

ARTIGOS

# OS SITES DE NOTÍCIAS PODEM ESTIMULAR A DELIBERAÇÃO ONLINE?

## Um estudo dos comentários de leitores postados no folha.com

Copyright © 2012  
SBPjor / Associação  
Brasileira de  
Pesquisadores em  
Jornalismo

RAFAEL CARDOSO SAMPAIO  
*Universidade Federal da Bahia*

SAMUEL ANDERSON ROCHA BARROS  
*Universidade Federal da Bahia*

**RESUMO** - Este artigo avalia a deliberação em comentários de leitores no website do jornal Folha de S. Paulo. Para tanto, foram analisados 260 posts relacionados a quatro notícias. Além dos comentários, foram analisados o site do jornal, as ferramentas discursivas e o posicionamento político dos participantes. Concluiu-se que houve um considerável nível de deliberatividade nas discussões analisadas, mas também ocorreu excessiva agressividade entre os participantes. Com relação aos comentários postados, pode-se afirmar que a maioria dos participantes buscou a vitória no debate em vez da compreensão mútua. No final, o artigo considera como lidar normativamente com essa agressividade e tenta mostrar como há certo potencial para aumentar os valores democráticos por meio do fornecimento de ferramentas discursivas por sites de notícias.

**Palavras-chave:** deliberação online; jornalismo online; jornalismo participativo; democracia deliberativa.

### ¿LOS SITIOS DE NOTICIAS PUEDEN ESTIMULAR LA DELIBERACIÓN EN LÍNEA? Un estudio de los comentarios de los lectores publicados en Folha.com

**Resumen:** Este artículo evalúa los comentarios de los lectores de la página web del diario Folha de S. Paulo. Para ello, se analizaron 260 comentarios relacionados con cuatro noticias. Además de las observaciones, se analizaron el sitio electrónico del periódico, sus herramientas discursivas y el posicionamiento político de los participantes. Se concluyó que había un considerable nivel de deliberatividad en las discusiones examinadas, pero también una excesiva agresividad entre los participantes. Con respecto a los comentarios publicados, se puede afirmar que la mayor parte de los participantes buscaba la victoria en el debate en lugar de la comprensión mutua. Por último, el artículo considera cómo hacer frente normativamente a esta agresividad e intenta mostrar que existe cierto potencial para mejorar los valores democráticos proporcionando herramientas discursivas en los sitios webs de noticias.

**Palabras-clave:** deliberación en línea; periodismo en línea; periodismo participativo; democracia deliberativa

### CAN NEWS SITES STIMULATE ONLINE DELIBERATION? A study of readers comments posted on folha.com

**ABSTRACT:** This paper assesses online deliberation on readers' comments on the website of the Brazilian newspaper Folha de S. Paulo. To this end, 260 posts on four different stories were analyzed. In addition to the comments, the newspaper's website, its discursive tools and the political stance of the participants, were examined. It was concluded that there was relevant deliberativeness in discussions but also excessive aggressiveness among participants. The comments posted revealed that most of the participants sought to win debates rather than promoting mutual understanding. Lastly, the paper discusses how to deal normatively with this aggressiveness and attempts to identify ways to increase democratic values through the provision of discursive tools by news sites.

**Key-Words:** online deliberation; online journalism; participatory journalism; deliberative democracy

## Introdução

Ao redor do mundo, parece existir um entendimento padrão de que os jornais online devem oferecer aos leitores a possibilidade de comentar os conteúdos. No Brasil, o fenômeno repete-se, grandes e pequenos jornais criam seções de comentários em pelo menos parte de seus conteúdos. Apesar de estarmos lidando com um fenômeno que ganhou corpo neste século, já existe um volume considerável de estudos empíricos e teóricos. No entanto, sobretudo no Brasil, a pesquisa está concentrada nas implicações do fenômeno para o campo do jornalismo e para a experiência de consumo de notícias e pouco tem sido considerado sobre os efeitos sociais e democráticos. Assim, considerando essa lacuna, esta pesquisa tem como objetivo avaliar possíveis ganhos democráticos advindos do uso das seções de comentários.

Conforme abordagem feita anteriormente por Noci et al (2010), analisamos os comentários dos leitores com base em princípios normativos identificados por Habermas para um processo deliberativo. Também consideramos critérios e avaliações baseados no campo de estudos da online deliberation ou deliberação online (DAHLBERG, 2004; GRAHAM, 2008; JANSSEN; KIES, 2005; JENSEN, 2003; KIES, 2010). O presente artigo apresenta dados de uma pesquisa realizada durante o segundo semestre de 2009 e o primeiro de 2010, a qual teve resultados parciais publicados (SAMPAIO; BARROS, 2010).

## 1 REFERENCIAL TEÓRICO

### 1.1 Os estudos sobre os comentários de leitor

A literatura que trata sobre os comentários de leitores chega a duas conclusões básicas distintas sobre eles, quais sejam: a) pluralizam o discurso dos jornais e enriquecem a experiência de consumo de notícias online; b) funcionam como estratégia de fidelização dos jornais, sem necessariamente promover valores democráticos ou de diminuição da fronteira entre jornalistas e leitores (FIDALGO, 2004; NEWMAN, 2009; NOCI et al, 2010; PALACIOS, 2010;; ROBINSON, 2010;).

Os primeiros estudos, de uma perspectiva otimista, entendem que comentar notícias traz benefícios ao oferecer a possibilidade de discursos alternativos e a manifestação de opiniões e perspectivas

não presentes nos conteúdos jornalísticos. Essa participação dos leitores, em última instância, pode resultar na distribuição do poder de construir narrativas (FIDALGO, 2004; GILLMOR, 2004; FLEW; WILSON, 2010;).

No que diz respeito a implicações sociais, pode-se identificar argumentos que apontam para benefícios oriundos desses ambientes de expressão e interação entre cidadãos comuns, os quais poderiam viabilizar a ampliação do espectro de argumentos apresentados pela matéria. Fidalgo (2004) explica que as seções de comentários podem ser identificadas como elementos importantes na medida em que são capazes de produzir uma maior densidade semântica ou uma camada adicional de informação e de opiniões diversas. Logo, a notícia seria um catalisador de discussões sobre os fatos (GOMES; ANDRADE, 2010). Em outras palavras, esse ambiente discursivo contribui para o aumento do pluralismo (NEWMAN, 2009).

Além disso, autores pontuam que os jornais abrem espaços para comentários mais preocupados em fidelizar os clientes (NOCI et al, 2010; PALACIOS, 2010; ROBINSON, 2010) e a oferta dessas ferramentas não acarretaria mudanças estruturais no modo de fazer e consumir jornalismo. Segundo Palacios (2010), as iniciativas de abertura dos grandes jornais seriam apenas respostas às demandas de usuários cada vez mais conectados ao ciberespaço e teriam, no geral, apenas o intuito de fidelizar os leitores.

Segundo Noci e equipe (2010), que analisaram 36.059 comentários de 1.754 notícias oriundas de sete jornais da Cataluã (Catalonia) – La Vanguardia, El Periódico, Avui, El Punt, Segre, Diari de Tarragona e Diari de Girona – os comentários das notícias é o modo mais popular de participação da audiência nos sites de jornais online, que permite aos cidadãos um modo mais simples de reagir e discutir sobre os acontecimentos.

Em uma avaliação a partir dos critérios da ética do discurso de Habermas, Noci e equipe (2010), percebe-se que os comentários em notícias não atendem a quase nenhuma das demandas habermasianas. O diagnóstico é que a maioria dos usuários faz apenas um comentário, falta com respeito mútuo, havendo, ainda, baixa pluralidade e pouca maturidade entre os argumentos. “A maioria dos comentários não são abusivos, mas eles não trazem contribuições frutíferas para um debate racional” (NOCI et al, 2010, p. 18, tradução nossa).

Por sua vez, Mitchelstein e Boczkowski (2010), ao fazerem uma revisão da literatura sobre a produção de notícias online de

2000 a 2010, explicam que, de modo geral, a literatura aponta que as expectativas com o potencial discursivo da internet não se concretizaram. As causas identificadas dessa frustração são variadas e vão desde a desigualdade no acesso até à falta de motivação em participar. No entanto, segundo Noci et al (2010), os jornais têm uma limitação jurídica ao dar amplas oportunidades de participação aos leitores, uma vez que são juridicamente responsáveis pelos conteúdos postados e frequentemente leitores publicam conteúdos que podem resultar em sanções legais. Uma precaução comum é o estabelecimento prévio de normas condizentes com princípios democráticos. Assim, os jornais podem tomar medidas punitivas sem maiores complicações, mas em geral eles têm poucos funcionários (ou nenhum) dedicados ao monitoramento e à moderação dos comentários.

## 1.2 Deliberação Pública e Metaconsenso

Segundo Habermas (1996), um dos grandes problemas das democracias representativas liberais é a falta de legitimidade do poder. Por conseguinte, os cidadãos não se sentem bem representados pela classe política e suas decisões não são consideradas legítimas por não estarem ligadas às vontades e às necessidades da esfera civil. Nesse sentido, os implicados deveriam ter a oportunidade de expressar suas posições sobre as decisões políticas.

Entretanto, essa busca do entendimento mútuo foi constantemente tomada como uma busca do consenso. Habermas, por sua vez, é criticado por ideais normativos que seriam muito exigentes e distantes da realidade das disputas de poder (MOUFFE, 2000; SANDERS, 1997; SHAPIRO, 1999). Assim, diversos teóricos da democracia deliberativa têm preceitos similares ao do filósofo alemão, mas buscam tratar os objetivos da deliberação sobre bases menos demandantes. Em especial, destaca-se o conceito de metaconsenso. De forma resumida, “o metaconsenso normativo implica em compreensão e reconhecimento recíprocos da legitimidade dos valores sustentados por outros participantes na interação política” (DRYZEK; NIEMEYER, 2006, p. 642, tradução nossa), de modo que a sua conquista seria menos dependente das motivações dos participantes em buscar o acordo.

Segundo os autores, o metaconsenso promove a capacidade de diferentes grupos em uma sociedade plural coexistirem na

civilidade e reconhecerem o pertencimento comum em uma sociedade política democrática. O acordo representa um curso de ação com o qual os participantes podem aceitar e mesmo não representando, necessariamente, suas preferências iniciais, eles podem compreender que são resultados melhores que aqueles que seriam conquistados na falta de acordo. Esse contrato receberia o consentimento do cidadão envolvido pelo conhecimento de que suas necessidades foram reconhecidas e consideradas, mesmo que não compartilhadas pelos outros participantes (DRYZEK; NIEMEYER, 2006, pp. 642-643).

É claro que a ideia de metaconsenso não responde completamente aos questionamentos das relações de poder de Mouffe (2000) e Shapiro (1999) ou com as questões das diferenças socioeconômicas entre os participantes (YOUNG, 2009), especialmente quando se lida com questões sensíveis ou de interesses muito particulares (que não desejam a deliberação). Desse modo, pare-nos uma concepção mais razoável e palpável a da teoria deliberativa, sendo mais capaz de lidar com os casos nos quais não há um desejo explícito dos participantes em se alcançar um acordo, mas ainda se pode esperar algum nível de metaentendimento ou consenso com base na troca discursiva, o que é exatamente nosso interesse nesse trabalho.

### 1.3 Deliberação Online

No que tange a esse campo, que denominamos deliberação online, identificamos três metas principais de pesquisa. O primeiro conjunto de pesquisadores comparou deliberações presenciais com aquelas realizadas por meio de computadores ou da internet, tentando confirmar que esta pode apresentar os mesmos benefícios daquela (HAMLETT, 2002; MIN, 2007). Já o segundo grupo, geralmente analisa a deliberação em programas participativo-deliberativos ou em fóruns hospedados por instituições políticas formais (JENSEN, 2003; DAHLBERG, 2004; GRAHAM, 2008; MIOLA, 2009; SAMPAIO; MAIA; MARQUES, 2011).

O último grupo analisa a deliberação online natural (“in the wild”). Ou seja, verifica fóruns, ferramentas de comentários e ambientes dialógicos diversos que não regras estreitas ou incentivos à deliberação. Busca-se, desse modo, analisar a qualidade dos debates

que ocorrem naturalmente entre cidadãos interessados (WILHELM, 2000; PAPACHARISSI, 2004; DAVIS, 2005; JANSSEN; KIES, 2005; KELLY et al, 2009; NOCI et al, 2010).

Assim, o estudo aqui proposto encaixa-se na terceira perspectiva e segue a pressuposição de Dahlberg (2004), na qual se podem alcançar resultados mais significativos se o objetivo for medir a deliberatividade das discussões online e as causas e as consequências desse resultado. Nesse sentido, o objetivo é selecionar casos que se diferenciam dos outros, de maneira que lições significativas sejam aprendidas. Essa visão geral poderá indicar problemas, limitações, possibilidades e sucessos encontrados na prática, bem como as características determinantes para esse sucesso e como, de tal maneira, um caso exemplar funcionaria (DAHLBERG, 2004, p. 11).

Por este motivo, escolhemos realizar a análise na ferramenta de postar comentários sobre notícias do jornal online brasileiro Folha.com, um ambiente pouco propício à deliberação online, uma vez que: a) não tem ligação com instituições políticas ou instituições com poder de decisão (powerless); e b) não apresenta ferramentas desenhadas especificamente para incentivar/facilitar a deliberação (veja análise abaixo). Nesta perspectiva, existem vários estudos sobre as potencialidades discursivas e democráticas das ferramentas de postagem de comentários e de outros instrumentos digitais oferecidos pelos jornais online voltados para a participação de leitores (FIDALGO, 2004; ROSENBERRY, 2005; NEIGER, 2006; HERMIDA; THURMAN, 2007; KOHN; NOCI et al, 2010; PALACIOS, 2010;), porém essa arena discursiva parece ainda não chamar a atenção do campo da deliberação online, especialmente no Brasil, o que denota a importância do estudo aqui proposto.

## 2 METODOLOGIA

Conforme Janssen e Kies (2005), ao se avaliar uma discussão no ambiente online, também é necessário analisar os fatores “externos” que podem impactar na deliberação. Os autores propõem duas análises estruturais do fórum online: na primeira análise estrutural, avalia-se a cultura política e a ideologia dos participantes, de modo a visar a uma análise que considere o contexto da discussão. Para tanto, é importante avaliar: (i) o tema do debate, pois ele é o principal

determinante da direção da discussão e dos posicionamentos; (ii) o ator político a hospedar a deliberação, pois esse elemento tende a determinar os participantes e seus posicionamentos (os participantes do fórum da Folha.com tendem a ser leitores do jornal); e, por fim, (iii) a ideologia dos participantes, pois isso impacta em seus posicionamentos e argumentos na deliberação.

Já na segunda, estrutura comunicativa, é analisado o fórum de maneira geral, observando as facilidades e restrições que ele pode ocasionar ao debate. No primeiro quesito, é avaliada (1) a “identificação”, a necessidade ou não de o usuário usar seu nome. Depois, é avaliada a “abertura e liberdade” (2) do fórum. Em tal quesito, pode-se incluir se o fórum é moderado ou não (e como age essa moderação), se existe agendamento dos assuntos e se há limitações para participar do debate (por exemplo, exclusividade para assinantes). Além disso, é avaliado se o espaço de discussão é “forte” ou “fraco” (3) ; nesse caso, a força pode ser entendida como o impacto, ou seja, se as mensagens serão lidas e consideradas pelo ator que hospeda o debate. Finalmente, é avaliado o design do site (4), pois o desenho das ferramentas digitais para a discussão pode ter um impacto direto na deliberação (WILHELM, 2000).

**Tabela 1: Análise estrutural do fórum**

Análise Estrutural do Espaço de Discussão Online	
CULTURA POLÍTICA E IDEOLOGIA	ESTRUTURA COMUNICATIVA
I. Tópico do Debate	1. Identificação
II. Atores políticos que hospedam o debate	2. Abertura e Liberdade
III. Ideologia dos participantes	3. Espaço Público Forte ou Fraco
--	4. Design

*Fonte: Elaborada pelos autores.*

## 2.1 Análise das falas

Nesse estudo, os indicadores analíticos propostos visam a avaliar, basicamente, se houve diálogo, reflexividade, justificação e respeito, que são alguns dos principais critérios apontados por Dahlberg (2004) como essenciais à deliberação online. Para tanto, foram selecionados 64 comentários do tema 1 (“Prisão de Arruda”),

66 comentários do tema 2 (“Acordo Brasil-Irã”), 65 comentários do tema 3 (“Plano de Direitos Humanos”) e 65 comentários do tema 4 (“Deposição do presidente de Honduras, Manuel Zelaya”), os quais foram selecionados aleatoriamente em cada tema que, por sua vez, foi analisado separadamente.

### **a) Diálogo**

Aqui se avalia unicamente se a mensagem está respondendo a outro participante (DAHLBERG, 2004) ou ao assunto que está sendo discutido, sendo classificada como (a) “dialógica”; já as mensagens que não apresentam respostas, mas apenas comentários isolados são consideradas (b) “monológicas” (JENSEN, 2003; MIOLA, 2009).

### **b) Reflexividade**

A reflexividade acontece quando o participante, além de responder à discussão, avalia seus valores, seus pensamentos e seus interesses em comparação aos mesmos elementos dos outros participantes (DAHLBERG, 2004; JANSSEN; KIES, 2005). Aqui, em especial, pretende-se analisar se os participantes oferecem novos argumentos buscando o (c) “progresso” da discussão ou se eles apresentam indícios de que mudaram suas opiniões iniciais e concordam com opiniões já postadas, o que denominamos (d) “persuasão”, conforme sugerido por Jensen (2003).

### **c) Justificação**

A base da teoria deliberativa de Habermas (1996) é a apresentação de argumentos racionais. Por conseguinte, o convencimento deve ser gerado pela força dos argumentos, desse modo, os participantes devem buscar justificá-los. Entretanto, alguns autores defendem que outras formas de comunicação também devem ser consideradas na argumentação, sendo o testemunho uma importante forma de justificação (YOUNG, 1996).

Assim, considera-se que há duas formas principais de justificação: a primeira, a (e) “justificação externa”, que acontece quando o leitor apresenta fatos, dados, links, referências a acontecimentos, a jornais e afins para justificar sua argumentação e tentar convencer os outros usuários; a segunda seria a (f) “justificação interna”, que envolve o contar histórias, o relato pessoal (JENSEN, 2003).



#### **d) Respeito**

Finalmente, o respeito mútuo entre os participantes fomenta a criação de argumentos racionais e a reflexão sobre os argumentos apresentados por outros participantes, bem como facilita a busca por um entendimento comum. Todavia, Papacharissi (2004) demonstra que nem toda forma de comunicação rude destrói a deliberação, uma vez que os debates podem se tornar inflamados, gerar alguma discórdia e mesmo assim avançar. Assim, busca-se avaliar as mensagens com (g) tom “respeitoso”, ou seja, aquelas em que o usuário demonstra respeito a outro participante ou grupos. Nesse sentido, o respeito pode ser visto na forma de elogios, engrandecimento e, no geral, na defesa de valores e direitos desses indivíduos. Entretanto, a mensagem será considerada de (h) tom “agressivo” se contiver ofensas, ironias agressivas, ódio, preconceito etc.

#### **e) Identificação**

Cada usuário foi classificado como (i) “pseudônimo” ou (j) “identificado” para se avaliar se houve alguma relação direta entre a falta de identificação e a agressividade.

### **3 ANÁLISE E RESULTADOS**

#### **3.1 Cultura política e ideologia**

##### **3.1.1 Tópico do debate**

O presente estudo analisa comentários postados por leitores da Folha.com relacionados a quatro notícias. A primeira<sup>1</sup>, publicada em 11 de fevereiro de 2010, fala sobre a apresentação do governador do Distrito Federal, José Roberto Arruda, à Polícia Federal (PF), depois de decretada a sua prisão preventiva pelo Superior Tribunal de Justiça (STF), por conta de denúncias de tentativa de suborno a um jornalista que tinha informações sobre um esquema de corrupção que já era investigado na administração do DF.

A segunda matéria<sup>2</sup>, publicada no dia 18 de maio de 2010, tratou, em resumo, da intermediação da diplomacia brasileira, em conjunto com a Turquia, na crise entre o Irã e a Agência Internacional de Energia Atômica (AIEA), seguida do não reconhecimento do acordo pela comunidade internacional e da discussão de sanções pelo Conselho de Segurança da ONU.

O terceiro tema diz respeito ao Plano de Direitos Humanos decretado pelo então presidente Luiz Inácio Lula da Silva em 21 de dezembro de 2009, o qual causou polêmica entre ministros do governo, como também entre organizações da sociedade civil e entre intelectuais. Os pontos de discórdia foram basicamente dois: 1) o embate entre a agricultura comercial e a familiar e; 2) as propostas de investigação de crimes cometidos por militares durante a ditadura (entre 1964 e 1985).

O quarto tema diz respeito à deposição e à expulsão do presidente de Honduras, Manuel Zelaya, pelas forças armadas, com apoio da Suprema Corte e do Congresso, no dia 28 de junho de 2009. Os golpistas acusavam o presidente de planejar a criação de uma legislação em que fosse possível a sua reeleição, o que é proibido pelas leis constitucionais daquele país.

### **3.1.2 Quem hospeda o debate**

O Folha.com é a extensão online do tradicional jornal impresso brasileiro Folha de S. Paulo. Por ser participante do campo do jornalismo implica adotar orientações, normas e procedimentos (habitus) para execução da atividade-fim do campo, conforme a dinâmica dos campos explicada pela teoria de Bourdieu (BARROS FILHO; MARTINO, 2003), mas também é preciso reconhecer que a Folha é uma instituição detentora de interesses próprios. Desse modo, precisa haver um equilíbrio ténue, pois de um lado seus profissionais devem agir de acordo com certos princípios que regem a atividade jornalística para manter sua credibilidade e legitimidade junto ao público e, por outro lado, há interesses políticos, sociais e econômicos que fazem pressão e tentam influenciar a agenda da cobertura midiática (MIGUEL; BIROLI, 2010).

### **3.1.3 Cultura Política**

Objetiva-se compreender os posicionamentos das mensagens em relação às matérias analisadas. Assim, elas foram classificadas como (k) “situação”, as mensagens que se posicionaram a favor de Lula ou de Dilma Rousseff (candidata do PT e da base aliada do governo à presidência à época); e como (l) “oposição”, aquelas mensagens que criticaram membros ou ações do governo ou que apoiaram a oposição, especialmente, Serra (candidato do PSDB à presidência), o

PSDB, o DEM ou a base de oposição ao governo Lula.

## **3.2 Estrutura Comunicativa**

### **3.2.1 Identificação**

Apesar de o cadastro ser obrigatório, a identificação não era necessária. O “login” de usuário não exigia o uso de nome pessoal. Conforme a tabela 2 (subitem 4.3), percebe-se que a identificação foi alta, apesar de não ser obrigatória, o que tende a indicar um compromisso com o debate (JANSSEN; KIES, 2005; WRIGHT; STREET, 2007); também foi notável que não se pode correlacionar os pseudônimos a mensagens rudes ou com poucos argumentos.

### **3.2.2 Abertura e liberdade**

Para publicar comentário na Folha.com é necessário fazer cadastro, informando dados pessoais (email, nome, data de nascimento, CPF, sexo, país e CEP). Entretanto, conforme nossa análise, não há outras restrições na ferramenta de postar comentários (há, por exemplo, restrições diversas no site da Folha.com, que restringe parte de seu conteúdo a assinantes). No site, a moderação ocorre após a postagem, visto que apenas algumas palavras de baixo calão são previamente bloqueadas. A qualquer momento, caso os usuários julguem algum comentário lesivo, é possível clicar no botão “denunciar” – que acompanha cada comentário – e enviar argumentos que justifiquem a supressão.

### **3.2.3 Espaço Público**

No conjunto das mensagens avaliadas, não foi registrada a participação de autoridades públicas ou mesmo de jornalistas da Folha, tampouco há qualquer indicação de que os comentários são lidos ou considerados pelos jornalistas na execução de matérias ou mesmo no gerenciamento do site. Aparentemente, há uma equipe que apenas lê os comentários com o intuito de moderar as mensagens muito agressivas. Assim, conforme Janssen e Kies (2005), a ferramenta discursiva oferecida pela Folha.com pode ser classificada como um espaço público fraco, de pouco (ou nenhum) impacto.

### **3.2.4 Design**

Ao final das notícias do site, a seção de comentários permite

que os leitores expressem sua opinião. Assim, é facultada ao usuário a possibilidade de endereçar seu comentário às notícias ou a outro comentário. Esses comentários, por sua vez, são organizados em ordem cronológica inversa. Logo abaixo das notícias, é ofertada a opção de visualizar todos os comentários, no entanto apenas ganham visibilidade os três comentários com melhor média na avaliação feita por outros usuários entre “positivo” e “negativo”. Há ainda a opção de enviar mensagens para o Twitter e Facebook com link para comentários.

Quanto ao design, é simples e funcional. A possibilidade de responder a outro comentário incentiva o diálogo, entretanto, outras ferramentas discursivas que facilitam a discussão estão ausentes, tais como: a ferramenta de busca, os “emojicons”, os recursos multimidiáticos (vídeos, sons, imagens), a possibilidade de citar o conteúdo de outra mensagem ou o agrupamento de mensagens em sua resposta. Isso denota que ainda se trata de uma simples discussão, aquém de outras possibilidades já existentes na internet.

### 3.3 Análise das Falas

A tabela a seguir sintetiza a análise dos comentários, conforme os indicadores analíticos desenvolvidos a partir de alguns dos critérios apresentados por Dahlberg (2004) como essenciais à deliberação online. A confiabilidade da classificação dos codificadores foi de quase 95%; quanto às divergências (N = 12), foram resolvidas após discussão entre os dois codificadores.

Considerando que se tratava de uma ferramenta de postar comentários, o nível de diálogo entre os participantes foi surpreendente<sup>3</sup>, superando os 70%. O fato de os leitores se preocuparem em ler e em responder aos outros usuários é um forte indício de que tais espaços têm grande potencial deliberativo. Essa conclusão é reforçada pelos altos índices de reflexividade, cerca de 50% das mensagens<sup>4</sup>, o que indicou que os participantes não apenas respondiam às mensagens, como buscavam apresentar novos argumentos ou refletir sobre outras opiniões enviadas.

Conforme esperado, as justificações alcançaram o alto número de 44,2% (39,6% de justificações externas e 4,6% de justificações internas), embora esse índice pudesse ser ainda maior. Nós esperávamos que a discussão dentro de um site de um jornal incentivasse a postagem de links, dados, fatos e referências externas

para subsidiar os argumentos apresentados; também foi notável que o uso de testemunhos foi quase nulo (4,6%).

**Tabela 2: Resultado da Análise dos Comentários**

		<b>Tema 1 U = 64</b>	<b>Tema 2 U = 66</b>	<b>Tema 3 U = 65</b>	<b>Tema 4 U = 65</b>	<b>Total U = 260</b>
Identificação	Identificado	51 (79,7%)	60 (90,9%)	57 (87,7%)	42 (64,6%)	210 (80,8%)
	Pseudônimo	13 (20,3%)	6 (9,1%)	8 (12,3%)	23 (35,4%)	50 (19,2%)
Reciprocidade	Diálogo	43 (67,2%)	53 (80,3%)	48 (73,8%)	54 (83,1%)	198 (76,2%)
	Monológicas	21 (32,8%)	13 (19,7%)	17 (26,2%)	11 (16,9%)	62 (23,8%)
Reflexividade	Progresso	30 (46,9%)	33 (50%)	24 (36,9%)	25 (38,5%)	112 (43,1%)
	Persuasão	4 (6,3%)	7 (10,6%)	4 (6,2%)	2 (3,1%)	17 (6,5%)
Justificação	Externa	21 (32,8%)	20 (30,3%)	31 (47,7%)	31 (47,7%)	103 (39,6%)
	Interna	--	5 (7,6%)	3 (4,6%)	4 (6,2%)	12 (4,6%)
Tom	Agressivo	28 (43,8%)	45 (68,2%)	33 (50,8%)	25 (38,5%)	131 (50,4%)
	Respeitoso	10 (15,6%)	18 (27,3%)	13 (20%)	13 (20%)	54 (20,8%)

Fonte: Elaborada pelos autores.

Esperava-se um certo nível de agressividade na discussão pela falta de uma moderação mais ativa e pela possibilidade de o debate polarizar-se. Não obstante, o nível de insultos, ofensas, ironias e até de tentativas de humilhar ou diminuir outros usuários foi surpreendentemente alto, superando 50% das mensagens analisadas<sup>5</sup>. Como Papacharissi (2004), notamos que não é plausível fazer uma relação direta do nível de agressividade com baixos índices de deliberatividade. É possível que o usuário seja ofensivo e mesmo assim apresente novos argumentos, reflexões, buscando continuar a discussão. É, todavia, preocupante esse alto índice e a pretensão de determinados usuários em “vencer” o debate e desqualificar os adversários.

Em relação ao nosso indicador de posicionamento político, mostrou-se bastante pertinente, alcançando mais de 50% do total de mensagens. Foi possível, assim, comprovar que, ao contrário do esperado, os temas não foram capazes de anular algum tipo de posicionamento ideológico dos usuários. Percebe-se que, em especial, no tema 2, há uma grande presença de leitores contrários ao governo Lula (ou ao seu partido, o PT, de forma geral), exatamente

por se tratar de uma ação do governo. No tema 1, apesar de ser um escândalo de corrupção de um governo de um partido de oposição no plano federal, as mensagens contrárias ao governo Lula ainda foram maioria. Mesmo no tema 3, que se relaciona a direitos humanos, a separação situação x oposição foi notável, especialmente pelos representantes da oposição acreditarem que o plano está relacionado a ex-integrantes daqueles que lutaram contra a ditadura.

Pode-se afirmar que tema e o posicionamento político foram os principais previsores de certos índices. O tema 2, que era mais polêmico, mais “quente”, gerou mais diálogo, mais reflexividade e também mais agressividade por parte dos leitores em comparação ao tema 1. Isso replica os resultados encontrados em Sampaio, Maia e Marques (2011), no qual o tema polêmico também apresentou melhores índices de deliberatividade e mais agressão entre os participantes.

No geral, a leitura qualitativa indicou-nos que os participantes estavam mais interessados em vencer a discussão do que efetivamente chegar ao entendimento. Há ainda o problema que os participantes não demonstraram estar abertos à revisão de seus posicionamentos, como o baixo índice de persuasão indica. Esse resultado corrobora com outros achados em estudos de deliberação online in the wild (WILHELM, 2000; DAVIS, 2005; JANSSEN; KIES, 2005;), ou seja, mesmo se usarmos a ideia de metaconsenso (DRYZEK; NIEMEYER, 2006), que é normativamente menos exigente que o consenso habermasiano, ainda seriam necessários mais passos para se alcançar tal nível de acordo.

Não obstante, em primeiro lugar, nós acreditamos que tal resultado não indique necessariamente um ambiente antidemocrático. Kelly et al (2009) encontraram resultados similares em seu estudo sobre os fóruns online da “Usenet” americana. Conforme nosso resultado, essa pesquisa demonstrou que quando se forma essa divisão entre dois grupos opostos, os participantes tendem a responder mais aos adversários que aos aliados. Assim, “o que ameaça o discurso político democrático online e traz o pior tipo de extremismo não é a presença de vozes radicais, mas a ausência de pessoas que fazem uso da razão” (KELLY et al, 2009, p. 92).

Em sentido similar, Lev-on e Manin (2009) afirmam que tais espaços discursivos são “happy accidents”. Afinal, se diversos críticos afirmam que a internet permite que os indivíduos com pensamentos similares reúnam-se e filtrem as opiniões contrárias (WILHELM,

2000; DAVIS, 2005), os “locais” em que ocorrem o embate entre perspectivas muito diferentes, como as ferramentas de comentários de notícias, são bem-vindos.

Finalmente, os resultados da deliberatividade desse estudo demonstram que, apesar de não buscarem o consenso de opiniões, os participantes estão interessados em discutir e apresentar suas opiniões, argumentos e pontos de vista. Tal resultado pode ser visto positivamente como um primeiro passo para a possibilidade de um metaconsenso, que poderia ser incentivado por meio de moderação ou facilitação ativa.

### **Conclusão**

Para além da oferta de um espaço discursivo para a deliberação na internet, nós acreditamos que essa ferramenta ainda apresente três potenciais que merecem ser considerados: primeiramente, a Folha de S. Paulo e o Folha.com são veículos jornalísticos de grande respaldo e credibilidade junto aos cidadãos, inclusive o impresso Folha de S. Paulo é o jornal com maior circulação paga do Brasil<sup>6</sup> e o simples fato de esses comentários estarem atrelados às notícias já lhes conferem enorme visibilidade.

Em segundo lugar, há um potencial de enriquecimento informativo acerca da notícia. Além de poder lê-la, o leitor pode também apreciar a sua repercussão (FIDALGO, 2004; LEV-ON; MANIN, 2009; NEWMAN, 2009). Isso possibilita que, mesmo não participando do debate, possa entrar em contato com novas perspectivas, informações e posicionamentos que ele provavelmente não teria apenas lendo a matéria original.

Em terceiro lugar, ao serem expostos a visões divergentes das suas, os participantes ganhariam (ao menos potencialmente) mais consciência sobre os motivos de os adversários posicionarem-se de determinada maneira e, também, em que medida os dois grupos diferenciam-se (talvez até descobrindo que as diferenças não sejam tão amplas como se esperaria). Isso também está de acordo com os resultados da pesquisa de Price et al (2002, p. 107, tradução nossa), que encontraram “uma associação positiva entre a exposição à discordância e a habilidade dos entrevistados para criar razões do porquê outras pessoas podem discordar com eles”. Em nossa visão, este é um dos primeiros passos se o objetivo é se pensar em metaconsenso entre os participantes de um ambiente discursivo.

Por essa razão, futuros estudos deveriam focar menos em ambientes controlados ou criados especificamente para incentivar a deliberação e mais na deliberação online in the wild. Por um lado, é importante que saibamos as regras e técnicas a fim de criar bons ambientes digitais para deliberações qualificadas, por outro lado, é preciso considerar que boa parte das ferramentas discursivas existentes na internet não foi criada para incentivar a deliberação. Então, são necessários mais estudos que considerem a questão da agressividade e também do desejo dos participantes de apenas vencerem a discussão e de não buscarem o entendimento comum (ou metaconsenso). Finalmente, a questão do tema da discussão, muitas vezes ignorada, deve ser mais considerada como um fator vital a influenciar a deliberação online.

## NOTAS

- 1 “Arruda se apresenta à PF em Brasília após STJ determinar sua prisão”. <http://www1.folha.uol.com.br/folha/brasil/ult96u692844.shtml>. Acesso em 13 jul. 2010.
- 2 “Brasil irá reagir no Conselho de Segurança contra sanções ao Irã, diz Amorim”. <http://www1.folha.uol.com.br/folha/mundo/ult94u737126.shtml>. Acesso em 13 jul. 2010.
- 3 Em outro estudo de uma ferramenta de comentários (SAMPAIO; MAIA; MARQUES, 2011), o índice de diálogo ficou em torno de 30%.
- 4 Pode-se comparar, por exemplo, com o resultado de 20% encontrado em Sampaio, Maia e Marques (2011).
- 5 Novamente, como parâmetro, as mensagens agressivas representaram apenas 6% em Sampaio, Maia e Marques (2011) e 11% em Miola (2009).
- 6 Segundo dados do Instituto Verificador de Circulação (IVC), disponibilizados pela Associação Nacional de Jornais: < <http://www.anj.org.br/a-industria-jornalistica/jornais-no-brasil/maiores-jornais-do-brasil>>. Acesso em: 22 jun. 2009.



## REFERÊNCIAS

BARROS FILHO, C.; MARTINO, L. M. S. O habitus na comunicação. São Paulo: Paulus, 2003.

DAHLBERG, L. Net-Public Sphere Research: Beyond the "First Phase". *The Public*. v. 11, n. 1. 2004. p. 27-44.

DAVIS, R. *Politics Online: Blogs, Chatrooms and Discussion Groups in American Democracy*. Londres: Routledge, 2005.

DRYZEK, J. S., NIEMEYER, S. Reconciling Pluralism and Consensus as Political Ideals. *American Journal of Political Science*. n. 50, v. 3. 2006. p. 634-649.

FIDALGO, A. Sintaxe e Semântica das Notícias Online: Para um Jornalismo Assente em Base de Dados. In: LEMOS, André et al. *Mídia.br*. Porto Alegre: Editora Sulina, 2004. p. 180-192.

FLEW, T.; WILSON, J. Journalism as social networking: The Australian youdecide project and the 2007 federal election. *Journalism*. n. 2, v. 11. 2010. p. 131-147.

FOLHA DE S. PAULO. História da Folha. In: *Círculo Folha*. Disponível em: [http://www1.folha.uol.com.br/folha/circulo/historia\\_folha.htm](http://www1.folha.uol.com.br/folha/circulo/historia_folha.htm) Acesso em: 9 jul. 2010.

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

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

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

HABERMAS, J. *Between Facts and Norms: Contributions to a Discourse Theory of Law and Democracy*. Cambridge: The MIT Press, 1996.

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

HERMIDA, A.; THURMAN, N. Comments please: How the British news media are struggling with user-generated content. In: *International Symposium on Online*. 2007.

JANSSEN, D.; KIES, R. *Online Forums and Deliberative Democracy*. Acta

Politica. n. 40. 2005. p. 317-335.

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

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

KIES, R. *Promises and Limits of Web-deliberation*. New York: Palgrave Macmillan, 2010.

KOHN, A.; NEIGER, M. To Talk and Talkback: Analyzing the Rhetoric of Talkbacks in Online Journalism. In: *Israel Communication Association Conference*. Jerusalem: Hebrew University, 2006.

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

MIGUEL, L. F.; BIROLI, F (Org.). *Mídia, representação e democracia*. São Paulo: Hucitec, 2010.

MIN, S. Online vs. face-to-face deliberation: Effects on civic engagement. *Journal of Computer-Mediated Communication*. v. 12. 2007. p. 1369-1387.

MIOLA, E. A Deliberação Online em ambientes institucionais. Um Estudo do Fórum de Discussão do Portal da Câmara dos Deputados. *Contemporânea*. n. 2, v. 7. Salvador, 2009. p. 2-24.

MITCHELSTEIN, E.; BOCZKOWSKI, P. J. Online news consumption research: An assessment of past work and an agenda for the future. *New Media & Society*. n. 7, v. 12. 2010. p. 1085-1102.

MOUFFE, C. For an Agonistic Model of Democracy. In: MOUFFE, C. *The Democratic Paradox*. London: Verso, 2000. p. 80-107.

NEWMAN, N. The rise of social media and its impact on mainstream journalism. *Working Papers*. Oxford: Reuters Institute for the Study of Journalism, 2009. p. 1-55.

NOCI, J. D.; DOMINGO, D.; MASIP, P.; MICÓ, J. L.; RUIZ, C. Comments in News, Democracy Booster or Journalistic Nightmare: Assessing the Quality and Dynamics of Citizen Debates in Catalan Online Newspapers. In: *International Symposium on Online Journalism*. 11. Austin: Anais..., 2010. p. 1-20.

PALACIOS, M. Positioning yet another idea under the glocalisation umbrella: Reader participation and audience communities as market strategies in globalised online journalism. *Communication: South African Journal for Communication Theory and Research*. n. 2, v. 36. 2010. p. 276-287.

PAPACHARISSI, Z. Democracy online: civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups. *New Media and Society*. n. 2, v. 6. 2004. p. 259-283.

PRICE, V.; CAPPELLA, J.; NIR, L. Does Disagreement Contribute to More Deliberative Opinion? *Political Communication*. n. 19. 2002. p. 95-112.

ROBINSON, S. Traditionalists vs. Convergents Textual Privilege, Boundary Work, and the Journalist-Audience Relationship in the Commenting Policies of Online News Sites. *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies*. n. 1, v. 16. 2010. p.125-143.

ROSENBERRY, J. Few papers use online techniques to improve public communication. *Newspaper Research Journal*. n. 4, v. 26. 2005. p. 61-73.

SAMPAIO, R. C.; BARROS, S. A. R. Deliberação no Jornalismo Online: um estudo dos comentários do Folha.com. *Intexto*. n. 23, v. 2. Porto Alegre: UFRGS, 2010. p. 183-202.

SAMPAIO, R. C.; MAIA, R. C. M.; MARQUES, F. P. J. A. Participation and Deliberation on the Internet: A case study on Digital Participatory Budgeting in Belo Horizonte. *The Journal of Community Informatics*. v. 7. 2011. p. 1-22.

SANDERS, L. Against Deliberation. *Political Theory*. n. 3, v. 25. 1997. p. 347-364.

SHAPIRO, I. Enough of Deliberation: Politics is about Interests and Power. In: MACEDO, S. (ed.). *Deliberative Politics: Essays on Democracy and Disagreement*. New York: Oxford University Press, 1999. p. 28-38.

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

WRIGHT, S.; STREET, J. Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums. *New Media Society*. v. 9. Londres, 2007. p. 849-869.

YOUNG, I. *Communication and the Other: Beyond Deliberative Democracy*. In: BENHABIB, S. (Org.). *Democracy and Difference*. Princeton: Princeton University Press, 1996.

Rafael Cardoso Sampaio é doutorando em Comunicação e Cultura Contemporâneas, pesquisador do Centro de Estudos Avançados em Governo Eletrônico e Democracia Digital (CEADD-UFBA) e bolsista CNPq. Email: [cardososampaio@gmail.com](mailto:cardososampaio@gmail.com)

Samuel Anderson Rocha Barros é mestrando em Comunicação e Cultura Contemporâneas, pesquisador do Centro de Estudos Avançados em Governo Eletrônico e Democracia Digital (CEADD-UFBA) e bolsista CNPq. E-mail: [samuel.barros77@gmail.com](mailto:samuel.barros77@gmail.com)

RECEBIDO EM: 20/09/2012 | ACEITO EM: 26/11/2012