



# VIGILÂNCIA CIVIL E INTERNET: Possibilidades e limitações na disputa por visibilidade e na construção da credibilidade<sup>1</sup>

## CIVIL SURVEILLANCE AND INTERNET: Possibilities and limitations in the dispute for visibility and credibility

Márcio Simeone HENRIQUES<sup>2</sup>  
Daniel Reis SILVA<sup>3</sup>

**Resumo:** A partir do notório crescimento das iniciativas de supervisão e vigilância civil sobre os negócios públicos e privados - na forma de "observatórios" - e das facilidades e vantagens oferecidas pela internet, o artigo discute dois pontos cruciais para este tipo de prática: a disputa por visibilidade e a construção da credibilidade. Alguns entraves são observados quanto à especialização temática dessas instâncias, ao risco de atuação restrita a círculos homofílicos e à relação com os media em busca de visibilidade ampliada. Além disso, aborda aspectos da complexa relação reflexiva entre credibilidade e visibilidade na internet e os desafios de construir uma imagem de atuação independente e voltada para o interesse público como fator de credibilidade e confiabilidade.

**Palavras-Chave:** Vigilância civil. Visibilidade. Credibilidade.

**Abstract:** Based on the remarkable increase of civil surveillance initiatives focused on public and private business – as 'observatories' and other watchdog sites – and considering facilities and benefits offered by the Internet to these practices, the article focuses on two crucial points for these actions: the competition for visibility and the need to build credibility. Some obstacles are observed: thematic specialization of these initiatives, the risk of restriction to like-minded circles, and the relationship with the media in search of expanded visibility. Furthermore, it addresses aspects of the reflexive and complex relationship between credibility and visibility on the

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado ao Grupo de Trabalho Comunicação e Sociedade Civil do VI Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política (VI COMPOLÍTICA), na Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), de 22 a 24 de abril de 2015.

<sup>2</sup> Professor do Departamento de Comunicação Social da Universidade Federal de Minas Gerais, Doutor em Comunicação Social pela UFMG, realiza a pesquisa "Vigilância civil, opinião pública e *accountability* nas políticas urbanas" em estágio pós-doutoral na Universidade Nova de Lisboa/Portugal (bolsista CAPES, Proc. 1931-14-8). E-mail: simeone@ufmg.br.

<sup>3</sup> Doutorando em Comunicação Social do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Universidade Federal de Minas Gerais. Mestre em Comunicação Social pela Universidade Federal de Minas Gerais. Bolsista CAPES. E-mail: daniel.rs@hotmail.com.br.



*internet and the challenges of building an image of independence and of actions oriented by public interest as a factor of credibility and reliability.*

**Keywords:** *Civil Surveillance. Visibility. Credibility.*

---

## **1. Internet e vigilância civil**

Uma apregoada promessa política atravessa o desenvolvimento da internet nas últimas décadas: a perspectiva de uma significativa ampliação das interações cívicas. Tal premissa está presente nas expectativas sobre como as potencialidades da internet permitem a democratização da informação, com novas e múltiplas fontes de informação possibilitando aos cidadãos se informarem sobre questões políticas, e o surgimento de novas formas de participação e envolvimento dos sujeitos na vida democrática e em um amplo fórum de debate.

Podemos observar como no âmago desta promessa encontra-se a perspectiva de uma formação de públicos no sentido clássico proposto por John Dewey, segundo o qual estes são compostos por “aqueles que se veem afetados pelas consequências indiretas das transações, até o ponto em que resulta necessário ocupar-se sistematicamente dessas consequências” (DEWEY, 1954). As características da internet de fato podem incentivar e incrementar a formação de grupos preocupados com questões de interesse público ao ampliar o olhar que os cidadãos podem ter sobre sua realidade, permitindo aos mesmos se organizarem de maneira mais dinâmica, terem maior acesso a informações relevantes e a novas formas de prestação de contas por parte das instituições.

Em última instância, o desenvolvimento da internet trouxe a expectativa de uma maior autonomia para a atuação dos públicos, que teriam melhores condições de assumir uma posição de protagonistas na defesa de seus próprios interesses. Entre outros aspectos, cabe destacar a perspectiva de uma mudança no que tange ao monitoramento e vigilância daqueles que detêm posições de autoridade, um aspecto normalmente associado à função de *watchdog* da imprensa. Munidos das novas possibilidades das tecnologias digitais, os públicos poderiam se ocupar

também de realizar tal função, desenvolvendo instâncias de monitoramento voltadas para o acompanhamento das atividades do Estado, do mercado e dos próprios *media* – um aspecto essencial para a efetivação do princípio de *accountability* em seu sentido mais geral, que corresponde tanto à demanda por prestação de contas públicas como por uma atitude responsiva dos diversos atores.

Um indicativo de que pelo menos parte dessas expectativas têm sido cumpridas é o surgimento, na última década, de um grande número de iniciativas civis voltadas para a vigilância de ações governamentais e de corporações privadas nos mais diversos países do mundo. Mais do que ocorrências isoladas, tais iniciativas podem ser encaradas a partir de um fenômeno mais amplo, decorrente do largo desenvolvimento da internet e das possibilidades das mídias sociais digitais, que auxiliaram na constituição de um sem número de “observatórios” como redes de monitoramento. Apresentando configurações diversas – assumindo a forma de *sites*, perfis e comunidades em redes sociais, blogs e *wikis* – e abordagens temáticas distintas que variam desde uma atuação mais generalizada a difusa até formas mais especializadas, tais iniciativas colocaram a questão da vigilância civil na pauta de discussões acadêmicas e políticas como um processo complexo e multifacetado, sobre o qual múltiplos questionamentos emergem<sup>4</sup>.

De maneira ampla, podemos entender a vigilância civil como uma prática de públicos menos ou mais organizados que se dispõem a observar as atividades das instituições e os processos de comunicação pública, “de tal forma que possam apontar as suas possíveis consequências e as formas como afetam os indivíduos e a sociedade” (HENRIQUES, 2015, p. 207). Em geral, as diversas iniciativas de vigilância civil dedicam-se à coleta, processamento e disponibilização de informações sobre os mais variados temas, por vezes indo além da simples observação ao pretender influenciar discussões públicas correntes por meio de denúncias acerca de abusos do poder público e de organizações privadas. Ligam-

---

<sup>4</sup> Tais iniciativas de vigilância civil figuram como objeto central de reflexões que desenvolvemos nos últimos anos, nas quais buscamos elucidar algumas das características básicas sobre sua constituição (HENRIQUES, 2015), compreender sua implicação para a função de *watchdog* dos *media* (HENRIQUES; SILVA, 2013) e explorar limitações e entraves que devem ser enfrentados por aqueles que buscam exercer o monitoramento sobre atividades abusivas de comunicação (HENRIQUES; SILVA, 2014).



se, assim, à formação e movimentação de públicos diversificados no âmbito da sociedade civil, tornando-se importantes formas de interveniência nos processos de comunicação pública.

Em termos de vantagens específicas trazidas pela internet para a formação dessas iniciativas, podemos destacar: a) novas formas de coletar e organizar informações sobre a atuação das instituições públicas e privadas; b) acesso ampliado a informações por qualquer cidadão; c) ação em rede – vários atores diferentes podem colaborar na obtenção de dados relevantes; d) facilidade de circulação de informação entre os interessados, que pode ser realizada rapidamente e de modo relativamente organizado para fomentar debates, fornecer subsídios para denúncias, estudos e diagnósticos mais específicos e aprofundados; e) ampliação da possibilidade de registro e memória, que permite ver uma evolução das causas.

O surgimento deste movimento amplo de vigilância civil, porém, não pode ser tomado como a concretização absoluta das promessas de autonomia dos públicos. Apesar de tal movimento apontar para uma reconfiguração nas formas de organização política de públicos e o surgimento de novas possibilidades de atuação a partir das novas tecnologias digitais, é preciso cautela para refletir sobre as características e limitações dessas mudanças.

Mais do que discutir as possibilidades colaborativas da internet que constituíram o terreno fértil para a rápida expansão da vigilância civil, interessa-nos no presente artigo abordar justamente algumas das limitações inerentes à rede que estabelecem desafios para a atuação de tais iniciativas e que acabam marcando profundamente suas dinâmicas de monitoramento. Diversos autores levantaram nos últimos anos preocupações sobre o otimismo desenfreado das possibilidades da internet (HINDMAN, 2009, MOROZOV, 2011), abordando aspectos como o *digital divide*, a influência de fatores econômicos na rede e a dispersão e acúmulo de informação na *web*. Partindo de diversas dessas reflexões sobre o potencial cívico da internet, optamos por centrar nossos esforços para explorar especificamente o que algumas das características da rede significam para a vigilância civil, ampliando a compreensão sobre as limitações que marcam a dinâmica de tal atividade.

Para tanto, sustentamos nossa reflexão a partir de insumos coletados em um estudo realizado em 2014 (HENRIQUES, 2015) e que consistia no levantamento e análise de *sites* e perfis de iniciativas de vigilância civil em países diversos. Tal esforço, que buscava propiciar uma visão geral sobre o fenômeno, resultou na identificação de 184 ocorrências, das quais algumas mais emblemáticas sobre determinados temas – observatórios de políticas urbanas e instâncias de vigilância sobre práticas de comunicação abusivas de organizações privadas – foram acompanhadas de modo mais sistemático e tiveram dados sobre sua atuação e organização coletados.

A partir desse esforço de coleta e sistematização de dados, foi possível observar e refletir acerca de alguns dos principais desafios e limitações que certas características da internet estabelecem para as iniciativas de vigilância civil atuais, construindo uma visão multifacetada do fenômeno para além da exaltação sobre as perspectivas e promessas oriundas da rede. No presente artigo optamos por abordar dois pontos, em certa medida correlacionados, que marcam as dinâmicas de tais instâncias e que julgamos centrais para a compreensão sobre as mesmas no mundo contemporâneo: a disputa por visibilidade e a construção da credibilidade.

## **2. A disputa por visibilidade**

Um primeiro aspecto que se torna evidente em qualquer esforço de reflexão sobre o desenvolvimento de iniciativas de vigilância civil nas últimas décadas é a grande variedade das mesmas, tanto em suas configurações quanto temáticas. Buscando compreender as formas de vigilância que as diversas ações civis na internet buscam exercer, Henriques (2015) identificou, ainda que sem objetivar a construção de uma tipologia exaustiva, três perfis básicos de iniciativas relacionados com os objetivos das mesmas.

O primeiro perfil de observatórios são as iniciativas focadas na *provisão de informação pública*, em geral constituídas pelo governo e que acabam adquirindo um perfil mais técnico, com o objetivo de subsidiar tecnicamente a formulação de

políticas públicas. Um segundo perfil seriam as iniciativas de *suporte de dados e consultoria estratégica*, que buscam organizar e difundir informações estratégicas para os públicos, algumas independentes e outras filiadas a partidos políticos, organizações privadas ou mesmo ao poder público, e assumindo muitas vezes a forma de *think tanks*. Finalmente, um terceiro perfil seria o de *supervisão e denúncia*, uma rubrica na qual se encontram as iniciativas que têm por missão primordial exercer uma supervisão mais direta da atividade de atores específicos (públicos ou privados) e coletar e divulgar denúncias. Podemos notar, assim, que a observação e a vigilância sobre uma temática ocorrem de muitos modos distintos.

Um ponto transversal a todas essas modalidades de iniciativas de vigilância civil é a busca pela visibilidade das suas ações. É preciso reconhecer que perfis de observatórios almejam alcançar um grau distinto de visibilidade – uma iniciativa voltada para a supervisão e denúncia, por exemplo, pode julgar necessária uma visibilidade maior do que um observatório focado na organização de informações públicas –, mas todos, em alguma medida, buscam conferir publicidade às suas informações e à sua atuação.

Aqui encontramos também uma das pedras basilares da promessa de expansão da participação cívica da internet: uma expectativa de ampliação da visibilidade, que permitiria voz a sujeitos e grupos de uma maneira independente do sistema dos *media* e de sua tradicional função de *gatekeeping* (SHOEMAKER; VOS, 2009). A perspectiva era que “a abertura da internet permitisse que os cidadãos competissem com jornalistas na criação e disseminação de informação política” (HINDMAN, 2009, p. 2, tradução nossa), algo reforçado com o surgimento da chamada *web 2.0*, que ampliava a possibilidade de publicização de opiniões e informações na rede e diminuía consideravelmente os investimentos necessários para tal.

É fundamental o reconhecimento sobre como parte dessas expectativas de fato foram concretizadas nas últimas décadas. Nesse aspecto, podemos considerar um ponto pacífico entre acadêmicos a perspectiva de que a evolução da internet e das tecnologias da comunicação modificou profundamente os processos de produção e divulgação da informação e do conhecimento, dando origem a um

ambiente em que os “indivíduos são livres para ocupar um papel mais ativo do que era possível” anteriormente (BENKLER, 2006, p. 4, tradução nossa). Seja por meio de *blogs*, de *sites* ou de perfis em redes sociais digitais, a promessa da voz para os cidadãos ordinários e para os grupos mobilizados parece ser uma realidade, transformando profundamente a realidade da produção de informações e possibilitando uma visibilidade de baixo custo e aparentemente fácil de ser conquistada.

O ponto básico a ser questionado, porém, reside na diferença entre disponibilizar uma informação publicamente por meio da internet e conquistar efetivamente a visibilidade – ou, nas palavras de Matthew Hindman (2009), a diferença entre falar e ser ouvido. O que Hindman questiona em sua obra *The Myth of Digital Democracy* (2009) é justamente como a promessa da internet de dar voz ao cidadão comum e a grupos mobilizados não implica, necessariamente, no fato de que essas vozes serão ouvidas, especialmente no que tange a questões e discussões de cunho político.

Hindman (2009) explora cinco barreiras centrais que estabelecem limites importantes para essa visibilidade *online*. A primeira delas está relacionada com o baixo tráfego que *sites* e conteúdos políticos atraem quando comparados com a utilização geral da internet, o que estabelece um ponto de partida não muito encorajador para aqueles que buscam manifestar sua voz acerca de tais questões. Em seguida, o autor aborda duas barreiras decorrentes da própria composição da internet: a estrutura de *links* e as mecânicas dos motores de busca. Nesse aspecto, o autor observa como a questão dos *links* se tornou crítica após a invenção do Google, no qual conteúdos mais *linkados* ganham maior destaque. Mais ainda, a forma com que os mecanismos de busca ordenam seus resultados e a maneira com que os usuários, em geral, lidam com os mesmos colaboram para uma concentração de tráfego em um pequeno número de *sites* familiares – “se os usuários favorecem buscas simples e clicam apenas nos primeiros resultados, a grande parte do conteúdo político indexado pelos motores de busca é irrelevante” (HINDMAN, 2009, p. 132, tradução nossa).

O quarto ponto abordado por Hindman está relacionado com a questão econômica da produção de conteúdo, e parte do princípio que, mesmo no mundo digital, determinados conteúdos são caros de se produzir. Enquanto a criação de um *blog* é reconhecidamente simples e de baixo custo, o mesmo não pode ser dito da concepção de uma estrutura profissionalizada que permita a coleta e averiguação de múltiplos acontecimentos. A internet não elimina as pressões econômicas sobre aqueles que buscam produzir conteúdo de maneira mais sistematizada, e, em um paralelo interessante com os *media* tradicionais, tais pressões acabam incentivando a concentração econômica ao redor de grandes empresas e portais.

Finalmente, o autor aponta para a existência de uma elite *online*, demonstrando que, mesmo em áreas que os custos de produção de conteúdo são baixos, como os comentários políticos, um pequeno grupo de “*bloggers classe A*” – em geral com educação superior, brancos e com um *background* nos *media* tradicionais – consegue ser ouvido por uma audiência significativamente maior do que todo o restante da *blogsfera*. Trata-se, assim, de uma acentuada desigualdade de visibilidade para os conteúdos disponibilizados na internet, o que leva Hindman a afirmar que

se levarmos em conta a capacidade dos cidadãos ordinários de escrever conteúdos que outras pessoas irão ler, a Internet fica muito aquém das reivindicações que continuam a ser feitas sobre ela. Pode ser fácil falar no ciberespaço, mas continua a ser difícil de ser ouvido (HINDMAN, 2009, p. 142, tradução nossa).

O que Hindman observa, assim, é a incongruência de uma postura excessivamente otimista sobre as promessas de visibilidade da internet, sendo fundamental adotar uma perspectiva de que a visibilidade permanece como um recurso escasso e disputado. Henriques nos lembra de que “mesmo que haja muitas formas diretas de publicidade [...], nossas mensagens disputam constantemente a atenção dos públicos, expostos a um enorme volume de informações, em todo momento” (HENRIQUES, 2010, p. 104). Tal situação se torna ainda mais problemática quando estamos de frente ao que John Keane nomeia como a “era de abundância comunicativa” (KEANE, 2013), em que as novas tecnologias digitais possibilitaram que mais de 90% de toda informação existente tenha sido criada nos últimos dois anos.

Trata-se, assim, de um momento marcado pela abundância de informações e de estímulos, uma sobrecarga comunicativa que invade e modifica diversos aspectos de nossa vida cotidiana. Interessa-nos especialmente perceber que ao mesmo tempo em que a internet possibilita a produção de conteúdo e informação como nunca antes, dando voz a muitos que eram desprovidos da mesma em uma estrutura midiática tradicional, ela também acarreta um cenário marcado por uma disputa por visibilidade especialmente acirrada, na qual muitos tentam, ao mesmo tempo, serem ouvidos.

As consequências do reconhecimento sobre a disputa por visibilidade na internet são especialmente importantes quando abordamos a temática da vigilância civil. Não restam dúvidas que os grupos articulados em interações pelos meios digitais têm oportunidade de expor publicamente suas questões, tornando disponíveis informações e opiniões. Um aspecto central, porém, residente justamente na consideração sobre quem efetivamente lê tal conteúdo, ou seja, qual a visibilidade que ele de fato conquista. Como mencionado anteriormente, é um traço comum das iniciativas de vigilância dos públicos a necessidade de conquistar certo grau de visibilidade – algo vital até mesmo para a manutenção dos vínculos dos indivíduos mobilizados com a causa sustentada por um dado movimento de vigilância.

Nesse sentido, as barreiras exploradas por Hindman (2009) para a visibilidade de conteúdos políticos na internet apontam para algumas das dificuldades que as novas iniciativas digitais de vigilância civil enfrentam. Acreditamos, porém, que a essas barreiras se somam outros entraves decorrentes das próprias características da vigilância civil, dos quais destacamos três: (a) o problema da divulgação de informações especializadas, (b) o risco de uma atuação restrita a círculos homofílicos e (c) a importância dos *media* tradicionais na conquista de uma visibilidade ampliada.

O primeiro entrave a ser considerado está relacionado com o próprio nível de vigilância que as iniciativas civis buscam exercer. É uma característica central dessas instâncias organizadas que elas se afastam de uma vigilância mais abstrata e difusa exercida pela opinião pública, optando por um monitoramento concentrado



e marcado por uma especialização temática cuja amplitude pode ser mais ou menos acentuada. Esse processo de vigilância implica um grau de especialização elevado para lidar com minúcias sobre temáticas trabalhadas, o que perpassa o domínio sobre uma linguagem técnica e aspectos específicos.

Ainda que esse conhecimento especializado não seja um pré-requisito para a criação de uma iniciativa de vigilância (cidadãos sem uma formação técnica anterior podem dar início a processos de monitoramento sobre temáticas bastante especializadas, por exemplo), ele invariavelmente será construído durante o próprio processo de vigilância, quando os públicos mobilizados entram em contato com a complexidade do fenômeno que monitoram e com a evolução histórica do tema tratado. A partir do processo de vigilância, as instâncias civis ampliam seu domínio sobre as temáticas que versam, desenvolvendo um corpo de conhecimento cada vez mais especializado e propício para o monitoramento das mesmas.

Porém, é fundamental observar que a atenção requerida por processos muito específicos e especializados exige traduções e simplificações para públicos leigos que nem sempre são possíveis ou realizáveis sem outras mediações. Essas iniciativas precisam, assim, enfrentar o risco inerente de que a especialização temática do processo de vigilância afaste os sujeitos que não acompanham regularmente o assunto e que não possuem o domínio da linguagem e dos conceitos que são abordados, restringindo sensivelmente o alcance público das informações e do conhecimento produzido. Há, portanto, um entrave para a visibilidade produzido pela própria dinâmica da vigilância especializada, na medida em que quanto mais são desenvolvidos conhecimentos específicos para observar determinada temática, maior é a possibilidade da perda de contato com o cidadão ordinário.

Um exemplo que nos permite observar essa característica é a atuação do PRWatch<sup>5</sup>, uma iniciativa civil norte-americana que se propõe a monitorar práticas de comunicação abusivas empregadas por corporações e pela indústria de relações públicas. Atuando nessa vertente desde 1993, o PRWatch desenvolveu durante sua trajetória um robusto corpo de conhecimento especializado sobre o tema que

---

<sup>5</sup> Disponível em <[www.prwatch.org](http://www.prwatch.org)>. Acesso em 28 de mar. 2015.

aborda – o que deu origem, inclusive, a um projeto paralelo chamado SourceWatch<sup>6</sup>, uma enciclopédia virtual colaborativa que visa consolidar e ampliar o conhecimento produzido pela iniciativa e que conta atualmente com mais de 73.000 artigos sobre práticas e técnicas abusivas de comunicação e grupos que as empregam. Ao mesmo tempo em que esse conhecimento técnico permite à iniciativa exercer um monitoramento muito mais refinado, capaz de captar minúcias e abordar a temática que lida com profundidade, ele também limita a compreensão dos públicos leigos às informações produzidas pelo grupo. Mesmo nas denúncias mais pontuais do PRWatch o cidadão é confrontado com uma grande variedade de nomenclaturas, siglas e referências históricas sobre práticas que muitas vezes ele desconhece, dificultando a apreensão da mesma.

A dinâmica da especialização está também no cerne do segundo entrave à visibilidade das iniciativas de vigilância civil que identificamos: o risco de uma atuação restrita a círculos homofílicos. A preocupação sobre a tendência homofílica na internet é um tópico recorrente de estudos (LEV-ON; MANIN, 2009), tendo origem na noção de que, quando a opção de escolha existe, os sujeitos preferem interagir e receber informações de outros que possuem ideias e opiniões semelhantes a eles, ou seja, com outros sujeitos *like-minded*. Tal perspectiva se torna ainda mais inquietante quando aliada com as possibilidades da internet, que oferece recursos “aprimorados para localizar outros sujeitos *like-minded* e filtrar pontos de vista opostos, o que pode resultar em enclaves de pessoas com ideias semelhantes conversando entre si, mesmo em um contexto no qual existe uma ampla multiplicidade de visões” (LEV-ON; MANIN, 2009, p. 107, tradução nossa).

Assim, a preocupação inicial acerca do tema versava sobre como os sujeitos conseguiriam, graças aos recursos da *web*, construir um ambiente comunicativo no qual tivessem contato apenas com outros sujeitos *like-minded*. A perspectiva sobre os “filtros invisíveis” (PARISER, 2011), porém, reconfigurou tal discussão, trazendo a ideia de que os algoritmos utilizados por diversos serviços *online* para a personalização de conteúdo poderiam levar à construção desse ambiente homofílico

---

<sup>6</sup> Disponível em <[www.sourcewatch.org](http://www.sourcewatch.org)>. Acesso em 28 de mar. 2015.

mesmo sem o conhecimento do usuário (o que alteraria aspectos importantes da própria disputa de visibilidade que abordamos anteriormente).

Para além dessas discussões, interessa observar como a dinâmica de especialização das instâncias de vigilância civil conduz a uma tendência crescentemente homofílica. O que entra em jogo, nesse sentido, é a preocupação sobre como as iniciativas de monitoramento, ao construir e se apropriarem de um corpo específico de conhecimento, incorrem no risco de limitar as informações por elas produzidas a um pequeno número de sujeitos que dominam a linguagem técnica utilizada e compartilham de preocupações e interesses semelhantes. Trata-se de uma possibilidade de fechamento daquele público em um enclave *like-minded*, algo que estabelece desafios significativos para a disputa por visibilidade.

Finalmente, o terceiro entrave que observamos advém da importância dos *media* tradicionais na conquista de uma visibilidade ampliada. A entrada em cena das novas possibilidades de produção e distribuição de conteúdos e informações trazidas pela internet não significa que os *media* tradicionais perderam sua importância. Hindman (2009) observa, por exemplo, como grande parte do conteúdo que conquista visibilidade de fato na internet (ou seja, do que é efetivamente visto) advém das organizações dos chamados “velhos” *media* e de seus braços *online*, de maneira que a mesma permanece como um elemento central da disputa por visibilidade.

O relacionamento com os *media* tradicionais é particularmente central para as instâncias de vigilância civil focadas na supervisão e denúncia de abusos do poder público, de organizações privadas e dos próprios *media*. Em geral, essas iniciativas de monitoramento buscam intervir de maneira ativa no desenrolar de controvérsias públicas, desvelando novas facetas de disputas correntes ou mesmo trazendo à cena pública informações capazes de instaurar novas polêmicas. Para tanto, elas necessitam de uma visibilidade ampliada, precisam atingir e afetar um público maior, fazendo com que suas informações ressoem na esfera pública. Nesse aspecto, essas iniciativas dependem dos *medias* tradicionais e da capacidade destes de colocar em circulação e reverberar suas denúncias.

A situação, porém, se torna ainda mais complexa quando observamos que diversas instâncias de vigilância civil tecem críticas e supervisionam, direta ou indiretamente, os próprios *media*. É o caso, por exemplo, das iniciativas de *media-watching* e de parte considerável do grupo que se propõe a monitorar práticas de comunicação abusivas de corporações – que tecem tanto críticas sobre a forma com que os *media* falham em exercer a função de *watchdog* sobre tais práticas como também elaboram denúncias sobre o próprio envolvimento dos *media* em muitos dos episódios abordados (HENRIQUES; SILVA, 2013). Esses casos, assim como em outros em que os *media* são alvo de críticas, podem trazer dificuldades ainda mais significativas para a conquista de uma visibilidade ampliada, estabelecendo desafios importantes que devem ser enfrentados pelas iniciativas *online* de vigilância civil.

### **3. A construção da credibilidade**

A construção da credibilidade é o segundo aspecto central da dinâmica das iniciativas *online* de vigilância civil que devemos problematizar visando uma ampliação da compreensão acerca de tal fenômeno. Em primeiro lugar, é fundamental observar que a credibilidade é um elemento que perpassa a própria existência das instâncias de observação, que almejam produzir informações que não apenas serão vistas por muitos, mas que também tenham a capacidade de influenciar questões de interesse público. A credibilidade, como observa Paulo Serra (2003), constitui um princípio fundamental da persuasão, e se refere ao julgamento que os públicos tecem sobre a confiabilidade de uma informação, ou seja, a percepção dos sujeitos se ela é digna ou não de crédito, se deve ser tomada como verdadeira.

Como mencionado anteriormente, um dos preceitos que sustenta a noção de vigilância civil é a aposta na capacidade dos públicos defenderem seus interesses e se engajarem no processo de monitoramento daqueles que detêm posição de poder. O sucesso de tal empreitada, porém, perpassa inevitavelmente a construção

da credibilidade como forma de conferir legitimidade para a atuação de vigilância e, principalmente, para apresentar e sustentar eventuais denúncias, sendo fundamental perceber que a credibilidade da imprensa é um atributo chave que permite à mesma ocupar uma função de *watchdog*.

A credibilidade da imprensa é sustentada pela crença dos públicos na existência em um sistema perito de produção, fundado a partir de um conjunto de princípios deontológicos, técnicos e éticos. Estes incluem, entre outros, a ideia de uma produção de informação de qualidade (e objetiva), a responsabilização dos jornalistas, a mútua vigilância entre os diversos veículos e a existência de um processo rigoroso de verificação dos fatos e de fontes. Conforme Alexander (2003) argumenta, é justamente essa capacidade da imprensa de manter a crença das audiências de que sua atuação é no sentido de descrever o mundo e os acontecimentos de maneira objetiva e isenta que mantém sua credibilidade. Ainda que determinados veículos ou práticas da imprensa sejam encarados com desconfiança pelos públicos, algo dessa crença permanece socialmente difundida. Interessante notar, porém, que essa crença enfrenta um novo desafio relacionado com as próprias perspectivas advindas do desenvolvimento da internet, nas quais a promessa que uma ação mais autônoma dos públicos seria capacitada para a defesa do interesse geral e capaz de expor os interesses privados que estariam “contaminando” muito dos *media* tradicionais.

É importante notar, porém, que essa redefinição de expectativas não significa que as iniciativas de vigilância civil sejam naturalmente dotadas de credibilidade apenas por serem ações dos próprios públicos. Enquanto os veículos de imprensa, como instituições, são fundados a partir de certos pressupostos de legitimidade e credibilidade oriundos da crença em um sistema perito, as instâncias de monitoramento dos públicos devem criar suas próprias condições de credibilidade. Para tanto, uma série de dificuldades devem ser enfrentadas, e destacamos três delas: (a) a reflexividade entre credibilidade e visibilidade; (b) a construção de uma ideia de independência; e (c) as tensões entre transparência e secretismo.

O primeiro aspecto a ser abordado, dessa forma, é a reflexividade particularmente complexa entre credibilidade e visibilidade na internet. O

pesquisador português Paulo Serra (2003) argumenta que um dos principais meios pelos quais os *sites* conquistam credibilidade na rede está relacionado com a visibilidade que os mesmos possuem nos motores de busca contemporâneos. Nesse aspecto, os mecanismos de busca, ao centrarem seus algoritmos na já citada estrutura de *links*, reforçam a noção de que seus resultados tem relação com a relevância e promovem entre os usuários a ideia “de que um sítio que obtém uma boa posição num motor de busca é credível, e, reciprocamente, de que um sítio que é credível obtém uma boa posição num motor de busca” (SERRA, 2003, p. 8). De forma semelhante, uma iniciativa *online* de vigilância civil pode aumentar sua credibilidade perante a opinião pública quando o conteúdo por ela produzido ganha repercussão em veículos tradicionais da imprensa e obtém uma visibilidade ampliada – ou seja, quando a informação é associada e apropriada pelo sistema perito dos *media*.

É importante observar que um dos aspectos que aumentam a credibilidade do conteúdo produzido pelas iniciativas de vigilância civil, incluindo as chances de veiculação dessas informações na imprensa tradicional, está relacionado com a qualidade da produção. O que entra em jogo, nesse sentido, não é apenas a relevância do tema tratado, mas também a capacidade da iniciativa de monitoramento de desvelar novas facetas sobre a temática que ela versa e apresentar informações inéditas embasadas em dados objetivos e em argumentos lógicos – ou seja, gerar um conteúdo que se aproxima dos próprios preceitos de profissionalismo do sistema perito da imprensa. A iniciativa deve, assim, demonstrar domínio sobre seu objeto de monitoramento e ser capaz de sustentar factualmente suas afirmações, o que remete novamente para a necessidade de especialização dessas instâncias.

Temos, dessa forma, uma situação na qual o imperativo de credibilidade torna cada vez maior a importância de uma especialização das iniciativas de vigilância como uma forma de ampliar o domínio das mesmas sobre aspectos e conhecimentos específicos acerca da área em que atuam. Como observado anteriormente, porém, a especialização das iniciativas de vigilância apresenta limitações sensíveis para a visibilidade, acarretando em uma reflexividade ainda



mais complexa entre visibilidade e credibilidade: ao mesmo tempo em que esses dois atributos entrelaçam-se, estratégias visando o ganho de um deles pode configurar uma ameaça para a obtenção do outro.

É preciso reconhecer, ainda, que quanto maior é a visibilidade alcançada por uma iniciativa específica, maior será também o escrutínio público sobre o conteúdo por ela produzido – o que torna mais difícil da mesma manter sua credibilidade sem um elevado grau de especialização. Essa é uma questão especialmente delicada para grupos centrados na produção de denúncias sobre abusos e deslizes daqueles em posição de poder, que precisam sustentar seus discursos perante um processo ainda mais extensivo de averiguação, por vezes deflagrado justamente pelos interesses poderosos expostos naquelas denúncias como uma forma de desacreditar as mesmas e seus autores.

Um segundo desafio para a constituição de uma credibilidade capaz de permitir a uma iniciativa civil exercer de fato a função de vigilância está relacionado com a construção da ideia de que a atuação desta é independente. A principal questão nesse ponto é a capacidade dessas instâncias de serem vistas e entendidas como iniciativas orientadas unicamente para a defesa de interesses públicos.

Porém, a construção dessa imagem de independência se torna mais complexa quando levamos em consideração as questões financeiras e estruturais que perpassam os grupos organizados de monitoramento. Retornamos aqui ao argumento de Hindman (2009) sobre como a internet não pode ser entendida como o fim das pressões econômicas sobre aqueles que tentam produzir conteúdo. Enquanto um grupo qualquer de cidadãos pode, de fato, engajar-se em uma atividade de monitoramento quase sem custos por meio do Facebook ou outras plataformas similares, tal cenário não pode ser generalizado para todas as iniciativas de vigilância, sendo especialmente distante dos grupos com perfil centrado na supervisão e denúncia. Precisando sustentar suas denúncias perante o escrutínio público, notadamente quando expõem interesses poderosos, esses grupos muitas vezes necessitam de uma estrutura especializada de sustentação, incluindo uma assistência jurídica.

A existência dessa estrutura, porém, acarreta questionamentos sobre quem financia a iniciativa, algo que pode afetar profundamente a imagem de independência do grupo. Muitos observatórios são, ainda hoje, bastante sucintos ao declararem “quem são”, fazendo-o de modo tão genérico que não permite aos outros sujeitos saber muito acerca das pessoas que nele atuam, que o lideram ou mesmo sobre quem financia tal iniciativa e as ligações da mesma com outras instituições diversas. Essa omissão constitui um entrave significativo para a construção de sua credibilidade, especialmente nos eventuais momentos de uma visibilidade ampliada<sup>7</sup>.

Ao mesmo tempo, determinadas iniciativas traçam estratégias de construção de credibilidade focadas na tentativa de demonstrar uma independência econômica, o que seria uma forma de atestar que a mesma não é movida por interesses privados ocultos. Tal estratégia é principalmente empregada por iniciativas organizadas focadas na denúncia de abusos, e motiva os grupos a publicizarem todo o seu movimento financeiro, disponibilizando prestações de conta bastante específicas que abordam todos os custos de operação e doações recebidas. É o caso, por exemplo, do já citado PRWatch e também do grupo de *media-watching* norte-americano FAIR – Fairness & Accuracy in Reporting<sup>8</sup>, que anualmente divulgam balanços abrangendo todos os aspectos de suas operações.

É interessante observar como novamente a visibilidade se constitui como um fator de ameaça para a construção da credibilidade: é comum que as finanças de iniciativas que conquistam uma visibilidade ampliada sejam expostas a um exame mais minucioso, inclusive por parte da imprensa e de seus “oponentes”, que busca desmascarar possíveis interesses privados que animariam suas ações. Tal fato ocorreu, por exemplo, com o PRWatch, que, apesar de recusar recursos oriundos de partidos ou grupos políticos, é por vezes acusado de não ser realmente

---

<sup>7</sup> Não podemos, porém, ignorar o fato de que essa omissão pode também ter um caráter estratégico, especialmente nos casos em que a divulgação completa das informações sobre aqueles que financiam uma iniciativa ou atuam na mesma poderia ocasionar riscos ainda maiores para a credibilidade – é a situação, por exemplo, de grupos que possuem laços estreitos ou recebem recursos de instituições notoriamente relacionadas com interesses ou posicionamentos privados, algo que ocorre com inúmeros *think tanks* conservadores.

<sup>8</sup> Disponível em: <[www.fair.org](http://www.fair.org)>. Acesso em 28 de mar. 2015.

independente por receber financiamento de organizações sem fins lucrativos ligadas a agendas liberais<sup>9</sup>.

A relação de iniciativas de vigilância civil com o poder público é um fator que dificulta a construção da imagem de independência em diversos casos. Nesse aspecto, a estreita vinculação de diversos observatórios com o poder público acarreta um desgaste da própria ideia de vigilância civil junto à opinião pública, que faz com que iniciativas de monitoramento sejam encaradas por vezes com ceticismo e desconfiança. Como uma tentativa de mitigar os danos causados por essa associação, muitos grupos enfatizam discursivamente os mecanismos de participação da sociedade civil em suas atividades e a autonomia de sua atuação perante o governo, ainda que o mesmo seja um de seus financiadores ou apoiadores.

Por fim, uma terceira dificuldade decorre das tensões entre transparência e secretismo que perpassam a atuação das iniciativas de vigilância civil. O dilema central reside no fato de que, por um lado, operar com transparência é um elemento importante para que as instâncias de monitoramento construam credibilidade e confiança junto aos públicos. Por outro, a própria dinâmica da atuação desses grupos por vezes requer a existência de um nível de sigilo e a preservação de fontes, especialmente quando estão em jogo denúncias que podem colocar em risco a integridade física e moral daqueles que revelam informações.

Esse aspecto se torna ainda mais problemático devido à centralidade da figura do *whistleblower* para a dinâmica da vigilância civil - termo que designa aqueles que, munidos de informações privilegiadas/internas, denunciam condutas abusivas de governos ou organizações privadas (HENRIQUES; SILVA, 2013). Esses informantes são essenciais para que as iniciativas de monitoramento possam superar as barreiras do segredo que obscurecem muitas das ações realizadas por aqueles em posição de poder e trazer ao público informações relevantes de seu interesse.

---

<sup>9</sup> Disponível em: <<https://www.activistfacts.com/organizations/12-center-for-media-democracy>>. Acesso em 28 mar. 2015.

A ação de *soar o apito*, porém, expõe os sujeitos que optam por disponibilizar informações privilegiadas, colocando-os em posição delicada repleta de riscos e constrangimentos. Por esse motivo, muitas vezes é necessário que existam proteções para essas figuras, inclusive como uma maneira de incentivar as mesmas a manifestarem-se e revelarem informações – um aspecto reconhecido no fazer jornalístico, existindo, dentro dos princípios técnicos e éticos da área, proteções para que fontes em situação semelhante sejam preservadas. Há, assim, um choque entre a necessidade de transparência da atuação de vigilância e de sigilo para lidar com essas fontes. Enquanto a existência de um sistema perito mitiga parte dos problemas decorrentes desse conflito no que tange à imprensa, resta às iniciativas de vigilância civil enfrentar os desafios que essa tensão apresenta para a construção de sua credibilidade.

#### **4. Considerações Finais**

Ao explorar a “era da abundância comunicativa”, um dos aspectos destacados por John Keller (2013) é o fato de que o jornalismo atualmente é apenas uma das diversas instâncias de escrutínio e vigilância daqueles que possuem posição de poder dentro da sociedade. Para Keller, as possibilidades oriundas da internet e do desenvolvimento das tecnologias digitais de comunicação possibilitaram o surgimento de um sem número de iniciativas civis voltadas para o monitoramento de questões públicas, “mecanismos *watchdog*, *guide-dog* e *barking-dog* que estão fundamentalmente alterando o espírito e a dinâmica da democracia” (KELLER, 2013, p. 47, tradução nossa).

Não restam dúvidas, como argumentamos anteriormente, que a reconfiguração dos processos de produção e divulgação da informação, possibilitada pelo desenvolvimento da internet, é um elemento central no surgimento de um renovado e multifacetado fenômeno de vigilância civil na contemporaneidade. Nosso objetivo no presente artigo, porém, não era apontar para existência de tal fenômeno ou das condições que o motivaram, mas sim empreender um esforço de

reflexão sobre as dinâmicas e características do mesmo, em especial acerca de algumas das dificuldades e desafios decorrentes das próprias características da internet que devem ser enfrentados por aqueles que buscam exercer a vigilância civil.

Nesse sentido, abordamos dois aspectos correlacionados e de grande importância para problematizar o movimento de vigilância civil atual: a disputa por visibilidade e a construção da credibilidade. No que tange ao primeiro, o que entra em jogo é a noção da diferença entre falar e ser ouvido. Enquanto a internet concede voz a muitos que normalmente não poderiam expor suas opiniões na esfera pública, isso não significa que todos aqueles que se engajam na produção de conteúdo *online* são efetivamente ouvidos. Ao contrário, como argumenta Hindman (2009), a disputa por visibilidade na internet permanece uma questão de grande complexidade, especialmente quando lidamos com informações de cunho político.

Tal noção se torna ainda mais delicada para as iniciativas de vigilância civil quando reconhecemos a dinâmica de crescente especialização temática que perpassa a atuação das mesmas e que contrasta com um monitoramento difuso da opinião pública. A tendência dessas iniciativas é desenvolver um corpo de conhecimento especializado propício para exercer vigilância sobre aspectos específicos dos temas que versam – algo que pode afetar sua visibilidade entre os públicos leigos e restringir sua atuação a círculos homofílicos.

Grupos de vigilância civil, entretanto, não almejam apenas obter visibilidade, mas também influenciar controvérsias públicas, motivo pelo qual a noção de credibilidade é fundamental. Diferentemente da imprensa, cuja confiabilidade remete a uma crença dos públicos na existência de um sistema perito, as iniciativas de vigilância civil precisam se engajar em um constante processo de construção da credibilidade, que é atravessado por diversas tensões decorrentes da necessidade de estabelecer uma imagem de independência e de atuação transparente.

Visibilidade e credibilidade, nesse sentido, são elementos centrais para a dinâmica da vigilância civil, e é capital reconhecer aspectos da complexa, e por vezes paradoxal, relação existente entre esses atributos. Para uma iniciativa de vigilância civil, a visibilidade pode ser tanto uma das principais formas de ganhar



credibilidade quanto uma ameaça para a credibilidade já construída – a visibilidade aumenta o escrutínio público sobre as informações e conteúdos provenientes daquela iniciativa e sobre sua própria estrutura. A construção da credibilidade por meio da especialização, por sua vez, pode acarretar uma restrição para a visibilidade ampliada daquela iniciativa – o que, em última instância, afeta a sua própria credibilidade. É preciso ainda levar em consideração que os *media* seguem tendo um importante papel na disputa por visibilidade e na capacidade dessas iniciativas de influenciar questões públicas. Temos, assim, um cenário de grande complexidade no qual as iniciativas de vigilância civil precisam atuar.

## Referências

ALEXANDER, Jeffrey. **The Civil Sphere**. New York: Oxford University Press, 2006.

BENKLER, Yochai. **The wealth of networks: how social production transform markets and freedom**. New Haven: Yale University Press, 2006.

DEWEY, John. **The public and its problems**. Ohio: Swallow Press Books, 1954.

HENRIQUES, Márcio Simeone. **A constituição de observatórios: possibilidades de influência, supervisão e vigilância da sociedade civil sobre as políticas públicas urbanas**. Belo Horizonte: Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, 2015.

HENRIQUES, Márcio Simeone. **Comunicação e mobilização na prática de polícia comunitária**. Belo Horizonte: Editora Autêntica, 2010.

HENRIQUES, Márcio Simeone; SILVA, Daniel Reis. Vigilância civil sobre as práticas de comunicação das organizações privadas: limites da atuação da imprensa e os desafios do monitoramento pelos públicos. **Revista Animus**, v. 12, n. 24, p. 45-62, 2013.

HENRIQUES, Márcio Simeone; SILVA, Daniel Reis. Vulnerabilidade dos públicos frente a práticas abusivas de comunicação empregadas por organizações: limitações para o monitoramento civil. **Revista Comunicação e Sociedade**, v. 26, p. 162-190. 2014.

HINDMAN, Matthew. **The myth of digital democracy**. Princeton: Princeton University Press, 2009.

KEANE, John. **Democracy and media decadence**. Cambridge: Cambridge University Press, 2013.

LEV-ON, Azi; MANIN, Bernard. Happy accidents: Deliberation and online exposure to opposing views. In: **Online Deliberation: Design, Research and Practice**, 2009.



MOROZOV, Evgeny. **The net delusion**: the dark side of Internet freedom. New York: Public Affairs, 2011.

PARISER, Eli. **The filter bubble**: what the internet is hiding from you. New York: Penguin Press, 2011.

SERRA, Paulo. **O princípio da credibilidade na seleção da informação mediática**. Disponível em: < <http://www.bocc.ubi.pt/pag/serra-paulocredibilidade-selecao-informacao.pdf>>. 2006.

SHOEMAKER, Pamela; VOS, Tim. **Gatekeeping Theory**. New York: Ruthledge, 2009.