	
		Agressividade	Posicionamento_ político
Agressividade	Pearson Correlation	1	,223**
	Sig. (2-tailed)		,009
	N	135	135
Posicionamento_ político	Pearson Correlation	,223**	1
	Sig. (2-tailed)	,009	
	N	135	135

Fonte: O Autor, 2012.

A significância de 0,009 indica uma forte correlação entre as variáveis. Ou seja: há grandes chances de um comentário com posicionamento político ser também de tom agressivo. Se olharmos para as tabelas de análise dos comentários, veremos que a notícia com menor porcentagem de comentários com posicionamento político (a notícia sobre a queda do catolicismo) foi também a de menor agressividade. Portanto, nos comentários analisados, a manifestação de opinião política geralmente vem associada com a difamação de outros usuários ou figuras públicas.

5 CONCLUSÃO

No presente capítulo serão discutidas soluções para tornar os comentários de notícias uma ferramenta mais propícia à deliberação pública. Antes, cabe apresentar algumas conclusões obtidas a partir da análise dos comentários das três notícias.

Na primeira notícia, sobre o PIB brasileiro, a proporção de comentários agressivos foi de 50,6%. Houve diálogo na maior parte das publicações, mas, como vimos na análise estatística, a interação entre os leitores era de caráter difamatório, algo prejudicial para a deliberação pública. Muitos utilizavam palavras de baixo calão para se referir uns aos outros. Apesar de poucos se posicionarem a favor de um partido, havia um claro posicionamento político na quase totalidade das publicações. A posição política de cada um foi alvo da maioria dos comentários agressivos.

A segunda notícia, sobre o debate presidencial americano, teve um grande número de comentários considerados vazios numa discussão pública: monológicos, sem reciprocidade ou justificação, agressivos. As interações entre os participantes limitavam-se a ofensas. Foi registrada uma baixa taxa de posicionamento político, mas isso ocorreu porque não foram consideradas na formulação das variáveis a opinião dos usuários sobre a política americana. Sete dos 17 comentários criticavam o candidato democrata Barack Obama, e três publicações traziam mensagens contra o partido republicano ou a favor de Obama. Os usuários pró-Romney relacionavam os pró-Obama com o PT, e estes relacionavam seus críticos com o PSDB. Portanto, apesar das estatísticas não o demonstrarem, tratava-se de um ambiente altamente politizado.

A terceira notícia, sobre a queda do catolicismo no Brasil, trouxe uma surpresa: a presença de laços sociais entre três usuários. Justamente por isso, foi a notícia que apresentou a menor taxa de agressividade. As interações entre tais leitores eram pacíficas, até mesmo elogiosas, e se caracterizavam por uma alta taxa de reciprocidade do tipo progressiva. Era claro, porém, que estes interagentes pensavam de maneira similar e que isso foi um fator importante na formação do laço social. Um deles, "Roberto Carvalho de Magalhaes", acabou se desentendendo com outro debatedor e passou a tratá-lo de forma agressiva, ainda que menos agressiva

do que foi visto nas outras notícias. Fora do pequeno núcleo de laços sociais, as interações apresentavam os mesmos vícios que as das outras notícias. A taxa de posicionamento político foi baixa, mas, novamente, não levamos em conta na coleta de dados o posicionamento político sobre as eleições americanas.

Curiosamente, algumas teorias sobre a IMC não se aplicam às discussões públicas no Estadão.com.br. A grande maioria dos usuários identifica-se com um nome completo, mas isso não coíbe a agressividade. De fato, os usuários que publicaram os comentários mais agressivos não usaram pseudônimo. Outra teoria que não se aplica ao Estadão.com.br é a de que os usuários participam das discussões apenas uma vez. Foram poucos aqueles que publicaram uma única mensagem. Inclusive, a maior parte das discussões foi dominada por dois ou três usuários, cuja contribuições representaram uma parcela significativa do total de mensagens. São usuários fiéis às discussões, que participam ativamente do ambiente virtual e voltam diversas vezes à página de comentários. Alguns usuários foram identificados em mais de uma das notícias analisadas, embora esse número não tenha sido significativo.

Com base na análise desses comentários, podemos traçar ao menos duas conclusões: laços sociais contribuem para um ambiente de baixa agressividade; e a presença de usuários com posicionamento político-partidário díspar aumenta a agressividade do ambiente. Laços sociais como os identificados na pesquisa têm origem na cooperação, na conversa e na afirmação de ideias comuns. Esses mesmos usuários não conseguiram formar laços sociais com usuários cujas opiniões são diferentes das suas. Portanto, laços sociais nesse tipo de ambiente parecem ter a ver com uma ausência de competição ou conflito entre dois ou mais usuários.

Quando usuários com opiniões diferentes interagiram no ambiente analisado, o resultado foi uma *flame war*. E o tema dessas *flame wars* quase sempre era - ou acabava pendendo - para a política, justamente por ser um assunto polêmico e de difícil conciliação. Sem o risco de sofrer punições, os usuários ofendiam livremente aqueles que se manifestavam de maneira contrária à sua ideologia.

Num caso, identifica-se uma interação cooperativa; no outro, o conflito. Não há, nos comentários analisados, a presença da competição propositiva, necessária para a deliberação pública. Quando uma competição ocorre, o usuário atém-se mais a ofender seus adversários do que a convencê-los do seu ponto de vista através da

racionalidade. O ambiente de comentários analisado, portanto, não pode ser considerado uma esfera pública ao modelo de Habermas, não porque haja uma força coercitiva que impeça a livre deliberação, mas porque os próprios participantes não a utilizam dessa forma. Tentar eliminar a discussão política para diminuir a agressividade, embora tentador, não é uma opção: como uma esfera pública pode ser um espaço de questionamento do poder público se não abordar a política?

A grande questão é: como evitar que a competição vire conflito? Sugerimos aqui a presença do mediador como variável capaz de gerenciar a ordem dentro do ambiente deliberativo. O mediador seria como o Grande Outro lacaniano, aquele que está fora do conjunto, mas que dá sentido a ele: trata-se de um indivíduo contratado pela empresa gerenciadora do website para direcionar os usuários na direção de um diálogo deliberativo.

Wilhelm é um entusiasta da figura do mediador nos webfóruns. Ele cita Davis e Dutton para explicar que:

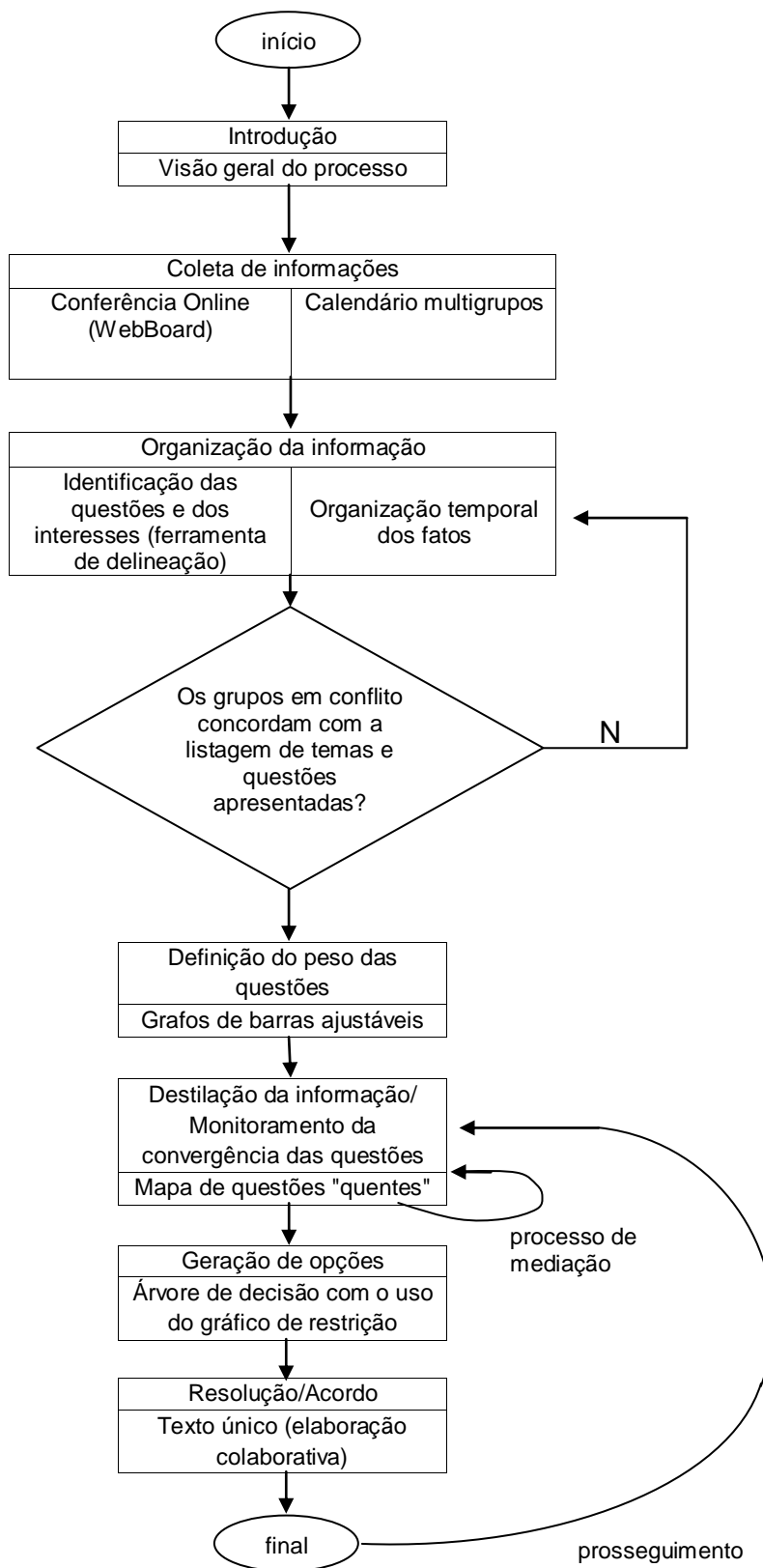
Na construção de conexões - seja na resolução de conflitos, planejamento futuro de comunidades, solução colaborativa de problemas ou priorização de complicações - um agente facilitador habilidoso e confiável é recorrentemente necessário para gerenciar o fórum e criar ordem num potencial caos.¹⁸ (DAVIS e DUTTON apud WILHELM, 2000, p. 141)

O mediador não existe para defender uma posição ideológica: ele não deve apresentar argumentos novos, e sim trabalhar com o que é emitido pelos debatedores. Em termos de opinião, ele deve sempre ser isento e encaminhar o debate na direção de um confronto dialético de ideias. Seu trabalho é deixar o ambiente digital de deliberação o mais próximo possível do ideal habermasiano de esfera pública.

Para garantir um máximo de qualidade e liberdade na deliberação pública, Wilhelm (2000, p. 142) sugere a estruturação de um webfórum nas seguintes linhas:

¹⁸ "In building bridges - whether it be resolving conflicts, planning neighborhood futures, collaborative problem solving, or prioritizing issues - a skilled and trusted facilitator is often necessary to manage the forum and to create order out of potential chaos". Tradução livre.

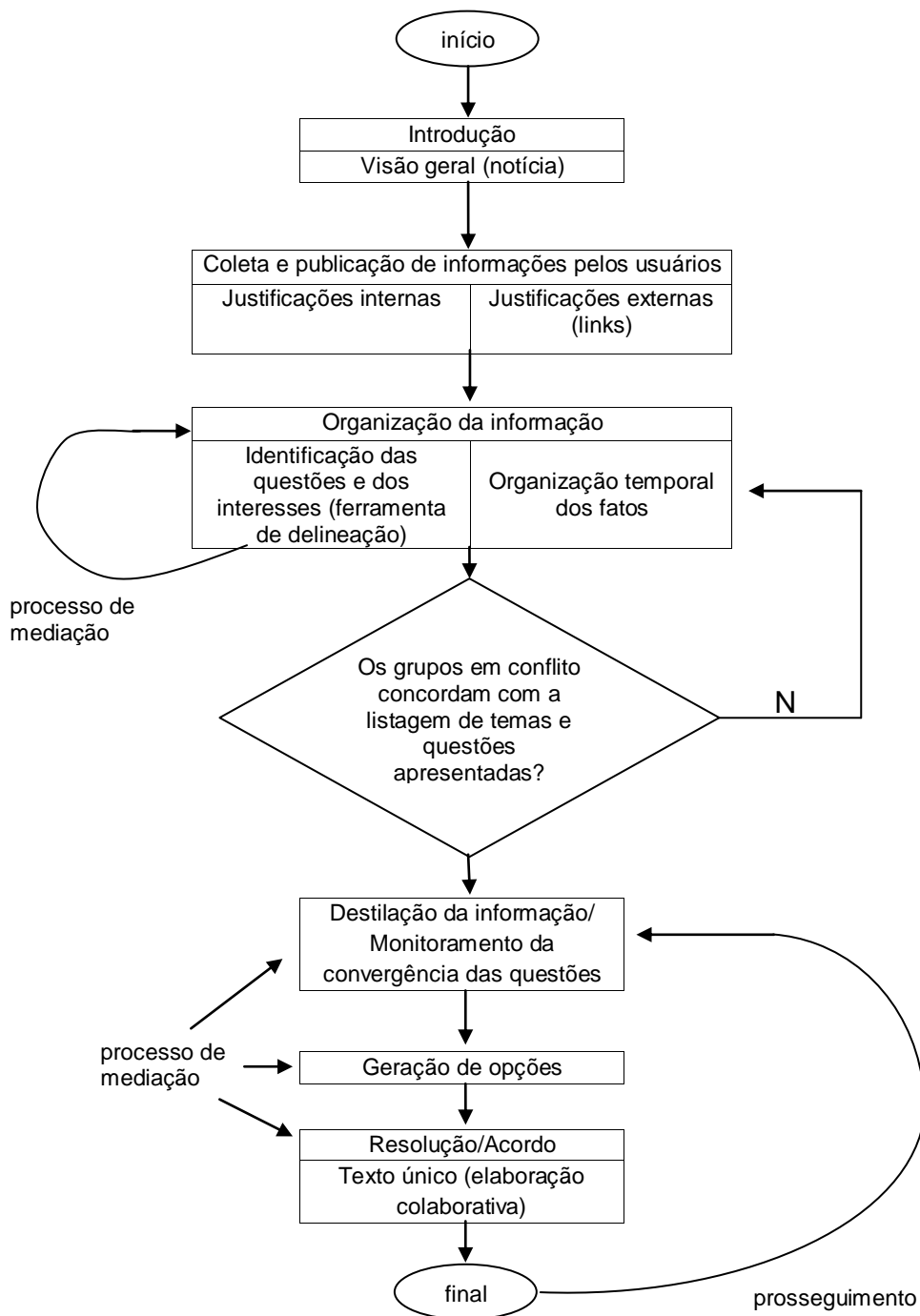
Gráfico 2: Deliberação Online e Resolução de Disputas



Fonte: Wilhelm, 2000, p. 142 (tradução livre).

Como esse esquema é de veras complexo, o adaptamos de forma que ele pudesse funcionar num ambiente como o dos comentários do Estadão.com.br:

Gráfico 3: Deliberação Online e Resolução de Disputas em comentários de notícias



Fonte: O Autor, 2012.

Nesse modelo, primeiro há uma visão geral do tema com a leitura da própria notícia. Ela é a primeira fonte de informação sobre o assunto, mas os usuários podem utilizar qualquer meio, online ou não, para a coleta de informações, e podem apresentá-las aos outros participantes do fórum. Quando os argumentos são expostos, o mediador age incitando a discussão no sentido da apresentação de verificação externa. Caso os usuários apresentem argumentos, mas não dialoguem, cabe ao mediador relacionar as opiniões dos diversos grupos, conectando os argumentos, fazendo comentários monológicos dialogarem entre si de alguma forma. Desse confronto de ideias fomentado pelo mediador deve nascer um texto conjunto, que, baseado nos argumentos racionais, representa a síntese da discussão. As opiniões e fatos são dados pelos usuários: o mediador apenas encaminha a discussão no sentido de uma conclusão conjunta.

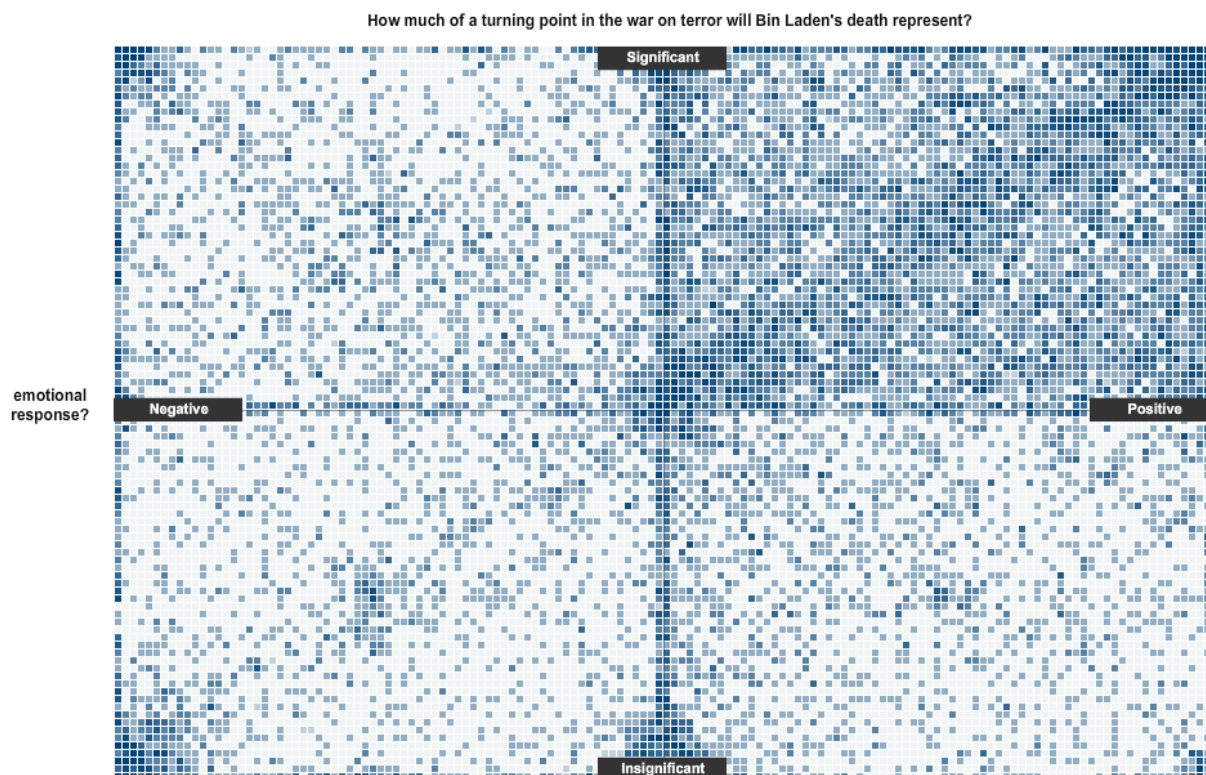
Teorizam-se duas consequências para a presença do mediador-síntese. A sua construção do diálogo artificial, ao relacionar comentários não-dialógicos, pode encorajar os usuários a criarem diálogos naturais. É possível que, uma vez exercitada essa prática pelo mediador, os usuários percebam a utilidade de relacionar seus comentários com os dos outros, ao invés de somente bradar a sua opinião, e passem eles mesmos a ligar suas opiniões com as dos demais participantes.

Outra possível consequência é que a presença do mediador seja encarada como um poder fiscalizador, uma força que zela pelo respeito no ambiente digital. Não se trata de encarar o moderador como um censor: sua missão não é censurar os comentários, e sim garantir a coerência do diálogo. A sua presença significa que a equipe do jornal está atenta ao que o público diz. A seção de comentários deixa de ser uma terra de ninguém e passa a ser um ambiente público administrado por uma força reconhecida (o jornal), que presta atenção nos comentários emitidos pelos usuários. Na presença de um ente que leva os comentários a sério, organizando-os e dando relevância ao sentido de cada um, ao invés de rechaçá-los com grosserias, os usuários provavelmente se sentiriam num ambiente qualificado de debate, e se portariam adequadamente a este ambiente. O mediador estabelece regras, ele é a própria presença do código de conduta do site. Ao observarem a sua ação, os usuários serão lembrados constantemente que aquele ambiente virtual tem um fim definido, com regras que garantem a ordem e a participação igualitária.

A presença do mediador é a solução recomendada para sistemas de comentários de notícias similares ao do Estadão.com.br, mas a chave para alcançar a deliberação pública virtual pode estar noutros formatos de comentários. Em maio de 2011, o site do jornal New York Times criou um recurso interativo especial para os usuários se manifestarem sobre a morte de Osama bin Laden. Eles deveriam publicar seus comentários num plano cartesiano, cujo eixo x representava a resposta emocional do usuário ao fato (de mais negativa para mais positiva) e o eixo y representava o quão significativo o usuário considerava o fato para a guerra ao terror (de muito irrelevante para muito relevante). O plano cartesiano era dividido em pequenos quadrados, e o usuário deveria selecionar a posição do gráfico que melhor representasse a sua opinião para inserir uma mensagem. Os visitantes da página que passassem o cursor do mouse por cima desses quadrados poderiam ler os comentários.

Depois de um certo prazo, a ferramenta não mais permitia a inserção de novos comentários. O plano cartesiano ficou da seguinte maneira:

Figura 23 - Gráfico da Opinião Pública sobre a morte de Bin Laden



Fonte: <<http://www.nytimes.com/interactive/2011/05/03/us/20110503-osama-response.html>>. Acesso em: 18 nov. 2012.

Quanto mais forte a cor do quadrado, maior o número de comentários publicados na mesma coordenada.

Num rápida vislumbre é possível ter uma visão geral da opinião pública sobre o assunto. A maior parte dos leitores do New York Times considera a morte de Bin Laden significativa e positiva, embora haja uma grande concentração de opiniões nas áreas mais extremas do gráfico - mesmo as que consideram o acontecimento negativo e insignificante.

Em questão de leitura de opinião pública, o plano cartesiano do New York Times é excelente. Ele permite averiguar, com precisão, para onde tende a opinião geral das pessoas. Há uma deficiência importante, porém: a ferramenta não permite a interação direta entre os usuários. Uma esfera pública não pode existir sem permitir interações recíprocas. Trata-se, portanto, de um modelo de comentários imperfeito.

Talvez a chave esteja em adaptar o modelo do New York Times para permitir a interação direta entre os participantes. Unindo a facilidade e a multilinearidade do plano cartesiano, que não impõe uma ordem de leitura pré-estabelecida às publicações, com as opções de IMC humano-humano dos webfóruns tradicionais, pode-se pensar num novo modelo de comentários que permita uma interação dialógica, facilitada e propositiva, tanto entre seres humanos quanto entre o homem e o sistema virtual de comentários.

REFERÊNCIAS

- ANDERSON, R. H.; BIKSON, T. K.; LAW, S. H.; MITCHELL, B. M. **The Universal Access to E-mail**. Santa Mônica: RAND, 1995.
- BAUER, M. W. e GASKELL, G. (Orgs.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes, 2002.
- BENHABIB, S. (Org.). **Democracy and Difference**. Princeton: Princeton University Press, 1996.
- DAHLBERG, L. **Net-Public Sphere Research: Beyond the 'First Phase'**. Anais do Euricom Colloquium: Electronic Networks and Democracy, v. 14. Nijmegen: The Netherlands, 2002.
- FONSECA JR., W. C. **Análise de Conteúdo**. In: DUARTE, J.; BARROS, A. (Orgs.). **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação Social**. São Paulo: Atlas, 2005.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.
- GREEN, L. **Communication, technology and society**. Londres: Sage, 2002.
- HABERMAS, J. **Mudança estrutural na esfera pública: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.
- HABERMAS, J. **The Public Sphere**. In: WEBSTER, F. (Org.). **The Information Society Reader**. Nova York: Routhledge, 2004, p. 350-456.
- JANSSEN, D.; KIES, R. Online Forums and Deliberative Democracy. **Acta Politica**, n. 40, p. 317– 335, 2005.
- JENSEN, J. L. **Public Spheres on the Internet: Anarchic or Government-Sponsored – A Comparison**. Scandinavian Political Studies, v. 26, n. 4, p. 349-374, 2003.
- LEMOS, A. **Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Sulina, 2002.
- LAY, M. C. D., REIS, A. T. L. Análise quantitativa na área de estudos ambiente-comportamento. **Ambiente Construído**, Porto Alegre, v. 5, n. 2, p. 21-36, abr./jun. 2005. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/ambienteconstruido/article/view/3616/1998>>. Acesso em: 18 out. 2012.
- LÉVY, P. **O que é o virtual?**. São Paulo: Editora 34, 1996.
- MIOLA, E. A Deliberação Online em ambientes institucionais: Um Estudo do Fórum de Discussão do Portal da Câmara dos Deputados. **Contemporânea**, Salvador, v. 7, n. 2, dez. 2009.

PRIMO, A. F. T. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. Porto Alegre: Sulina, 2007.

RECUERO, R. C. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

SAMPAIO, R. C.; BARROS, S. A. R. Deliberação no jornalismo online: um estudo dos comentários do Folha.com. **Revista Intexto**, Porto Alegre: UFRGS, v. 2, n. 23 p. 183-202, julho/dezembro 2010. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/intexto/article/view/16449/0>. Acesso em: 10 abr. 2012.

WILHELM, A. **Democracy in the digital age: challenges to political life in cyberspace**. Nova York: Routledge, 2000.

YOUNG, I. **Communication and the Other: Beyond Deliberative Democracy**. Princeton: Princeton University, 2006.