



SAMUEL A. ROCHA BARROS  
GILBERTO WILDBERGER ALMEIDA

## O QUE CONTRIBUI PARA UMA DELIBERAÇÃO ONLINE DE QUALIDADE?

UM TESTE DAS VARIÁVEIS EMPRESA, PLATAFORMA E TEMA

Artigo apresentado ao **Grupo de Trabalho de Comunicação e sociedade civil** no V Congresso da Compolítica, realizado em Curitiba/PR, entre os dias 8 e 10 de maio de 2013.

ISSN 2236-6490

MAIO 2013

# **O que contribui para uma deliberação online de qualidade?**

**Um teste das variáveis empresa, plataforma e tema**

Samuel A. Rocha Barros  
Gilberto Wildberger Almeida  
Universidade Federal da Bahia, UFBA.

No período em que desenvolveu a pesquisa que resultou na produção deste artigo, o primeiro autor foi bolsista da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

Contato: [samuel.barros77@gmail.com](mailto:samuel.barros77@gmail.com), [gwa1945@gmail.com](mailto:gwa1945@gmail.com).

# O que contribui para uma deliberação online de qualidade?

## Um teste das variáveis empresa, plataforma e tema

*Samuel A. Rocha Barros  
Gilberto Wildberger Almeida*

**Resumo:** A partir de demandas do conceito de deliberação pública, este estudo tem como objetivo avaliar a qualidade de arenas online especializadas na discussão de questões públicas, especificamente daquelas discussões em torno de conteúdos produzidos pela indústria do jornalismo. Este recorte se deu a partir do reconhecimento da importância desta na constituição da esfera de visibilidade pública e, assim, para o fornecimento de insumos que servem a discussões políticas entre cidadãos comuns. É considerada especialmente a influência de três variáveis contextuais na qualidade da deliberação, a saber: o tema, a plataforma e a empresa. Como *corpus* de análise foram tomados 2.401 comentários relacionados a 15 matérias sobre cinco temas, feitos nas páginas do Facebook e nas seções de comentários de três jornais online - Folha de S. Paulo, O Estado de S. Paulo e O Globo. Para a análise da qualidade da deliberação, foram operacionalizados os critérios: reciprocidade, provimento de razões, grau da justificativa e respeito. A avaliação foi feita através da análise do conteúdo dos comentários. Este esforço de pesquisa se justifica ao possibilitar o teste de variáveis que influenciam a deliberação online, bem como ao contribuir para o entendimento das relações entre o jornalismo e as arenas online de discussão.

**Palavras-chave:** Deliberação Online; Jornalismo e Deliberação Pública; Democracia Deliberativa.

### Introdução

Ao longo das últimas duas décadas, estabeleceu-se uma grande variedade de plataformas e ambientes online que permitem a livre manifestação de opinião e discussão entre cidadãos. A literatura tem registrado que estas discussões dão conta dos mais variados temas, com diferentes graus de complexidade, influência na compreensão do indivíduo sobre os temas em pauta, bem como de diferentes níveis de contribuição para o entendimento social sobre determinada questão ou mesmo para a produção de decisão política.

Em especial, o presente trabalho dedica atenção para algumas arenas de discussão online que se formam ao redor de conteúdos do jornalismo. O presente trabalho avaliou os comentários de leitores a partir de demandas do conceito de deliberação pública, de base habermasiana, e do campo de estudos que se ocupa

especificamente da deliberação em ambientes digitais conhecido como *online deliberation*. Procurando desenvolver técnicas já usadas por estes estudos, a qualidade deliberativa dos comentários foi avaliada pelos seguintes critérios: a reciprocidade entre os comentários, a apresentação de razões, a complexidade lógica da justificativa e o respeito a outros autores, posições e identidades.

Então, avalia-se a influência de três variáveis, apontadas pela literatura como importantes, na qualidade da deliberação, nomeadamente os temas em discussão, a plataforma e a instituição que hospeda o debate. Em relação ao tema, busca-se verificar a variação da qualidade deliberativa de comentários sobre cinco temas: regulamentação da Lei de Cotas, homofobia, Copa do Mundo de Futebol, aplicação da Lei da Ficha Limpa e o julgamento do Mensalão. Para avaliar a influência da plataforma, foi comparada a qualidade dos comentários feitos nos sites dos jornais e nas páginas destes no Facebook. Quanto à influência da empresa que hospeda o debate, foram comparados os jornais Folha de S. Paulo, O Estado de S. Paulo e O Globo.

O presente trabalho está organizado em quatro partes. Na primeira, tratamos rapidamente dos estudos de deliberação online e, especificamente, da deliberação em torno de materiais do jornalismo. Na segunda parte, apresenta-se a metodologia. Na sequência os resultados e, por fim, resumem-se as principais conclusões.

## 1. A deliberação pública em ambientes online

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

Os primeiros estudos desta agenda de pesquisa destacaram que a internet apresentava algumas características propícias para a discussão de temas políticos, a exemplo de supressão de limitações espaciais e temporais; possibilidade de debates com um número relativamente grande de participantes, com variadas linguagens, em tempo real ou distendido; capacidade de armazenamento e organização de informações por

critérios e ferramentas variadas; e ausência de filtros ou controles governamentais ou estatais (DAHLBERG, 2001; JANSSEN, KIES, 2005; GOMES, 2008d; MAIA, 2008a; POLAT, 2005).

Contudo, a experiência de uso da internet tem levado a conclusões muitas vezes opostas e também a intensas disputas entre os discursos que explicam e interpretam o objeto. De um lado, otimistas argumentam que as características estruturais da internet contribuem para o florescimento de práticas comunicacionais democraticamente benéficas. Enquanto, por outro lado, pessimistas ponderam que os efeitos positivos se anulam ou, pior, a internet traz prejuízos e perigos para a cultura e as instituições democráticas. Tentando um equilíbrio entre as duas posições, Papacharissi (2009) considera a internet como uma ferramenta que por si só não tem qualquer capacidade de provocar mudanças sociais. A autora argumenta contra um discurso determinista que vê a internet como possibilidade de reconstruir ou destruir uma esfera de deliberação pública. Em tempo, uma conclusão de Janssen & Kies (2005) parece cada vez mais correta: não se pode generalizar ou ignorar as teses que apontam benefícios, nem as que apresentam malefícios. Ao invés disso, é necessário investigar os espaços deliberativos como uma realidade complexa, que sofre a influência de variáveis culturais, sociais, políticas, institucionais e tecnológicas.

Não obstante, com diferentes taxas de sucesso, a literatura deste campo registra uma variedade considerável de ambientes estudados, os quais podem ser classificados em cinco tipos básicos:

- 1) Ambientes patrocinados pelo Estado ou por partidos políticos (STROMER-GALLEY, 2005; MIOLA, 2011; KARLSSON, 2010; JENSEN, 2003; KIES, 2010; HAGEMANN, 2002; SAMPAIO *et al.*, 2011; JANKOWSKI, VAN OS, 2004; TALPIN, MONNOYER-SMITH, 2010; COLEMAN, BLUMLER, 2009; WANG, 2010; BENTIVEGNA, 1998);
- 2) Ambientes patrocinados por organizações da sociedade civil – ONG's, empresas, organizações de advocacia de interesses (RHEE, KIM, 2007; MENDONÇA, PEREIRA, 2011);
- 3) Ambientes públicos com visibilidade, em que ocorre interação sem a necessária ação de organizações – comentários de leitores de jornais (MANOSEVITCH, WALKER, 2009; SAMPAIO, BARROS, 2012; MISNIKOV, 2010), fórum hospedado em jornais online (GRAHAM, 2010; SAMPAIO, DANTAS, 2011), fórum aberto por programa de televisão (GRAHAM, 2010b), fóruns de

- discussão online em geral em plataformas abertas (DAHLBERG, 2011; FREELON, 2010; WRIGHT, STREET, 2007; PAPACHARISSI, 2004; JENSEN, 2003; TSALIKI, 2002; SCHNEIDER, 1997), *chat room* aberto (STROMER-GALLEY, 2005), e Wikipédia (BLACK *et al.*, 2011);
- 4) Ambientes restritos de interação social – sites de redes sociais (SZABO, 2009; ALVES, 2011), grupos de discussão (ZHANG, 2007);
  - 5) Ambientes controlados para o desenvolvimento de experimentos específicos (WALES, COTTERILL, SMITH, 2010; FREELON, 2008).

Conforme também diagnosticamos, Dahlberg (2011)<sup>1</sup> pontua que a perspectiva deliberativa que trata da interface entre democracia e internet tem recebida significativa atenção de analistas. O autor afirma que as pesquisas têm sugerido que a deliberação em padrões ideais está relacionada com ambientes que têm como objetivo expresso alcançar um debate racional através de regras de engajamento e construção de softwares com características que favorecem a ocorrência de deliberação. Com isso, os estudos tenderiam a se concentrar demasiadamente em espaços deliberativos tidos como exemplares ou ideais, de modo que seria pouco investigada a possibilidade de ocorrência de deliberação em ambientes usados para interação social ou, simplesmente, aqueles ambientes que não são desenhados para eventos deliberativos, que não têm regras de interação estabelecidas ou um controlador do fluxo comunicativo. Assim, a partir deste diagnóstico o presente trabalho adota como objeto de estudo comentários de leitores de jornais nos sites dos próprios jornais e em páginas no Facebook destes.

### 1.1 Os estudos de deliberação online ao redor de conteúdos do jornalismo

Os jornais, ao se adaptarem ao ambiente web, entre outras muitas inovações, abriram a possibilidade dos leitores manifestarem opinião em relação a parte dos conteúdos publicados através das seções de comentários. Neste contexto, em termos de deliberação pública, pode-se hipotetizar possíveis ganhos oriundos da agregação e publicização das opiniões de cidadãos comuns interessados nas temáticas tratadas pelo jornalismo. Assim, os sites de jornais online seriam tanto lugar para o consumo de notícias quanto para o comentário, nas próprias seções de comentários, em fóruns ou

---

<sup>1</sup> O autor fala de outros três discursos presentes na literatura sobre democracia e internet: o liberal-individualista, *counter-publics* e o marxista autonomista.

mesmo nos sites de redes sociais por onde se distribuem os conteúdos (NOCI et. al., 2010; SAMPAIO, BARROS, 2012; TRICE, 2010; KOHN, NEIGER, 2006).

Os jornais, com isso, viabilizariam a formação de uma arena discursiva em torno de seus conteúdos. Existe, então, uma possibilidade de aproximar os conteúdos com visibilidade massiva da esfera de conversação. Em outras palavras, na internet os conteúdos midiáticos, que podem ser lances argumentativos sobre questões comuns, podem fazer gravitar comentários e argumentos das pessoas interessadas na temática. Para investigar possíveis ganhos democráticos destes comentários, alguns trabalhos já foram levados a cabo. Estes chegam a duas conclusões básicas distintas (mas não excludentes): a) os comentários pluralizam o discurso dos jornais, enriquecem a experiência de consumo de notícias online e viabilizam discussões sobre temas públicos; b) os comentários funcionam como estratégia de fidelização dos jornais, sem necessariamente promover valores democráticos, sendo em alguns casos oportunidade para a disseminação de comentários de ódio (PALACIOS, 2009; NOCI et. al., 2010; ROBINSON, 2010; NEWMAN, 2009; FIDALGO, 2004).

Os primeiros estudos, de uma perspectiva otimista, entendem que a possibilidade de comentar notícias traz benefícios ao possibilitar a manifestação de opiniões e perspectivas não presentes nos conteúdos jornalísticos e, mesmo, oferecer a possibilidade de discursos alternativos aos apresentados pelos *mass media* (FIDALGO, 2004; FLEW, WILSON, 2010). Estes ambientes poderiam viabilizar a ampliação do espectro de argumentos apresentados pela matéria. Fidalgo (2004) explica que as seções de comentários podem ser identificadas como elementos importantes na medida em que são capazes de produzir uma maior densidade semântica ou uma camada adicional de informação e de opiniões diversas. Em outras palavras, este ambiente discursivo contribui para o aumento do pluralismo (NEWMAN, 2009). Gomes & Andrade (2010) argumentam que o leitor não é mais apenas receptor, mas também coprodutor dos discursos. Logo, a notícia seria um catalizador de discussões sobre os fatos, mesmo que se admita que as seções de comentários de leitores podem ser ambientes para a manifestação de preconceitos e entendimentos rasos sobre os problemas sociais.

Por outro lado, autores pontuam que os jornais abrem espaços para comentários mais preocupados em fidelizar os leitores – aqui, tratados como clientes (NOCI et. al., 2010; PALACIOS, 2009; ROBINSON, 2010). Segundo Robinson (2010), a oferta dessas ferramentas não necessariamente resulta em influência dos cidadãos sob o fazer jornalístico. Palacios (2009) explica que iniciativas deste tipo por parte 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.

Ao processar uma avaliação de 36.059 comentários de 1.754 notícias oriundas de sete jornais da Cataluña (Catalonia)<sup>2</sup>, a partir de demandas do conceito de deliberação pública, Noci e equipe (2010) concluíram que os comentários em notícias não atendem quase a nenhuma das demandas normativas da deliberação pública. O diagnóstico é que a maioria dos usuários faz apenas um comentário, falta respeito mútuo, há baixa pluralidade e pouca maturidade entre os argumentos. “The majority of comments are not abusive, but they are neither fruitful contributions to a rational debate” (idem, p. 18). Não obstante, os comentários nas notícias seria o modo mais popular de participação da audiência nos sites de jornais online, que permite aos cidadãos se posicionarem em relação e discutir os acontecimentos, mesmo que os comentários não tenham atendido ao modo como os autores operacionalizaram a análise.

No Brasil, a pesquisa acadêmica que procura avaliar a qualidade deliberativa de arenas em torno de jornais é bastante rarefeita, apesar de existirem alguns trabalhos (SAMPAIO, BARROS, 2012; SAMPAIO, DANTAS, 2011). Sampaio e Dantas (2011) analisam um fórum chamado Cidadão Repórter, hospedado pelo Diário de Pernambuco. O artigo fez uma análise de dois fóruns, um com 31 e outro com 61 mensagens, sobre o trânsito e chegaram à conclusão de que a discussão foi de boa qualidade, de acordo os indicadores de reciprocidade e reflexividade, “evidenciando que os usuários não apenas respondiam, mas refletiam sobre as outras mensagens, apresentando novos argumentos ou explicando porque os pontos levantados já eram satisfatórios” (*ibid.*, p.171). Ademais, os indivíduos procuraram justificar as posições por argumentação calcada em razões fortes (35% do total das mensagens apresentaram mensagens com justificativas externas e 15% de justificativas internas). Os autores elencam alguns possíveis ganhos democráticos deste tipo de ferramenta: primeiro, a viabilização de uma discussão qualificada entre cidadãos, o que contribui para o entendimento da opinião de outros ou construção de consensos; segundo, o ambiente se configura como organizador de denúncias individuais sobre problemas e irregularidades da cidade, de modo que pode influenciar ações por parte de jornalistas ou de agentes do poder público; terceiro, o fórum permite a organização dos cidadãos para a realização de protestos e

---

<sup>2</sup> A saber, La Vanguardia, El Periódico, Avui, El Punt, Segre, Diari de Tarragona e Diari de Girona.

manifestações, tanto presenciais quanto online, em busca por soluções para problemas comuns (*ibid.*, p. 175).

Sampaio e Barros (2012), por sua vez, analisaram 260 comentários relacionados a quatro matérias publicadas pelo jornal Folha de S. Paulo e encontraram marcas expressivas de qualidade em termos de deliberação pública (44,2% dos comentários apresentaram algum tipo de justificativa e 76,2% marcas de reciprocidade em relação aos demais comentários), mas também ocorreu excessiva agressividade entre os participantes (50,4% das mensagens apresentaram alguma marca de agressividade ou desrespeito). Os autores assinalam que esta arena discursiva pode resultar em benefícios democráticos na medida em que propicia ganhos de visibilidade para argumentos dos cidadãos; permite um enriquecimento informativo dos leitores tanto no consumo do conteúdo jornalístico quanto ao tomar conhecimento da repercussão da notícia; e permite uma melhor compreensão das posições em disputa em uma determinada questão ou controvérsia pública.

## 1.2 Variáveis estudadas: empresa, tema, plataforma

### 1.2.1 Ator que patrocina o ambiente deliberativo

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

Dahlberg (2001) argumenta que sites de empresas de comunicação, através dos conteúdos que produz, desempenham um importante papel para a racionalização da deliberação. Especialmente, a combinação de notícias e fóruns de discussão viabilizaria a ocorrência de deliberações racionais. O problema, segundo o autor, seria que as “media corporates are not the most suitable sponsors for democratic talk as their profit-making ambitions tend to inhibit rational-critical deliberation” (p. 622). Em perspectiva semelhante Papacharissi (2009) demonstra preocupação com a comercialização das arenas discursivas na internet. O fato de crescentemente os ambientes online serem

dedicados ao comércio (os sites de jornais e o Facebook, pode-se supor) comprometeria o potencial democrático destes ou afetaria a possibilidade destes se configurarem como um tipo de esfera pública idealizada pela autora. Contudo, a própria faz uma importante ressalva:

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

### **1.2.2 Plataforma**

A plataforma é ao mesmo tempo o que viabiliza a interação sob determinadas condições e o que inviabiliza outras (WRIGHT, STREET, 2007). Por plataformas aqui, entende-se a estrutura que permite a publicação e a comunicação; a estrutura pré-desenhada que condiciona a publicação, o consumo e a interação com os conteúdos por determinados caminhos e sob determinadas condições. Podemos citar exemplo dessas condições, a necessidade de cadastro e identificação para o uso, as linguagens que podem ser usadas na comunicação, a quantidade de dados que podem ser visualizados de uma só vez, as possibilidades de personalização, entre outras características. Enfim, a plataforma oferece um protocolo a partir do qual as interações se processam. Portanto, a forma da plataforma é variável importante para o tipo de deliberação possível. Wright & Street (2007) lembram que as plataformas não são produto da tecnologia tão somente, mas do modo como esta é construída e desenhada para atender algumas demandas e não outras. Portanto, a plataforma não é um ambiente neutro onde as interações ocorrem sem qualquer interferência. Esta, apesar de não dar qualquer tipo de garantia, viabiliza um determinado tipo de comunicação. Daí a constatação do elemento político presente na construção das plataformas.

### 1.2.3 Tema em discussão

O tema pode ter forte influência nos encaminhamentos da deliberação, por que em função do que se discute as pessoas adotam argumentos melhores ou piores, tomam posição, estabelecem uma posição de respeito ou de desrespeito com o interlocutor, entre outras decorrências. A literatura tem apontado, por exemplo, que temas mais polêmicos com mais divergência e pluralidade de opinião tendem a apresentar melhores índices de deliberação (KIES, 2010; WILHELM, 2000). Janssen & Kies (2005) argumentam que o tema em discussão pode explicar a variação na quantidade de participantes, a distribuição de gênero e a qualidade da deliberação. Estes autores consideram importante a avaliação do tema em debate, por que este seria a principal variável a influenciar o encaminhamento da discussão. Um indicativo de que a interação se dá de modo diferente a depender do tema foi encontrado por Stromer-Galley & Martinson (2009), que relataram ter encontrado maior coerência em um *chat* que discutia política do que em outros três fóruns (que discutiam corrida de carros, entretenimento e da assistência a pessoas com câncer).

## 2. Metodologia

Os procedimentos para a execução deste trabalho podem ser resumidos em três passos: definição da amostra, análise dos comentários e tratamento dos dados. A escolha da amostra de comentários a serem analisados foi orientada pelo interesse de selecionar a fração mais significativa do fenômeno, com o objetivo de garantir maior capacidade explicativa para os resultados. Então, a partir de uma lista da Associação Nacional de Jornais (ANJ)<sup>3</sup> optou-se por três dos maiores jornais brasileiros, a saber, Folha de S. Paulo, O Estado de S. Paulo e O Globo.

Para a escolha das plataformas foram estabelecidos os seguintes critérios: 1) plataforma usada efetivamente para comentários sobre notícias políticas; 2) que os comentários estivessem disponíveis, uma vez que os comentários eram necessários para a realização da análise. Por fim, foram escolhidos o próprio site do jornal e a página destes no Facebook.

Por fim, para a escolha dos temas, foram estabelecidos dois critérios: 1) os temas deveriam ser do interesse de pessoas de todo o país, isto é, não poderiam ser questões locais ou regionais; 2) os temas deveriam ser plurais para viabilizar a comparação e a

---

<sup>3</sup> Disponível em: <http://www.anj.org.br/a-industria-jornalistica/jornais-no-brasil/maiores-jornais-do-brasil>  
Acesso em: 28 nov. 2012.

avaliação da influência do tema na qualidade da deliberação. Assim, procurou-se temas com diferentes níveis de polêmica e que podem interessar a pessoas de diferentes perfis, desde ambientalistas a desenvolvimentistas, pessoas que se alinham ao governo federal e pessoas que adotam um discurso de oposição; especialistas, mas também cidadãos leigos; temas polêmicos e temas com forte consenso; temas recorrentes na agenda midiática e política e temas contingenciais. Cinco temas foram escolhidos: a Lei de Cotas para estudantes em universidades federais, as manifestações contra homofobia, as obras para a realização Copa do Mundo de Futebol da FIFA de 2014, a aplicação da Lei da Ficha Limpa, e o julgamento do Mensalão. Então, foram escolhidos uma matéria por tema em cada um dos três jornais, totalizando 15 matérias. Destas, foram coletados até 100 comentários em cada uma das plataformas. Por fim, foram coletados 2.401 comentários.

Na sequência, a avaliação da qualidade da deliberação foi processada através da análise do conteúdo de cada um dos comentários, levando-se em conta quatro critérios: reciprocidade, provimento de razões, grau da justificativa e respeito. Por conta do espaço exíguo, a definição e operacionalização de cada um destes critérios serão apresentados junto aos resultados. Os dados foram tabulados com o emprego do software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Então, por fim, foram geradas tabelas com a interseção entre os critérios que estudam a qualidade deliberativa dos comentários e as variáveis contextuais estudadas.

### 3. Resultados

Neste tópico, são descritos os resultados da análise de conteúdo para cada um dos critérios, destacando-se a influência do tema, da empresa, da plataforma na qualidade da deliberação.

#### 3.1 Reciprocidade

Este elemento é entendido, por um lado, em termos menos exigentes, como o ato de ouvir e responder o outro; enquanto, por outro lado, como a disposição para levar em conta os argumentos apresentados pelo outro na formulação do próprio argumento, munido da vontade de compreensão das razões alheias e da construção de uma posição

de consenso<sup>4</sup>. A reciprocidade é reconhecida como uma condição básica para a ocorrência da deliberação, por ser um critério que avalia a ocorrência de diálogo entre as pessoas (KIES, 2010).

Na amostra deste estudo, a reciprocidade pode ser considerada mediana. Conforme os resultados apresentados na Tabela 1, considerando-se toda a amostra deste estudo (N = 2.401), 5,5% dos comentários foram considerados como “fora do tema”, isto é, não trataram do tema das respectivas matérias; 35% não consideram os argumentos, opiniões e posições do outro, mas ao menos trata do tema em questão; uma maioria de 52,7% considera o outro indiretamente, isto é, com base nos argumentos anteriores amplia os argumentos, marca posição ou endossa um argumento, mas sem citação ou marcas no texto; e, por fim, 6,8% dos comentários consideram o outro diretamente, isto é, os autores interpelam outras pessoas, condensam um conjunto de opiniões de modo a encontrar pontos de consenso ou uma melhor compreensão dos pontos de dissenso.

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

**Tabela 1:** Descritiva da ocorrência de Reciprocidade em toda a amostra (N = 2401).

A comparabilidade destes resultados com estudos anteriores é limitada, porque há uma grande diversidade no modo como se entende e operacionaliza este princípio. Contudo, mesmo assim, análises de outras realidades nos permitem problematizar o presente resultado. Sampaio & Barros (2010), que analisaram 130 comentários no jornal Folha de S. Paulo relacionados a duas matérias, encontraram reciprocidade em 73,8% sob classificação de “dialógica” e 26,2% sob a forma de “monológica”. Apesar da diferença nos operadores, percebe-se o resultado atual é logicamente compatível, apesar do aumento da ocorrência da reciprocidade de tipo monológica se somamos os

---

<sup>4</sup> Este entendimento mais exigente da reciprocidade leva a uma interseção com um critério nomeado por Dahlberg (2004) como reflexividade. De modo que este trabalhou fez opção por um critério de reciprocidade mais exigente ao invés de ter dois critérios tratando da mesma dimensão.

comentários “fora do tema” e aqueles “não consideram o outro, mas trata do tema” (40,5%).

Por sua vez, Trice (2010) ao analisar a reciprocidade em 206 comentários relacionados a 11 matérias de seis jornais<sup>5</sup> em termos de “interação com a matéria” e “interação com o comentário” encontrou que 85,92% dos comentários interagem com a matéria e apenas 9,7% interagem com outros comentários. Contudo, o próprio autor levanta a hipótese de que esta discrepância se deve à exigência de citação direta para que o comentário fosse classificado interagente com outros comentários<sup>6</sup>. Com isso, este percentual é também compatível com o resultado do presente estudo que encontrou marcas de citação direta em 6,8% dos comentários, isto é, aqueles que “considera o outro diretamente”. Trice (2010) emenda que o aspecto mais importante da reciprocidade é que muitas pessoas que postam comentários também leem comentários feitos por outros, o que eventualmente deixam marcas textuais.

Em tempo, Kies (2010) questiona o significado de um nível baixo de reciprocidade. O autor elenca algumas respostas possíveis: a) as pessoas não “ouvem” uns aos outros, apenas apresentam suas opiniões; b) falta de interesse no tema em discussão ou falta de interesse comum em uma temática específica; c) um consenso geral sobre o tema em discussão pode produzir uma percepção de que não é preciso dar uma resposta; ou, em algumas circunstâncias, d) as pessoas estão preocupadas em apenas compartilhar informações (o que provavelmente ocorre na maior parte do tempo no Twitter). Enfim, o autor pondera que antes de fazer uma avaliação negativa da baixa reciprocidade é preciso considerar o motivo para tanto (p. 45).

Outra possibilidade apresentada por Kies (2010) é a avaliação da reciprocidade levando-se em conta outros critérios da deliberação. Este controle seria necessário porque uma mensagem recíproca não é necessariamente boa para a deliberação. É possível que uma mensagem seja recíproca em relação a mensagens anteriores e, ao mesmo tempo, desrespeitosa e mal justificada, de modo que a reciprocidade desta mensagem não garante nenhum ganho deliberativo.

Na Tabela 2 é apresentado o cruzamento entre os critérios reciprocidade e as empresas analisadas. Na classificação “fora do tema”, a variação do percentual entre as

---

<sup>5</sup> A saber, The Austin-American Statesman (local), The Portland Oregonian (local), USA Today (nacional), The Washington Post (nacional), CNN (global), International Herald Tribune (global).

<sup>6</sup> Nas palavras do autor: “A low rate of comment interaction comparative to article interaction should be expected. In fact, given the tight coding this study required for comment interaction (quoting a username or quoting direct text), the rate of comment interactions seems quite high” (p. 194).

três empresas é de apenas 2,4%, o que aponta para a pequena influência das empresas na ausência de reciprocidade. Já na categoria “não considera o outro, mas trata do tema” a variação entre Folha (38,2%) e Estadão (31,2%) foi de 7%, o que indica uma influência maior da empresa, mas ainda assim pouco expressivo. Na categoria “considera o outro indiretamente”, a variação é de 7,5%. E, por fim, na categoria “considera o outro diretamente”, a variação foi de apenas 3,8%. Com isso, pode-se afirmar que a empresa que hospeda o debate, pelo menos entre as empresas estudadas, não explica variações na reciprocidade.

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

**Tabela 2:** A reciprocidade distribuída pelas três empresas que hospedam os comentários analisados.

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

**Tabela 3:** A reciprocidade distribuída pelas plataformas onde foram coletados comentários para análise.

Na Tabela 3, apresenta-se a distribuição da reciprocidade nas duas plataformas analisadas. A categoria “fora do tema” ocorre quase o dobro de vezes nas páginas dos jornais no Facebook (7,2%) na comparação com a plataforma dos próprios jornais (3,8%). Como “não considera o outro, mas trata do tema” foram classificados 21,7% dos comentários na plataforma dos jornais e 49,1% no Facebook. A tendência contrária ocorreu em “considera o outro indiretamente” como foram classificados 65,6% nos jornais e 39,1% no Facebook. E 9% dos comentários dos jornais “considera o outro diretamente”, enquanto apenas cerca de metade desse número faz o mesmo no Facebook (4,6%). Enfim, em geral, percebe-se que a reciprocidade ocorre com mais frequência nas páginas dos próprios jornais do que no Facebook. Uma ressalva é necessária: os resultados são válidos apenas para as páginas dos jornais no Facebook. Não é possível fazer qualquer afirmação em relação a outros usos ou sobre esta plataforma como um todo. A razão para tal discrepância não é evidente, mas pode ter a ver com o perfil dos comentadores de cada um dos ambientes.

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

**Tabela 4:** A reciprocidade distribuída pelos temas dos comentários analisados.

Quanto à reciprocidade distribuída por tema, conforme dados dispostos na Tabela 4, na categoria “fora do tema”, a variação é de apenas 5,2%, com máximo no tema ficha limpa (8,1%) e mínimo no tema Copa (2,9%). Na etiqueta “não considera o outro, mas trata do tema” destaca-se o tema mensalão com 50,5%, provavelmente, por ser o tema mais polêmico de todos e de longe um dos mais cobertos pelas empresas de comunicação, o que pode ter levado os indivíduos a estarem mais preocupados em

manifestar a própria opinião do que se envolver em debates ou mesmo de ler os demais comentários. Na categoria “considera o outro indiretamente”, a reciprocidade variou 19,3% com máximo de 63% no tema Copa e mínimo de 43,7% no caso do mensalão. E, por fim, em “considera o outro diretamente” há uma variação de 10,6%, com máximo de 13,1% para Lei de Cotas e 2,5% para o tema mensalão.

Em uma análise geral, percebe-se que os três primeiros temas (Lei de Cotas, homossexualidade e Copa) apresentam melhores índices de reciprocidade do que os dois últimos (Ficha Limpa e mensalão). Infere-se, então, que a politização dos temas em termos partidários contribui para a diminuição da qualidade da reciprocidade. De todo modo, o tema é uma variável que explica algumas variações significativas na reciprocidade, por mais que uma resposta das causas seja especulativa.

### 3.2 Provimento de razões

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

Esta pesquisa operacionaliza este critério de acordo a estratégia de Jensen (2003). Este autor considera que para sustentar um argumento, as pessoas podem apresentar uma “validação externa”, isto é, basear o próprio argumento em fontes externas e tenta ser o mais objetivo possível; ou uma “validação interna”, entendida como a sustentação dos argumentos nos próprios pontos de vista; e “alegação”, entendido como aquelas afirmações sem qualquer tipo de sustentação. Para facilitar a compreensão adotaram-se os termos “justificativas internas” e “justificativas externas”.

As alegações não foram aferidas por que se entendeu que se trata tão somente da ausência de justificativas. O objetivo é classificar os comentários de acordo o tipo de razões ou justificativas que são empregadas (a complexidade ou a qualidade será avaliada no próximo tópico, grau da justificativa).

Conforme os dados apresentados na Tabela 5, expressivos 41,9% dos comentários analisados não têm qualquer tipo de justificção; as justificativas internas ocorreram em 38,7% dos comentários; já as justificativas externas ocorreram em 19,4% dos comentários.

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

**Tabela 5:** Provimento de Razões em número absoluto e percentual para toda a amostra.

A operacionalização desenvolvida por Jensen (2003) foi testada em vários contextos, com resultados díspares. Sampaio & Barros (2010) encontraram justificativas externas em 31,5% dos comentários e justificativas internas em apenas 3,8%. Os autores consideram que baixa ocorrência de justificativas internas pode ser explicada pelos temas que tratou os comentários. Enfim, a partir dos resultados deste estudo e de resultados, percebe-se que os resultados são díspares por influência de variáveis pouco estudadas, de modo que é muito mais produtivo investigar também os fatores contextuais que influenciam no provimento de razões do que apenas verificar se este elemento ocorre ou não.

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

**Tabela 6:** Provimento de razões distribuído pelas empresas estudadas: Folha, Estadão e O Globo.

Conforme cruzamento entre a categoria provimento de razões e as empresas que hospedam o debate disposto na Tabela 6, as diferentes empresas não respondem por grandes variações no provimento de razões. Na categoria “sem justificativas”, a variação é de 3,9%; na categoria “justificativas internas” a variação é de apenas 1,9%; na categoria “justificativas externas” o máximo é de 20,1% e mínimo de 18,1%, portanto, com uma variação de 2%.

Já a plataforma demonstra ter uma influência bem maior no provimento de razões. No caso, os comentários feitos nos sites dos jornais apresentam índices de provimento de razões bem maiores. De início, mais da metade dos comentários feitos no Facebook não apresentaram justificativas (57,6%), enquanto nos sites dos três jornais este tipo de comentário ocorreu em 27,2% dos casos. Entre os dois indicadores que apontam para a ocorrência de justificativas, as plataformas dos jornais apresentam índices maiores. A categoria “justificativas internas” responde por 46,6% dos comentários feitos nos jornais e por 30,2% dos comentários no Facebook; e também na categoria “justificativas externas” os jornais apresentam melhores resultados: 26,1% e 12,22%, respectivamente.

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

**Tabela 7:** Provimento de razões distribuído pelas plataformas dos jornais e do Facebook.

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

categoria “justificativas internas”, a variação é menor, com máximo de 44,1% no caso da Lei de Cotas e 31,5% na temática homossexualidade. Em relação à Lei de Cotas as pessoas usaram principalmente relatos da própria experiência ou de conhecidos (44,1%), enquanto na temática homossexualidade a maioria dos comentários foi sem qualquer justificativa (45,3%). Daí, levantamos a hipótese de que o emprego de justificativas internas pode estar relacionado à medida que o indivíduo considera a experiência pessoal como fonte de conhecimento válido para o embasamento da opinião pessoal. Na categoria “justificativas externas”, novamente, aparecem nos extremos a Lei de Cotas e o mensalão, porém em sentido inverso. O primeiro tema teve 26,1% de seus comentários com justificativas externas, enquanto o segundo teve apenas 9%. Aqui, acreditamos que a percepção da polemicidade do tema teve efeito inverso. Hipotetizamos que temas de maior dissenso tendem a apresentar um maior volume de justificativas externas, enquanto temas de maior consenso tendem a apresentar um volume menor.

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

**Tabela 8:** Provimento de razões distribuído pelos temas analisados.

Esta diferença em relação a cada tema é relativamente esperada, uma vez que as pessoas se posicionam de modo diferente com cada tema e, com isso, tendem a usar argumentos diferentes. A questão que precisa ser respondida é quais as características dos temas levam a ter mais ou menos de um determinado tipo de justificativa. Em geral, as hipóteses levantadas por este trabalho é que, primeiro, as pessoas precisam perceber que a própria posição está em disputa para se esforçar na construção de argumentos e justificativas; segundo, as pessoas tendem a usar mais argumentos

externos em ambientes discursivos que a própria posição está em disputa, porque a validade das justificativas precisa de razões mais fortes.

### 3.3 Grau da justificativa

No tópico anterior, avaliaram-se os tipos das razões apresentadas. Agora, será considerada a complexidade destas razões. Esta operacionalização da racionalidade foi desenvolvida por Steenbergen *et al.* (2003)<sup>7</sup> e procura avaliar a relação lógica entre a tese ou posição defendida por alguém e as justificativas apresentadas como sustentação. É necessário pontuar que não se trata de uma avaliação das justificativas em termos de boa ou ruim, uma vez que tal análise seria invariavelmente enviesada, mas de uma avaliação objetiva da complexidade das justificativas. O pressuposto é que razões mais complexas podem contribuir para a construção de entendimentos melhores sobre as questões em discussão. Segundo Baechtiger *et al.* (2009), em alguns modelos de deliberação, a força da justificação racional é um critério chave para a qualidade da deliberação, além de que este processo torna o discurso acessível para a crítica racional (p. 5). Segundo Kies (2010), a complexidade da justificativa é também um indicativo de reciprocidade, uma vez que as pessoas tendem a apresentar argumentos mais completos se entendem que serão lidos e considerados, ao mesmo tempo em que indica também respeito ao outro, o reconhecimento de que o outro é digno e capaz de travar uma disputa argumentativa em termos mais complexos.

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

**Tabela 9:** Grau da justificativa em número absoluto e percentual para toda a amostra.

Na Tabela 9, são apresentados os resultados da variável grau da justificativa. Considerando-se os dados de toda a amostra (N = 2401), a distribuição entre as categorias foi acentuadamente desigual. A categoria “sem justificativas” correspondeu a

---

<sup>7</sup> Este modo particular de operacionalização da complexidade das justificativas foi desenvolvido pelos autores para o *Discourse Quality Index* (DQI), uma das operacionalizações mais replicadas dos princípios da democracia deliberativa, que foi endossada pelo próprio Habermas (2005).

42,2%, o que é um percentual relativamente alto, mas que pode ser explicado pelos diferentes contextos em que os argumentos foram feitos. As “justificativas inferiores”, que são aquelas em que tese e justificativa não têm relação lógica, ocorreram em 21,5% dos comentários. Enquanto as justificativas qualificadas, entendendo-se aqueles casos em que a justificativa é construída por uma ligação lógica simples, isto é, A porque B, surpreendentemente ocorreram em 32,5% dos casos. As “justificativas sofisticadas”, entendendo-se aqueles casos em que a estrutura lógica é mais complexa, isto é, são oferecidas duas justificativas para uma tese ou duas teses são sustentadas por uma justificativa, por sua vez, por demandarem mais elaboração, conforme se podia esperar, ocorreu em apenas 3,7% dos comentários.

Apesar deste critério ser pouco aplicado para o estudo da deliberação em ambientes online, há algumas pesquisas que podem servir como parâmetro. Trice (2010), que também analisou a deliberatividade nas seções de comentários de jornais estabeleceu duas perguntas, com respostas de sim ou não, para avaliar a qualidade dos argumentos e justificativas apresentadas. A primeira questão foi se o comentário introduz novas ideias em relação ao artigo, o que ocorreu em 31,07% dos casos; o entendimento do autor é que a apresentação de novas ideias exige uma argumentação mais robusta e a citação de fontes externas referendadas. A segunda questão é, de modo geral, se há argumentos complexos nos comentários, o que o autor relata ter encontrado em 88,83% dos comentários analisados; o modo de operacionalização deste critério não foi explicado em detalhes, mas aparentemente bastou apresentar qualquer tipo de argumento para ser inserido nesta classificação<sup>8</sup>.

Conforme a proposta deste estudo, pode-se considerar a influência da empresa, da plataforma e do tema em discussão no grau das justificativas apresentadas nos ambientes online. Na Tabela 10, apresenta-se o grau da justificativa distribuído pelas três empresas analisadas. A julgar pela variação, pelo menos entre as empresas estudadas, esta não é uma variável que explica a diferença nos graus das justificativas presentes nos comentários. A maior variação é de 4,5% nos casos em que os comentários foram classificados como “sem justificativa”.

---

<sup>8</sup> Trice (2010) sugere ainda que é possível avaliar a complexidade dos argumentos a partir do tamanho dos comentários, o que é completamente rejeitado por Kies (2010). Este argumenta que não há qualquer relação lógica entre o tamanho do comentário e a qualidade em termos deliberativos, uma que uma pessoa pode escrever comentários grandes para ofender alguém ou para falar de um assunto fora da pauta, do mesmo modo que comentários relativamente pequenos podem representar avanços e contribuições para a deliberação. O único modo capaz de avaliar estas dimensões da deliberação que dependem do conteúdo dos comentários seria mesmo leitura e classificação por um pesquisador treinado.

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

Tabela 10: Grau da Justificativa distribuído pelas empresas estudadas, Folha, Estadão e O Globo.

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

Tabela 11: Grau da Justificativa distribuído pelas plataformas dos jornais e do Facebook.

Conforme dados apresentados na Tabela 11, a variação do grau de justificativa entre as plataformas dos jornais e as páginas no Facebook é bastante acentuada. Foram classificados como “sem justificativas”, 27,5% dos comentários nos sites dos jornais e expressivos 57,9% dos comentários no Facebook. Apesar do estudo empírico não ser suficiente para explicar esta alta taxa de comentários sem justificativa no Facebook, levanta-se a hipótese de que esta pode ser explicada por um determinado modo de uso deste site de rede social com extenso emprego de piadas, reclamações, endossos e comemorações que não exigem justificativas ou explicações explícitas. Na categoria “justificativa inferior”, foram classificados 27,7% dos comentários nos jornais e 14,9%

no Facebook. Na categoria “justificativa qualificada”, foram classificados 39% dos comentários nos jornais e 25,6% dos comentários no Facebook. E, por fim, as “justificativas sofisticadas” apresentaram as piores taxas: 5,8% dos comentários nos jornais e apenas 1,5% dos comentários no Facebook. Em relação ao Facebook, a baixa taxa de “justificativas inferiores” e o número considerável de “justificativas qualificadas” reforça a hipótese da influência de um determinado modo de uso. Aparentemente, a questão fundamental não é falta de capacidade, mas o modo de uso mesmo.

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

**Tabela 12:** Grau da justificativa distribuído pelos temas analisados.

Na Tabela 12, é apresentado o grau das justificativas distribuído pelos temas. Na categoria “sem justificativas”, a variação foi de 21,9%, com máximo de 52,2% no tema mensalão e mínimo de 30,3% no tema Lei de Cotas. Na categoria “justificativa inferior”, a variação foi de expressivos 25,7%, com máximo de 38,9% para a Lei de Cotas e mínimo de 13,2% para o caso da Copa. Na classificação “justificativa qualificada”, a variação foi de 12,2%, com máximo de 38,9% no tema ficha limpa e mínima de 26,7% no tema Lei de Cotas. Por fim, na classificação “justificação sofisticada” a variação foi de 2,8%, com máximo de 5,3% e mínimo de 2,5%.

A literatura não oferece resposta para as causas da variação nos graus de justificativa, mas pode-se inferir que está relacionada com ao menos três variáveis: a) o quanto a indivíduo conhece sobre o tema, supondo esta necessidade para a construção de argumentos complexos; b) percepção do quanto o outro conhece sobre o tema,

supondo que as pessoas tendem a apresentar justificativas mais complexas se percebem que os interlocutores têm conhecimento mais aprofundado sobre o tema, ao mesmo tempo em que tendem a apresentar justificativas menos complexas se percebem que o outro sabe pouco ou nada sobre o tema; c) além de todas as outras explicações válidas para o tipo de justificativas que foram apresentadas no tópico anterior.

### 3.4 Respeito

O respeito ao interlocutor e às opiniões alheias é considerado, pela literatura, como um elemento chave para uma deliberação de qualidade (SAMPAIO *et al.*, 2012; STEENBERGEN *et al.*, 2003). O entendimento é que a deliberação calcada na razão exige, como ponto de partida, o respeito ao interlocutor, suas posições e opiniões, mesmo que, como é o caso na maioria das vezes, não exista consenso (STEINER, 2012, p. 104-105). Neste sentido, o respeito é efeito de um entendimento prévio de que o outro é igualmente digno, mesmo que não necessariamente capaz, de participar do ato deliberativo. De certo modo, esta dimensão da deliberação, apesar de ser operacionalizada em separado, está relacionada com a reciprocidade, entendendo-se o respeito como um efeito da reciprocidade, e com o oferecimento de razões, uma vez que o respeito é necessário pelo menos na medida em que se reconhece o outro como digno de apreciar argumentos e justificativas.

Em uma situação prática de deliberação, o respeito se manifesta através da consideração dos argumentos do outro, demonstração de respeito a grupos e minorias e manutenção de uma atmosfera de grupo que busca o entendimento comum, apesar das diferenças. Contudo, a ocorrência de respeito não está necessariamente atrelada a outras dimensões da deliberação, isto é, um debate pode apresentar taxas altas de troca de razões e reciprocidade e não apresentar bons índices de respeito (PAPACHARISSI, 2004). Em algumas situações a falta de respeito em relação a pessoas ou argumentos é tolerável e traz poucos prejuízos práticos para o resultado da deliberação. Em outras situações, o excesso de respeito pode até ser prejudicial. Neste sentido, Papacharissi (2004) propõe uma diferenciação entre comentários impolidos e incivis. A autora argumenta que o mais importante é avaliar se o teor da mensagem afeta princípios democráticos e não necessariamente se atende a regulamentos sociais de interação, uma vez que a polidez depende tão somente do entendimento de etiqueta e formalidade dos participantes da interação. A autora pontua ainda que a impolidez tem a ver com a

manifestação das emoções despertadas pela interação, enquanto a incivildade é umbilicalmente relacionada a crenças e atitudes que têm repercussões mais graves, principalmente, por contestar direitos individuais (p. 281). Enfim, o argumento da autora é que a presença de mensagens rudes não necessariamente afeta outros aspectos da deliberação, o que tem sido confirmado por outros estudos (JENSEN, 2003; STRANDBERG, 2008).

Conforme os dados dispostos na Tabela 13, os critérios estabelecidos para a classificação de respeito ocorreram em 1375 casos, o que equivale a 57,3% dos comentários que compõem a amostra (N = 2401). Tomando como referência a amostra total, 14,4% foram classificados como “respeitoso”, por apresentar afirmativas explícitas de respeito ao interlocutor, a terceiros, a grupos ou a ideias e opiniões; 36,9% foram classificados como “rude” por ter conteúdos, explícitos ou implícitos, que podem ser entendidos como falta de polidez ou rudez na interação; e 6% foram classificados como incivis por desrespeitarem direitos básicos de terceiros ou por conterem discursos de ódio ou preconceituosos em relação à raça, gênero, orientação sexual, identidade e/ou classe social.

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

**Tabela 13:** Respeito em número absoluto e percentual para toda a amostra.

A interpretação destes dados, contudo, é mais bem processada em comparação com resultados anteriores. A variedade de resultados do critério respeito é explicada pelo modo como este é operacionalizado, mas também, segundo a literatura, pela ação de outras três variáveis, a saber, o tema ou tópico em discussão, o tipo e a frequência da moderação, e se exige a identificação ou se permite o anonimato. Sampaio & Barros (2010), no estudo já citado dos comentários de leitores no site do jornal Folha de S. Paulo, avaliam o respeito simplesmente em termos de “respeitoso” ou “agressivo”. Na classificação realizada pelos autores um mesmo comentário podia apresentar os dois códigos, por entendem que um mesmo comentário pode respeitar alguém e desrespeitar outrem. Os autores encontraram alguma marca de agressividade em 56,1% (n = 73) dos

comentários e indícios de respeito em 21,5% (n = 28) do total de comentários. Para efeito de comparação, pode-se somar a ocorrência de comentários rudes (36,9%) e comentários incivis (6%) do presente estudo, o que corresponde a 42,9%, percentual que ainda é distante dos 56,1% do estudo de Sampaio & Barros (2010). Em relação à ocorrência de respeito, a diferença é menor e aponta para uma relativa constância na classificação do respeito entre os dois estudos.

A interpretação dos resultados demanda também a consideração de algumas características culturais do ambiente onde as interações se processam. Em relação à ocorrência de mensagens rudes, por exemplo, é preciso considerar que alguns ambientes online toleram relativamente bem conteúdos de humor ou provocativos. De modo que estas mensagens são vistas pelo analista como ruído ou como um agente que atrapalha o bom andamento da deliberação, mas do ponto de vista de quem se engaja em discussões online pode ser tão somente um modo de deixar a interação mais informal, divertida ou mesmo mais palatável. Papacharissi (2004) lembra que no ambiente online é comum a prática do *flaming* (metaforicamente, botar lenha na fogueira). A autora pontua que o *flaming* é uma prática ofensiva, sem sentido e passional que resulta em efeitos negativos para a discussão política em ambientes online, mas traz o benefício de ser um importante exercício de liberdade de expressão, quando as pessoas podem se expressar de modo livre e os pontos divergentes podem vir à tona. Enfim, o importante é pontuar que práticas desrespeitosas ou consideradas impolidas por alguns não necessariamente traz prejuízos ou inviabiliza a deliberação.

Contudo, a mesma justificativa não tem a mesma validade para o caso dos comentários incivis. Especialmente, aquelas manifestações que desrespeitam direitos alheios ou não reconhece a dignidade do outro traz prejuízos profundos e dificilmente contornáveis em uma situação deliberativa circunscrita no tempo. Neste sentido, entende-se que a questão fundamental ao se avaliar o respeito em ambientes online, para evitar posições moralistas, é estabelecer a fronteira entre a falta de respeito legítima, aquela que se configura como uma possibilidade de livre manifestação do sujeito, e as manifestações incivis, aquelas que atentam contra princípios democráticos, contra direitos individuais ou contra a legitimidade de outros cidadãos. Uma conversa sobre política ou temas públicos pode ter uma forte dose de paixão, serem rudes e duras, mas não podem ser incivis.

Conforme a proposta deste trabalho se considera adiante a influência da empresa, da plataforma e do tema na ocorrência do respeito. Para estes cálculos são

considerados apenas os comentários que foram classificados, isto é, tomam-se os 1375 casos como 100%.

Em relação à empresa, conforme os dados dispostos na Tabela 14, percebe-se que a influência é pequena em termos percentuais. A variação percentual entre uma empresa e outra é pequena. Na categoria “respeitoso”, a variação é de 2,1%. Na categoria “rude” a variação é de 3,6%, índice um pouco maior, mas ainda pouco expressivo. A categoria “incivil” apresenta variação ainda menor, apenas 1,4%.

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

**Tabela 14:** Respeito distribuído pelas empresas estudadas, Folha, Estadão e O Globo.

Na Tabela 15, está disposto o cruzamento entre as categorias de respeito e as duas plataformas onde os comentários foram coletados, nos sites dos jornais e as páginas dos jornais no Facebook. Na categoria “respeitoso”, a variação percentual foi de 5,4%, uma diferença pequena, mas que aponta para uma tendência das pessoas serem mais respeitadas no Facebook. Na categoria “rude”, a variação foi de apenas 0,8%; já na categoria “incivil” a variação foi de 4,6%. A diferença no percentual de comentários respeitosos e incivis pode ser explicada por dois fatores: a) no Facebook ocorre substancialmente menos reciprocidade (ver Tabela 3), o que pode ser uma causa para a diminuição da falta de respeito, de acordo o estudo com Mendonça & Pereira (2011); b) no Facebook as pessoas podem evitar manifestações rudes e incivis por conta da possibilidade destes comentários serem vistos pela rede pessoal e trazer prejuízos para a imagem pública, além de que nesta plataforma mesmo um terceiro desconhecido pode

encontrar meios e modos de expor de forma negativa alguém que fez um comentário inapropriado (MATOS, 2012).

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

**Tabela 15:** Respeito distribuído pelas plataformas dos jornais e do Facebook.

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

**Tabela 16:** Respeito distribuído pelos temas analisados.

Na Tabela 16 é apresentada a frequência do respeito distribuído pelos temas analisados. As grandes variações entre os temas atestam a importância da variável. Na categoria “respeitoso”, a variação vai de um extremo, onde podemos situar os comentários relacionados à Lei de Cotas (41%) e homossexualidade (37,3%), a outro extremo, onde se encontra os comentários relacionados ao mensalão (6,6%). Na categoria “rude” por sua vez, o resultado se inverte: os comentários relacionados ao mensalão chegaram a 82,6%, enquanto a Lei de Cotas e homossexualidade apresentaram 49,3% e 48,8%, respectivamente. Na categoria “incivil” a variação é

apenas de 6,3%, com máximo de 13,9% no tema homossexualidade e o mínimo de 7,6% no tema Copa.

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

#### 4. Conclusão

O presente estudo teve como objetivo investigar as arenas de conversação em torno de conteúdos produzidos por empresas de jornalismo. Especificamente, avaliou a influência de algumas variáveis contextuais (a saber, tema, empresa que hospedava a interação e a plataforma) na qualidade da deliberação. Como *corpus* de análise foram tomados 2.401 comentários relacionados a 15 matérias, sobre cinco temas, feitos no Facebook e nas seções de comentários das páginas dos jornais Folha de S. Paulo, O Estado de S. Paulo e O Globo.

Entre as variáveis estudadas, concluímos que a empresa (pelo menos entre as três analisadas) não responde por grandes variações na qualidade da deliberação, possivelmente porque os jornais compartilham muitas semelhanças entre si. Já a plataforma, revelou um resultado interessante: o Facebook apresenta índices piores para todos os indicadores, a exceção fica por conta de uma diminuição de 4% na ocorrência de mensagens incivis. Acreditamos que este desempenho pior do Facebook pode ser explicado pelo perfil dos participantes e por características da plataforma. De um lado, a participação nos jornais online demanda uma postura mais ativa (por exemplo, é necessário um registro unicamente para esta finalidade), enquanto no Facebook, uma rede empregada para finalidades diversas, mas principalmente para interação social, a participação pode ser ocasional, de pessoas que se deparam com conteúdos políticos sem uma posição ativa de busca ou interesse arraigado de discutir sobre temas políticos. É possível mesmo que, mais do que as características técnicas das plataformas, o perfil do usuário explique as diferenças. Contudo, mesmo que o Facebook possa apresentar

resultados ruins em termos de deliberação, pode ser uma plataforma importante politicamente na medida em que insere, mesmo que precariamente, os indivíduos em uma arena que tematiza, entre outras coisas, a política.

Já a diminuição das mensagens incivis no Facebook pode ser explicada pelo modo como os comentaristas se identificam e são percebidos pelos demais. Os comentaristas dos sites dos jornais têm menor possibilidade de serem identificados ou de terem sua identidade naquela plataforma associada a sua imagem em outros ambientes. Enquanto os comentaristas no Facebook sabem que são lidos por pessoas da sua rede pessoal, bem como os comentários podem se espalhar mais facilmente para redes contrárias de modo que se pode sofrer sanções.

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

Por fim, destacamos algumas questões e problemas que podem ser abordados por estudos futuros, bem como métodos que podem ser empregados. Primeiro, consideramos que a comparação entre arenas discursivas é a melhor estratégia para a avaliação da deliberação pública, por não existirem parâmetros universais para a avaliação dos resultados. Segundo, é preciso considerar o modo como a deliberação pode ocorrer em cada plataforma, partindo do pressuposto que cada uma tem uma lógica de sociabilidade e de trocas argumentativas diferentes. Contudo, é preciso falar das plataformas da perspectiva da experiência concreta do usuário (e não a partir das características técnicas das plataformas), bem como considerar os diferentes perfis de uso de uma mesma plataforma.

Reconhecemos também que, de modo geral, há uma demanda por avanços metodológicos nos estudos deste campo, especificamente da aplicação de questionários e de estratégias etnográficas. Acreditamos que os questionários podem prover informações, por exemplo, sobre as motivações dos indivíduos para participar da deliberação, sobre efeitos subjetivos da deliberação quanto a mudanças de opinião ou

uma melhor compreensão da posição do outro, além de informações sobre o perfil demográfico dos debatedores em ambientes online. Já a pesquisa etnográfica, acreditamos, pode ser útil para um entendimento mais preciso do conjunto das práticas online da perspectiva do indivíduo e não das arenas de interação e, assim, entender melhor este cidadão que está disposto a se engajar em discussões online. Este recurso poderia servir também para o entendimento das rotinas de consumo de informação e do nível de exposição a opiniões das quais diverge.

## Referências bibliográficas

- ALVES, N. A conversação cívica sobre a questão do aborto em redes sociais na internet. *Dissertação de Mestrado em Comunicação Social do Programa de Pós-Graduação em Comunicação*, Faculdade Cásper Líbero, São Paulo, 2011.
- BACHTIGER, A.; SHIKANO, S.; PEDRINI, S.; RYSER, M. Measuring Deliberation 2.0: Standards, Discourse Types, and Sequenzialization. ECPR General Conference, Potsdam, 2009.
- BENTIVEGNA, S. Talking Politics on the net. Research Paper Press Politics Harvard University, 1998. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.173.2361&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2011.
- BLACK, L; WELSER, H.; COSLEY, D.; DeGroot, J. Self-Governance Through Group Discussion in Wikipedia: Measuring Deliberation in Online Groups. *Small Group Research*, v.42, n.5, p.595–634. 2011.
- BRUNDIDGE, Jennifer. Encountering “Difference” in the Contemporary Public Sphere: The Contribution of the Internet to the Heterogeneity of Political Discussion Networks. *Journal of Communication*, n. 60, 2010, p. 680-700.
- COLEMAN, S.; BLUMLER, J. G. E-Democracy from Above. In: COLEMAN, S.; BLUMLER, J. G. *The internet and democratic citizenship: theory, practice and policy*. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2009.
- DAHLBERG, L. Net-Public Sphere Research: Beyond the ‘First Phase’. *Javnost-The Public*, Ljubliana, Eslovênia, v. 11, n. 1, p. 27-44, 2004.
- DAHLBERG, Lincoln. Rethinking the fragmentation of the cyberpublic: from consensus to contestation. *New Media & Society*, v. 9, n. 5, 2007, p. 827–847.
- DAHLBERG, L. The Internet and Democratic Discourse: Exploring The Prospects of Online Deliberative Forums Extending the Public Sphere. *Information, Communication & Society*, v. 4, n. 4, p. 615-633, 2001.
- DAHLBERG, Lincoln. **Re-constructing digital democracy: An outline of four ‘positions**. *New Media & Society*. 13(6) 855–872, 2011.
- DRYZEK, J. S., NIEMEYER, S. Reconciling Pluralism and Consensus as Political Ideals. *American Journal of Political Science*, n.50, v.3, p. 634–649, 2006.
- FIDALGO, Antonio. Sintaxe e Semântica das Notícias Online: Para um Jornalismo Assente em Base de Dados. In: LEMOS, André e outros. *Mídia.br*. Porto Alegre: Editora Sulina, 2004, p. 180-192.

- FLEW, T.; WILSON, J. Journalism as social networking: The Australian youdecide project and the 2007 federal election. *Journalism*, v. 11, n. 2, p. 131-147, 2010.
- FREELON, D. G. Analyzing online political discussion using three models of democratic communication. *New Media & Society*, Washington, USA, v. 12, n. 7, p. 1172-1190, 2010.
- FREELON, D.; WATANABE, M.; BUSCH, L.; KAWABATA, A. Town Halls of the Digital Age: Controversy and Ideology in Online Deliberation (and Beyond). *Anais do Conference of the Association of Internet Researchers*, Copenhagen, Denmark, 2008.
- 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*, v.5, n.1, 2010, p.8-27.
- GOMES, W. Da Discussão à Visibilidade. In: GOMES, W.; MAIA, R. C. M. *Comunicação e Democracia: problemas & perspectivas*. São Paulo: Paulus, 2008a, p. 117-162.
- GOMES, W. Internet e participação política. In: GOMES, W.; MAIA, R. C. M. *Comunicação e Democracia: problemas e perspectivas*. São Paulo: Paulus, 2008b, p.293-326.
- GRAHAM, T. Needles in a Haystack: a New Approach for Identifying and Assessing Political Talk in Nonpolitical Discussion Forums. *Javnost-The Public*, v.15, n. 2, 2008, p.17-36.
- GRAHAM, T. What's Wife Swap Have to Do with It? Talking Politics Online. *International Conference on Online Deliberation*, 4, Leeds, UK, 2010.
- HABERMAS, J. *Between Facts and Norms: Contributions to a Discourse Theory of Law and Democracy*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press, 1996. 673 p.
- HAGEMANN, C. Participation in and contents of two Dutch political party discussion lists on the internet. *Javnost-The Public*, Liubliana, Eslovênia, v. 9, n. 2, p. 61-76, 2002.
- HERMIDA, A.; THURMAN, N. Comments please: How the British news media are struggling with user-generated content. In: *International Symposium on Online*
- JANSSEN, D.; KIES, R. Online Forums and Deliberative Democracy. *Acta Politica*, n. 40, p. 317-335, 2005.
- JANKOWSKI, N.; VAN OS, R. Internet-based political discourse: A case study of electronic democracy in the city of Hoogeveen. In: SHANE, P. M. *Democracy Online: the prospects for political renewal through the Internet*. New York, NY: Routledge, 2004.
- 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.
- KARLSSON, M. What does it take to make online deliberation happen? – A comparative analysis of 28 online discussion forums. *International Conference on Online Deliberation*, 4, Leeds, UK, 2010.
- KIES, R. *Promises and Limits of Web-deliberation*. New York, NY, Palgrave Macmillan, 2010. 200 p.
- KOHN, A.; NEIGER, M. To Talk and Talkback: Analyzing the Rhetoric of Talkbacks in Online Journalism. In: *Israel Communication Association Conference*. Hebrew University, Jerusalem, 2006.
- LEV-ON, A.; MANIN, B. Happy Accidents: Deliberation and Online Exposure to Opposing Views. In: DAVIES, Todd; GANGADHARAM, Seeta Peña (Orgs.). *Online Deliberation: Design, Research, and Practice*. Stanford: CSLI Publications, 2009. p. 105-122.
- MAIA, R. Democracia e a internet como esfera pública virtual: aproximação às condições de deliberação. In: GOMES, Wilson. MAIA, Rousiley. *Comunicação e Democracia: Problemas & Perspectivas*. São Paulo: Paulus, 2008a. p.277-294.

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

MANOSEVITCH, E.; WALKER, D. Reader Comments to Online Opinion Journalism: A Space of Public Deliberation. In: International Symposium on Online Journalism, 10, 2009, Austin. Anais... 2009, p. 1-30.

MENDONÇA, R.; PEREIRA, M. A. Democracia digital e deliberação online: um estudo de caso sobre o VotenaWeb. Congresso Latino Americano de Opinião Pública – Wapor, 4, Belo Horizonte, BH, 2011.

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. In: MAIA, R. C. M.; GOMES, W.; MARQUES, F. P. J. A. Internet e Participação política no Brasil. Porto Alegre: Sulina, 2011, p. 147-174.

MISNIKOV, Y. Discursive qualities of public discussion on the Russian Internet: Testing the Habermasian communicative action empirically. *International Conference on Online Deliberation*, 4, Leeds, UK, 2010.

NEWMAN, N. The rise of social media and its impact on mainstream journalism: a study of how newspapers and broadcasters in the UK and US are responding to a wave of participatory social media, and a historic shift in control towards individual consumers. 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, 2010, Austin, Texas. Anais... 2010. p. 1-20.

MATOS, J. C. O. . Opinião e Cenários Comunicativos: influência de fatores contextuais nos processos sócio-psicológicos da Espiral do Silêncio. In: VI Simpósio Nacional da Associação Brasileira de Pesquisadores em Ciberultura - ABCIBER, 2012.

PALACIOS, Marcos. Putting yet another idea under the Glocalization Umbrella: Reader Participation and Audience Communities as market strategies in globalized online journalism. Anais do Brazil-South Africa Journalism Workshop, 2009.

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

PAPACHARISSI, Z. The virtual sphere 2.0: The internet, the public sphere, and beyond. In: CHADWICK, Andrew; HOWARD, Philip N. *Routledge Handbook of Internet Politics*. Routledge, 2009.

POLAT, R. K. The Internet and Political Participation: Exploring the Explanatory Links. *European Journal of Communication*, vol. 20 n. 4 p. 435–459, 2005.

RHEE W. J.; KIM, E. The Effect of Online Deliberation on Political Discussion Efficacy: A Field Experiment on the Internet Discussion Groups. *International Communication Association*, São Francisco, 2007.

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*, v. 16, n. 1, 2010, p.125-143.

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

- SAMPAIO, R. C.; BARROS, S. A. R. Os Sites de Notícias Podem Estimular a Deliberação Online? Um estudo dos comentários de leitores postados no Folha.com. *Brazilian Journalism Research*, v. 8, n. 2, 2012.
- 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, p. 1-22, 2011.
- SAMPAIO, R. C.; DANTAS, M. Fóruns Online e deliberação: conversações restritas ou participação democrática? *Contracampo*, n. 22, 2011.
- SCHNEIDER, S. M. Expanding the public sphere through computer-mediated communication: Political discussion about abortion in a Usenet newsgroup. Tese de Doutorado. 189f. 1997. Departamento de Political Science da Massachusetts Institute of Technology, 1997.
- STEENBERGEN, M. R.; BACHTIGER, A.; SPORNDLI, M.; STEINER, J. Measuring Political Deliberation: A Discourse Quality Index. *Comparative European Politics*, 2003, p. 21-48.
- STEINER, J. The Foundations of Deliberative Democracy: Empirical Research and Normative Implications. *Cambridge University Press*: New York, 2012, 277p.
- STRANDBERG, K. Public Deliberation goes on-line? An analysis of citizens' political discussions on the internet prior to the finnish parliamentary elections in 2007. *Javnost-The Public*, v. 15, n. 1, p. 71-90, 2008.
- STROMER-GALEY, J. Measuring Deliberation's Content: A Coding Scheme. *Journal of Public Deliberation*, v. 3, 2007.
- STROMER-GALEY, J. Decoding Deliberation Online. *Second Conference on Online Deliberation*, 2005, Palo Alto, California. Disponível em: <<http://www.online-deliberation.net/conf2005/viewpaper.php?id=22>>. Acesso em: 8 dez. 2011.
- SZABO, A. Measuring Deliberation Online. Seminar Paper, Universidade de Vaasa, Finlândia, 2009. Disponível em: <[http://raatali.files.wordpress.com/2008/09/szabo\\_seminarpaper\\_09.pdf](http://raatali.files.wordpress.com/2008/09/szabo_seminarpaper_09.pdf)> Acesso em: 25 nov. 2009.
- TALPIN, J.; MONNOYER-SMITH, L. Talking with the wind? Discussion on the quality of deliberation in the Ideal-EU project. *IPSA International Conference*, Luxemburgo, 2010.
- TRICE, M. Comment Fields and Content Analysis: A Means to Study Interaction on News Sites. *Talking Politics Online. International Conference on Online Deliberation*, 4, Leeds, UK, 2010.
- TSALIKI, L. Online Forums and the enlargement of public space: research findings from a European project. *Javnost-The Public*, v. 9, n. 2, p. 95-112, 2002.
- WALES, C.; COTTERILL, S.; SMITH, G. Do Citizens 'deliberate' in on-line discussion forums? Preliminary findings from an Internet experiment. *Political Studies Association Conference*, Edimburgo, 2010.
- WANG, K. Democratic Deliberation in Online Consultation Forums: A Study of the Casino Debate in Singapore. In. L. Shedletsky & J. Aitken (Org.) *Cases on Online Discussion and Interaction: Experiences and Outcomes*, IGI Global, p. 263-281, 2010.
- WILHELM, A. *Democracy in the digital age: challenges to political life in cyberspace*. New York: Routledge, 2000.
- WRIGHT, S.; STREET, J. 2007. *Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums*. New Media Society, Londres, v. 9, p. 849-869.
- ZHANG, W. *Diverse and Regulated? A Study on the Relationship Between Online Deliberation and Structural Design*. Annual Meeting of the International Communication Association, São Francisco, 2007.