

# **DELIBERAÇÃO NO JORNALISMO ONLINE:**

## **um estudo dos comentários do Folha.com**

**SAMPAIO, Rafael Cardoso**  
Doutorando  
UFBA  
cardososampaio@yahoo.com.br

**BARROS, Samuel Anderson Rocha**  
Graduado  
UFBA  
samuel.barros77@gmail.com

### **RESUMO**

O artigo busca fazer uma avaliação do índice de deliberatividade dos comentários de leitores no site da Folha de S. Paulo. São analisadas 130 postagens vinculadas a duas notícias: a prisão do governador de Brasília, José Roberto Arruda, e o acordo sobre energia nuclear entre Brasil e Irã. Além dos comentários, analisaram-se o site do jornal, a ferramenta discursiva e o posicionamento político dos leitores. Conclui-se que houve um relevante índice de deliberação na discussão analisada, mas que os participantes buscaram mais a vitória na discussão que o entendimento mútuo. Ao final, são ponderados alguns potenciais de incremento democrático na oferta de ferramentas discursivas por sites jornalísticos.

**Palavras-chave:** Deliberação online. Jornalismo online. Folha de S. Paulo.

## 1 INTRODUÇÃO

Entre as empresas jornalísticas que apresentam alguma versão online, a maioria disponibiliza ferramentas digitais para a participação dos leitores: seção de comentários, fóruns, mecanismos de envio de conteúdos, entre outros. Tais iniciativas começaram com a onda de participação e de construção colaborativa de conteúdos que moveu a internet na primeira década deste século, sobretudo na segunda metade, nominada como web 2.0.

Interessada por este fenômeno, há uma linha de estudos que defende essas novas ferramentas como possibilidade de um modo de fazer jornalismo mais aberto ao público ou mesmo que todo o processo seja participativo, o que se apresenta como uma reconfiguração do campo jornalístico (FLEW; WILSON, 2010). Por outro lado, autores pontuam que a oferta dessas novas ferramentas não acarreta mudanças estruturais no fazer jornalístico, nem as experiências de construção colaborativa de notícias tornam desnecessárias as empresas de jornalismo (NEWMAN, 2009). Rebillard e Touboul (2010) explicam que as promessas de igualitarismo da web 2.0 não colocam jornalistas e usuários de internet no mesmo nível. Os conteúdos gerados pelos usuários ocupariam pouco espaço (REBILLARD; TOUBOUL, 2010) ou estariam circunscritos em locais de pouca visibilidade, guetos (PALACIOS, 2009).

No entanto, os canais para participação do público seriam importantes por produzirem uma maior densidade semântica (FIDALGO, 2004), por serem uma camada adicional de informação e de opinião diversa, mesmo que, segundo Newman (2009), não se possa esperar que a participação do público desemboque em mais engajamento político, uma vez que apenas uma minoria engaja-se em questões da agenda política.

Segundo Palacios (2009), as iniciativas de abertura dos grandes jornais seriam apenas respostas às demandas de usuários cada vez mais conectados ao ciberespaço e teriam, no geral, apenas o intuito de fidelizar os leitores. Nesse estudo, não desejamos discutir sobre o motivo da oferta de tais ferramentas, mas avaliar os potenciais democráticos que podem advir de sua utilização. De tal modo, buscamos apresentar tais espaços discursivos como locais para a deliberação entre cidadãos e como

complemento das notícias online.

Este artigo divide-se em três partes. Na primeira, apresentamos o conceito de deliberação e esfera pública de Habermas. Na segunda parte, apresentamos a metodologia de análise de deliberação online. Na última seção, demonstramos que os comentários analisados apresentaram bons índices de deliberatividade, mas que a busca pelo entendimento não é o principal objetivo dos participantes. Ao fim, apresentamos outros potenciais democráticos destes fóruns digitais.

## 2 DELIBERAÇÃO PÚBLICA, METACONSENSO E DELIBERAÇÃO ONLINE

Segundo Habermas (1997), um dos grandes problemas das democracias representativas liberais é a falta de legitimidade do poder. Os cidadãos não se sentem bem representados pela classe política, e suas decisões não são consideradas legítimas por não estarem ligadas às vontades e necessidades da esfera civil. Os concernidos deveriam ter a oportunidade de expressar suas posições sobre as decisões políticas. Para tanto, o autor defende o uso da linguagem visando ao entendimento mútuo dos participantes.

Assim, a prática da argumentação é uma opção importante para produzir entendimentos, sem apelar para o uso da força. Na deliberação, os participantes tematizam exigências de validade e tentam resgatá-las ou criticá-las através de argumentos, a força de um argumento é medida num contexto criado pela solidez das razões (HABERMAS, 1997).

A deliberação é a busca pela “melhor solução”, ou ainda, a mais válida, justa, verdadeira. Ela pode trazer à tona modos de lidar com conflitos que de outra forma não encontrariam solução. Os processos de formação da opinião e da deliberação influenciam as preferências dos participantes, pois podem selecionar os temas, as contribuições, as informações e os argumentos.

Se a deliberação ocorre dentro de procedimentos de inclusão e busca o entendimento, ela tenderá a filtrar a comunicação estratégica (que busca unicamente o sucesso), além de outras opiniões que não representem adequadamente os públicos existentes na esfera pública. A concepção deliberativa constrói a decisão política através da formação de preferências e convicções e não apenas em sua articulação e agregação, como é o caso do voto (HABERMAS, 1997).

Entretanto, essa busca do entendimento mútuo foi constantemente tomada como uma busca do consenso. Dessa forma, Habermas é muito criticado por ideais normativos que seriam muito exigentes e distantes da realidade das disputas de poder (MOUFFE, 2005). Assim, diversos teóricos da democracia deliberativa têm preceitos

similares ao do filósofo alemão, mas buscam tratar os objetivos da deliberação sobre bases menos demandantes.

Em especial, destaca-se o conceito de metaconsenso. De forma resumida, “o meta-consenso normativo implica em compreensão e reconhecimento mútuos da legitimidade de valores mantidos por outros participantes em interações políticas” (DRYZEK; NIEMEYER, 2006, p. 642). A conquista do metaconsenso seria menos dependente das motivações dos participantes em buscar o acordo. Mesmo nos desacordos que só podem ser resolvidos pelo voto, o metaconsenso poderia facilitar a produção de melhores resultados.

Segundo os autores, o metaconsenso promove a capacidade de diferentes grupos em uma sociedade plural coexistirem na civilidade e reconhecerem o pertencimento comum em uma sociedade política democrática. Ao mesmo tempo, ele aumenta a possibilidade dos grupos se engajarem em uma busca criativa por resultados que respeitem os valores de todos os envolvidos (sendo os resultados mais fáceis de serem aceitos), sem eliminar tais valores. É claro que nem sempre a busca será bem-sucedida, mas a escolha coletiva poderá ser mais maleável. O acordo representa um curso de ação com o qual os participantes podem aceitar, e mesmo não representando, necessariamente, suas preferências iniciais, eles podem compreender que são resultados melhores que aqueles que seriam conquistados na falta de acordo algum. Esse contrato receberia o consentimento do cidadão envolvido pelo conhecimento de que suas necessidades foram reconhecidas e consideradas, mesmo que não compartilhadas pelos outros participantes (DRYZEK NIEMEYER, 2006).

\*\*\*

Com o crescimento considerável do uso das novas tecnologias de comunicação e informação e, especialmente, da internet, muitos teóricos se debruçaram sobre a possibilidade de ferramentas digitais servirem como incremento para a deliberação entre cidadãos. Afinal, potencialmente, ela poderia minimizar alguns dos principais empecilhos a tal atividade discursiva, como a falta de tempo, o limite espacial e a dificuldade de se considerar um número representativo de perspectivas.

No que tange a esse campo, que denominamos deliberação online, identificamos três metas principais de pesquisa. O primeiro conjunto de pesquisadores comparou deliberações presenciais com aquelas realizadas através de computadores ou da internet e tentou confirmar que estas podem apresentar os mesmos benefícios que aquelas (HAMLETT, 2002; MIN, 2007). O segundo grupo geralmente analisa a

deliberação em programas participativo-deliberativos ou em fóruns hospedados por instituições políticas formais. Busca-se averiguar se o processo participativo incentivado pela esfera política foi capaz de abrigar uma deliberação qualificada e tenta-se compreender os motivos para tais resultados, em especial, no design do programa e de suas ferramentas digitais (DAHLBERG, 2002; JENSEN, 2003; MIOLA, 2009).

O último grupo analisa a deliberação online natural (“in the wild”). Ou seja, verifica fóruns, ferramentas de comentários e ambientes dialógicos diversos que não tenham regras estreitas ou incentivos à deliberação. Busca-se analisar a qualidade dos debates que ocorrem naturalmente entre cidadãos interessados. Alguns buscam fazer afirmações genéricas sobre a capacidade de a internet ser deliberativa ou não, mas no geral objetivam entender as características que facilitaram ou que dificultaram a deliberação qualificada entre os cidadãos (DANTAS; SAMPAIO, 2010; DAVIS, 2005; JANSSEN; KIES, 2005; PAPACHARISSI, 2004; SAMPAIO, 2010; WILHELM, 2000).

Assim, o estudo aqui proposto se encaixa na terceira perspectiva e segue a pressuposição de Dahlberg (2002), na qual se pode alcançar resultados mais significativos se o objetivo for medir a deliberatividade<sup>1</sup> das discussões online e as causas e as consequências desse resultado.

Nesse sentido, o objetivo é selecionar casos que diferem dos outros, de maneira que lições significativas sejam aprendidas. Essa visão geral poderá indicar problemas, limitações, possibilidades e sucessos encontrados na prática, bem como as características determinantes para esse sucesso e como, de tal maneira, um caso exemplar funcionaria (DAHLBERG, 2002, p. 11).

### 3 METODOLOGIA

Conforme Janssen e Kies (2005), ao se avaliar uma discussão no ambiente online, também é necessário analisar os fatores “externos” que podem impactar na deliberação. Os autores propõem duas análises estruturais do fórum online a ser estudado.

Na primeira análise estrutural, avalia-se a cultura política e a ideologia dos participantes, Jassen e Kies (2005) visam a uma análise que considere o contexto da discussão. Para tanto é importante avaliar: o tema do debate (I), pois ele é o principal determinante da direção da discussão e dos posicionamentos; o ator político a hospedar a deliberação (II), pois esse elemento tende a determinar os participantes e seus posicionamentos (os participantes do fórum da Folha.com tendem a ser leitores do jornal); e, por fim, a ideologia dos participantes (III), pois isso impacta em seus posicionamentos e argumentos na deliberação.

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

**Tabela 1:** Análise estrutural do fórum

ANÁLISE ESTRUTURAL DO FÓRUM ONLINE	
CULTURA POLÍTICA E IDEOLOGIA	ESTRUTURA COMUNICATIVA
I. Tópico de Debate	1. Identificação
II. Tipo do ator político a hospedar o debate	2. Abertura e liberdade
III. Ideologia dos participantes	3. Espaço público forte ou fraco
--	4. Design

### 3.1 Análise das falas

Nesse estudo, os indicadores analíticos propostos visam avaliar, basicamente, se houve diálogo, reflexividade, justificação e respeito, que são alguns dos principais critérios apontados por Dahlberg (2002) como essenciais à deliberação online. Para tanto, foram selecionadas 64 mensagens do tema 1 (“Prisão de Arruda”) e 66 mensagens do tema 2 (“Acordo Brasil-Irã”). Cada tema foi analisado separadamente.

#### a) Diálogo

A teoria deliberativa é baseada na troca discursiva, no diálogo entre os envolvidos na questão. Aqui, entretanto, avalia-se unicamente se a mensagem está respondendo a outro participante (DAHLBERG, 2002) ou ao assunto que está sendo discutido, sendo classificada como (a) “dialógica”. As mensagens que não apresentam respostas, mas apenas comentários isolados são consideradas (b) “monológicas”

(JENSEN, 2003; MIOLA, 2009).

b) Reflexividade

A reflexividade acontece quando o participante, além de responder na discussão, avalia seus valores, seus pensamentos e seus interesses em comparação aos mesmos elementos dos outros participantes. Os usuários tentarão avaliar as posições dos outros leitores e poderão mudar suas posições iniciais se forem persuadidos pela força de outros argumentos (DAHLBERG, 2002; JANSSEN; KIES, 2005).

Assim, no caso da mensagem ser dialógica, é ponderado se ela tenta cooperar na busca de soluções e/ou do entendimento comum entre os participantes. Aqui, em especial, visa-se analisar se os participantes oferecem novos argumentos buscando o “progresso” (c) da discussão ou se eles apresentam indícios de que mudaram suas opiniões iniciais e concordam com opiniões já postadas, o que denominamos “persuasão” (d), conforme sugerido por Jensen (2003) e testado por Miola (2009).

c) Justificação

A base da teoria deliberativa de Habermas (1997) é a apresentação de argumentos racionais. A deliberação deve ser um processo livre de coerções externas, como o dinheiro, o status e o poder. O convencimento deve ser gerado pela força dos argumentos, então os participantes devem buscar justificá-los. Entretanto, alguns autores defendem que outras formas de comunicação também devem ser consideradas na deliberação, sendo o testemunho uma importante forma de justificação (YOUNG, 1996).

Assim, considera-se que há duas formas principais de justificação. A primeira, a “justificação externa” (e), acontece quando o leitor apresenta fatos, dados, links, referências a acontecimentos, a jornais e afins para justificar sua argumentação e tentar convencer os outros usuários. A “justificação interna” (f) já envolve o contar histórias, o relato pessoal. Através de um testemunho o leitor justifica seu posicionamento e busca o convencimento dos outros participantes (JENSEN, 2003).

d) Respeito

Finalmente, todos os outros indicadores pressupõem a existência de respeito mútuo entre os participantes da deliberação. Na presença do respeito os participantes poderão apresentar argumentos racionais, refletir na presença de outros argumentos e buscar o entendimento comum. Todavia, Papacharissi (2004) demonstra que nem toda forma de comunicação rude destrói a deliberação. Os debates podem se tornar

quentes, inflamados, gerar alguma discórdia e mesmo assim avançarem. Assim, buscase avaliar as mensagens com tom “respeitoso” (g), ou seja, aquelas que o usuário demonstra respeito a outro participante ou grupos (como o respeito aos negros, aos índios e às mulheres, por exemplo). O respeito pode ser visto na forma de elogios, engrandecimento, e, no geral, na defesa de valores e direitos desses indivíduos. Por outro lado, a mensagem será considerada de tom “agressivo” (h) se contiver ofensas, ironias agressivas, ódio, preconceito etc. Semelhante classificação já foi realizada por Jensen (2003) e Miola (2009). Note que uma mensagem pode apresentar os dois códigos, pois o usuário pode criticar uma pessoa ou grupo e, simultaneamente, defender outros cidadãos (ofender um partido e amparar o povo brasileiro, por exemplo).

#### e) Identificação

Conforme apresentado na estrutura comunicativa, é analisado se o fórum exigiu a identificação ou não. Cada usuário foi classificado como “pseudônimo” (i) ou “identificado” (j) para se avaliar se houve alguma relação direta entre a falta de identificação e a agressividade.

## 4 ANÁLISE E RESULTADOS

### 4.1 Cultura política e ideologia

#### 4.1.1 Tópico do debate

Os comentários de leitores da Folha em análise neste artigo estão relacionados a duas notícias. A primeira, publicada em 11 de fevereiro de 2010, fala sobre a apresentação do governador do Distrito Federal (DF), José Roberto Arruda, à Polícia Federal (PF) depois de decretada a prisão preventiva pelo Superior Tribunal de Justiça (STF), por conta de denúncias de tentativa de suborno a um jornalista que tinha informações sobre um esquema de corrupção que já era investigado na administração do DF.<sup>2</sup>

No período em que foram realizados os comentários, portanto, Arruda estava preso na sede da PF. Era a primeira vez que um governador de estado estava preso, e o fato ganhou páginas de jornal e, principalmente, muitos minutos na TV, por conta da veiculação de um vídeo que mostra o próprio Arruda recebendo dinheiro supostamente ilícito. A operação da PF que iniciou as investigações ficou conhecida como Caixa de Pandora, e tinha como objetivo investigar uma rede de deputados e auxiliares diretos de Arruda que estariam recebendo dinheiro oriundo de empresas que negociavam com o Estado. O caso ficou conhecido como Mensalão do DEM.

Na Folha.com, segundo o sistema interno de buscas, entre 1 de novembro de 2009 e 28 de fevereiro de 2010 foram publicadas 164 matérias com o termo “Mensalão do DEM”. Uma média diária de 1,36 matérias.

A segunda matéria, publicada no dia 18 de maio de 2010, tratou, em resumo, da intermediação da diplomacia brasileira, em conjunto com a Turquia, na crise entre o Irã e a Agência Internacional de Energia Atômica (AIEA), do seguido não reconhecimento do acordo pela comunidade internacional e da discussão de sanções pelo Conselho de Segurança da ONU.<sup>3</sup>

No sistema interno de busca da Folha.com aparecem 107 ocorrências para “programa nuclear do Irã” entre fevereiro e maio de 2010. Uma média diária de 0,89 matérias. A escolha dos termos justifica-se pela maior probabilidade de ocorrência ao longo do período analisado, ao invés de “acordo Brasil-Turquia-Irã”, por exemplo, que esteve circunscrito num curto espaço de tempo.

O acordo fechado por Brasil, Turquia e Irã ganhou visibilidade na mídia brasileira, primeiro, pelo grande feito do Itamaraty que representou o acordo, uma vez que os mesmos termos haviam sido construídos pela AIEA um ano antes e tinham sido recusados pelo Irã de última hora. Segundo, porque os Estados Unidos não reconheceram o acordo com o argumento de que se trataria de uma estratégia do Irã para evitar as inspeções e ganhar tempo nas negociações.

#### 4.1.2 Quem hospeda o debate

O debate objeto da análise do presente estudo encontra-se na seção de comentários de notícias do jornal Folha.com, o qual tem como matriz o impresso Folha de S. Paulo. Trata-se, portanto, de uma empresa de comunicação que se insere no campo do jornalismo e dentro deste campo compartilha regras de conduta para ser socialmente reconhecida pelo seu trabalho. Participar do campo do jornalismo implica adotar orientações, normas e procedimentos (“habitus”) para execução da atividade-fim do campo, conforme a dinâmica dos campos explicada pela teoria de Bourdieu (BARROS FILHO; MARTINO, 2003).

Os jornalistas compartilham alguns valores e crenças, em maior ou menor grau, como a de estar prestando um serviço à cidadania. De acordo com os valores do campo do jornalismo, a produção de relatos sobre a realidade social deve ser orientada por imparcialidade, apartidarismo, objetividade; a orientação da pauta, pelo interesse público, pela defesa dos princípios do estado democrático, entre outros (BARROS FILHO; MARTINO, 2003). A Folha.com endossa estes conhecidos valores do jornalismo. Em projeto editorial de 1997, declara que o seu empreendimento jornalístico orienta-se

por crítica, pluralismo e apartidarismo, mas com a preocupação de problematizar estes princípios (FOLHA, 2010).

Mas também é preciso reconhecer que a Folha, como uma instituição detentora de interesses próprios, também pode se comportar como um agente, um ator que pode interferir no jogo político. É um equilíbrio tênue, pois de um lado seus profissionais devem agir de acordo com certos princípios que regem a atividade jornalística para manter sua credibilidade e legitimidade junto ao público e, por outro lado, há interesses políticos, sociais e econômicos que fazem pressão e tentam influenciar a agenda da cobertura midiática (GOMES, 2004; MIGUEL; BIROLI, 2010).

#### 4.1.3 Cultura Política

Conforme a análise estrutural sugerida por Jassen e Kies (2005), tenta-se analisar a ideologia dos participantes, que é idealmente delineada por pesquisas de opinião (“surveys”) ou entrevistas em profundidade. Como não foi possível a aplicação de tais metodologias, opta-se por tentar inferir o posicionamento político das mensagens. Reconhece-se que será aferida muito mais uma impressão momentânea e superficial do que uma complexa cultura política. Todavia, defende-se que essa análise pode facilitar a compreensão dos resultados dos índices de deliberatividade.

Assim, objetiva-se compreender os posicionamentos das mensagens em relação às matérias analisadas. Assim, elas foram classificadas como “situação” (i), as mensagens que se posicionaram a favor de Lula, de Dilma (candidata do PT à presidência), do PT e da base aliada do governo; e “oposição” (j), aquelas postagens que criticaram esses atores ou que se mostraram aliadas à oposição, especialmente, no apoio a Serra (candidato do PSDB à presidência), ao PSDB, ao DEM ou à base de oposição ao governo Lula. Dessa forma, tentaremos apreender se algum dos resultados pode ser melhor compreendido por essa disputa ideológica.

## 4.2 Estrutura comunicativa

### 4.2.1 Identificação

Apesar de o cadastro ser obrigatório, a identificação não era necessária. O “login” de usuário não exigia o uso de nome pessoal. Conforme a tabela 2, percebe-se que a identificação foi bastante alta, apesar de não ser obrigatória, o que tende a indicar um compromisso com o debate (JANSSEN; KIES, 2005). Também foi notável que não se pode correlacionar os pseudônimos a mensagens rudes ou com poucos argumentos. Diversos usuários identificados buscaram apenas destruir seus adversários, enquanto alguns pseudônimos optaram por colaborar com o debate.

#### 4.2.2 Abertura e liberdade

Para publicar comentário na Folha.com é necessário fazer cadastro, informando dados pessoais (e-mail, nome, data de nascimento, CPF, sexo, país e CEP). Entretanto, conforme nossa análise, não há restrições na ferramenta de postar comentários. Apesar do site Folha.com ter restrições a certos conteúdos, que são exclusivos para assinantes, não foram encontrados limites para os comentários. Além disso, não houve qualquer direcionamento ou agendamento da discussão por parte do jornal, que, na verdade, esteve ausente nas discussões analisadas.

No site, a moderação ocorre após a postagem. Apenas alguns palavrões são previamente bloqueados. A qualquer tempo, caso os usuários julguem algum comentário lesivo, é possível clicar no botão “denunciar” que acompanha cada comentário e enviar argumentos que justificam a supressão para os funcionários do jornal encarregados da moderação.

#### 4.2.3 Espaço público

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

#### 4.2.4 Design

Ao final das notícias do site, a seção de comentários permite que os leitores expressem sua opinião. É facultada ao usuário a possibilidade de endereçar seu comentário às notícias ou a outro comentário. Os comentários são organizados em ordem cronológica inversa. Logo abaixo das notícias, é ofertada a opção de visualizar todos os comentários, mas ganham visibilidade apenas os três comentários com melhor média na avaliação entre “positivo” e “negativo” por outros usuários. Há ainda a opção de enviar mensagens para o Twitter e Facebook com link para comentários. Numa “tag”, acima de cada comentário, é informado o “login” do usuário, número de comentários realizados por ele (além do acesso a todos seus comentários), cidade de origem, data e hora da publicação da mensagem.

O design é simples e funcional. A possibilidade de responder a outro comentário

incentiva o diálogo. Entretanto, outras ferramentas discursivas que facilitam a discussão estão ausentes, como a ferramenta de busca, “emoticons”, recursos multimidiáticos (vídeos, sons, imagens), a possibilidade de citar o conteúdo de outra mensagem ou agrupar mensagens em sua resposta. Isso denota que ainda se trata de uma ferramenta simples de discussão, aquém de outras possibilidades já existentes na internet.

#### 4.3 Análise das falas

Abaixo segue a análise das falas, conforme os indicadores analíticos apresentados acima e desenvolvidos a partir de alguns dos critérios apresentados por Dahlberg (2002) como essenciais à deliberação online.

**Tabela 2:** Resultado da análise dos comentários

		<b>Tema 1 N = 64</b>	<b>Tema 2 N = 66</b>	<b>Total N = 130</b>
Identificação	Identificado	51 (79,7%)	60 (90,9%)	111 (85,4%)
	Pseudônimo	13 (20,3%)	6 (9,1%)	19 (14,6%)
Reciprocidade	Dialógico	43 (67,2%)	53 (80,3%)	96 (73,8%)
	Monológico	21 (32,8%)	13 (19,7%)	34 (26,2%)
Reflexividade	Progresso	30 (46,9%)	33 (50%)	63 (48,5%)
	Persuasão	4 (6,3%)	7 (10,6%)	11 (8,5%)
Racionalidade	Just. Externa	21 (32,8%)	20 (30,3%)	41 (31,5%)
	Just. Interna	--	5 (7,6%)	5 (3,8%)
Tom	Agressivo	28 (43,8%)	45 (68,2%)	73 (56,1%)
	Respeitoso	10 (15,6%)	18 (27,3%)	28 (21,5%)
Posição Política	Oposição	17 (26,6%)	40 (60,6%)	57 (43,8%)
	Situação	10 (15,6%)	7 (10,6%)	17 (13,1%)

Considerando que se tratava de uma ferramenta digital de postar comentários, foi surpreendente o nível de diálogo entre os participantes<sup>4</sup>, que superou os 70%. O design das ferramentas para a discussão não era o mais adequado, e o objetivo inicial da ferramenta era apenas a postagem de algum pensamento a respeito da matéria. O fato de os leitores se preocuparem em ler e em responder aos outros usuários é um forte indício de que tais espaços têm grande potencial deliberativo.

Essa conclusão é reforçada pelos altos índices de reflexividade, que superaram os 50% das mensagens<sup>5</sup>, o que indicou que os participantes não apenas respondiam as mensagens, mas buscavam apresentar novos argumentos ou refletir sobre outras opiniões enviadas.

Ao contrário do imaginado, a presença de justificativas não alcançou um alto índice (31,5%). Esperava-se que a discussão dentro de um site de um jornal incentivasse a postagem de links, dados, fatos e referências externas para subsidiar os argumentos apresentados, o que, no entanto, não ocorreu.<sup>6</sup> Também foi notável que o uso de testemunhos foi quase nulo (3,8%), o que pode ser relacionado com os temas pouco pessoais.<sup>7</sup>

O tom agressivo da discussão foi bem acima do esperado. O nível de insultos, ofensas, ironias e até de tentativas de humilhar ou diminuir outros usuários foi muito alto, superando 50% das mensagens analisadas.<sup>8</sup> Como Papacharissi (2004), notamos que não é plausível fazer uma relação direta do nível de agressividade com baixos índices de deliberatividade. É possível que o usuário seja ofensivo, mas mesmo assim apresente novos argumentos, reflexões e busque continuar a discussão. É, todavia, preocupante esse alto índice e a busca de determinados usuários de “vencer” o debate e de desqualificar os adversários. Pela leitura das mensagens, uma razoável parcela dessa “briga” esteve atrelada ao posicionamento político dos participantes.

O nosso indicador de posicionamento político se mostrou bastante pertinente, alcançando mais de 50% do total de mensagens. Foi possível assim comprovar que, ao contrário do esperado, os dois temas não foram capazes de anular algum tipo de posicionamento ideológico dos usuários. É possível se perceber que, em especial, no tema 2 há uma grande presença de leitores contrários ao governo Lula (ou ao seu partido, o PT, de forma geral), exatamente por se tratar de uma ação do governo. No tema 1, apesar de ser um escândalo de corrupção de um governo de um partido de oposição no plano federal, as mensagens contrárias ao governo Lula ainda foram maioria, o que é um possível indicativo do perfil do usuário participante da Folha.com.

Pode-se afirmar que tema e posicionamento político foram os principais previsores de certos índices. O tema 2, que era mais polêmico, “quente”, gerou mais diálogo, mais reflexividade e também mais agressividade por partes dos leitores em comparação ao tema 1. Isso replica os resultados encontrados em Sampaio (2010), onde o tema polêmico também apresentou melhores índices de deliberatividade e mais agressão entre os participantes. O posicionamento político aparenta ser o principal indicador para os altos níveis de agressividade, mas, em alguma medida, também pode ser ligado ao diálogo, já que houve um claro empenho pelos participantes para definir

os papéis dos partidos políticos e do governo nos dois temas. Também foi notável que a discussão muitas vezes se direcionou para as eleições de 2010.

No geral, a leitura qualitativa nos indicou que os participantes estavam mais interessados em vencer a discussão do que em efetivamente chegar ao entendimento. Há ainda o problema de que os participantes não demonstraram estar abertos à revisão de seus posicionamentos, como o baixo índice de persuasão indica. Esse resultado replica outros achados em estudos de deliberação online (DAVIS, 2005; JANSSEN; KIES, 2005; SAMPAIO, 2010; WILHELM, 2000), nos quais a grande diferença de cultura política dos participantes também impactou em um ambiente agressivo e com pouca busca da compreensão mútua.

Primeiramente, acredita-se que tal resultado não indique necessariamente um ambiente antidemocrático. Kelly, Fischer e Smith (2009) igualmente encontraram similares em seu estudo sobre os fóruns online da Usenet americana. Entretanto, a pesquisa dos autores demonstra que mesmo nos casos em que se forma essa divisão entre dois grupos opostos, os participantes tendem a responder mais aos adversários que aos aliados. Logo, participantes que não contribuem para o debate diretamente, tendem a ser ignorados por aqueles ativos na discussão. Dito de outra forma, Kelly, Fischer e Smith (2009) alegam que os adversários no discurso estão ligados a uma discussão central, que tem suas próprias regras internas, que precisam ser, de certo modo, seguidas. Logo, “o que ameaça o discurso político online e convidaria o pior tipo de extremidade não seria a presença de vozes radicais, mas a ausência de vozes racionais” (KELLY; FISCHER; SMITH, 2009, p. 92).

Em sentido similar, Lev-on e Manin (2009, p. 114) afirmam que se trata de “acidentes felizes”. Afinal, se diversos críticos afirmam que a internet permite que os indivíduos com pensamentos similares se reúnam e filtrem as opiniões contrárias (DAVIS, 2005; WILHELM, 2000), os “locais” que permitem o embate entre perspectivas muito diferentes, como as ferramentas de comentários de notícias, são bem-vindos. Além disso:

Tais websites não apenas incluem notícias, mas também recursos que aprimoram o ‘retorno’, que permitem aos leitores responder interativamente aos artigos e aos comentários realizados por outros, além de postar links para histórias publicadas em outros lugares. Tais sites não apenas atraem os leitores em geral, mas também permitem discussões críticas entre eles. Tais sites parecem apoiar e incrementar a função da mídia massiva como um agente de exposição a diferentes posicionamentos e parece contribuir para encontros com visões opostas (LEV-ON; MANIN, 2009, p. 114, tradução nossa).

Ou seja, são pontos, no caso websites, nos quais as visões opostas podem se encontrar e interagir, sendo, nesse sentido, bastante democráticos e importantes para a deliberação. E, ademais, são complementos às notícias, permitindo que os eleitores tanto respondam ao material noticioso, oferecendo novas perspectivas ou críticas à informação apresentada, quanto possam responder a outros cidadãos. Tudo isso, defende-se, pode fomentar a discussão crítica.

Finalmente, os resultados da deliberatividade desse estudo demonstram que, apesar de não buscarem o consenso de opiniões, os participantes estão interessados em discutir e apresentar suas opiniões, argumentos e pontos de vista. E ainda é preciso considerar que se tratou de um espaço público fraco (sem “empowerment”) e com um design simples para a discussão online, fatores que tenderiam a diminuir a qualidade da deliberação.<sup>9</sup> Assim, não se trata apenas de um ganho em termos de pluralidade de visões, como sugere Papacharissi (2009). A teoria deliberativa se demonstra pertinente, já que a compreensão dos participantes pode ser expandida através do diálogo.

Se casos de partidários com visões radicais ou extremas sejam exemplos de como a busca da compreensão mútua é difícil pragmaticamente, a teoria deliberativa começa a oferecer respostas normativas na forma do metaconsenso (DRYZEK, NIEMEYER, 2006). As eleições e a política partidária são exemplos reais em que tal possibilidade seria de grande enriquecimento democrático. Se a democracia liberal e representativa está assentada, entre outros elementos, em eleições livres, regulares e na alternância de poder<sup>10</sup>, nada nos parece mais plausível que os pontos defendidos pelos adversários serem considerados dignos e legítimos. Não há a necessidade do consenso sobre os melhores caminhos a serem seguidos, mas é preciso respeito pelo jogo democrático, pela liberdade de pensamento e posicionamento.

No caso específico da Folha.com e de locais para a deliberação online, acreditamos que a existência de um promotor da deliberação (semelhante a um moderador) possa ser uma alternativa. Um profissional treinado para incentivar o respeito mútuo pelo posicionamento alheio e uma busca de metaconsenso através do diálogo (semelhante ao sugerido por Janssen e Kies, 2005).

No mínimo - defendemos - os participantes teriam mais consciência sobre os motivos dos adversários se posicionarem de determinada maneira e, também, em que medida os dois grupos se diferenciam (talvez até descobrindo que as diferenças não sejam tão amplas como se esperaria).

## 5 CONCLUSÃO

Por um lado, nosso estudo demonstra que as ferramentas discursivas oferecidas por jornais online têm grande potencial deliberativo, inclusive segundo os padrões exigentes do deliberacionismo, mesmo com intensas contendas argumentativas. Por outro lado, a total ausência da presença institucional do jornal e de qualquer impacto dessas discussões aponta para a constatação de Palacios (2009) de que os jornais parecem mais interessados em fidelizar os eleitores que considerar suas opiniões nas rotinas de produção jornalística. Mas esse trabalho teve como objetivo investigar possíveis ganhos deliberativos, que independem da oferta e vontade da instituição jornalística.

Para além da oferta de um espaço discursivo para a deliberação na internet, acreditamos que essa ferramenta ainda apresente dois potenciais que merecem ser considerados. Primeiramente, a Folha de S. Paulo e o Folha.com são veículos jornalísticos de grande respaldo e credibilidade junto aos cidadãos. O impresso Folha de S. Paulo é o jornal com maior circulação paga do Brasil<sup>11</sup>, e o site Folha.com está entre os quatro com mais “pageviews” na categoria sites brasileiros de notícias.<sup>12</sup> O simples fato de esses comentários estarem atrelados às notícias já lhes confere enorme visibilidade. Se o jornal por si não considera os comentários, isso não impede que eles ganhem destaque por estarem ali presentes. Outros jornalistas, assessores de comunicação, políticos ou mesmos cidadãos podem estar atentos àquelas discussões e podem utilizar as mesmas. Isso implica que esses debates têm maiores chances de ganhar outras arenas discursivas ou mesmo as mídias de massa. Deste modo, as condições de manifestação das opiniões se aproximam do princípio da democracia deliberativa em que os assuntos públicos devem ser de conhecimento de todos os concernidos (GOMES, 2008).

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

Esse fato aumenta consideravelmente a possibilidade de um leitor melhor informado e com mais capacidade crítica de avaliar as notícias, uma vez que os comentários podem explorar questões não explicitadas na matéria, correlacionar a outros eventos semelhantes, apresentar posições favoráveis ou contrárias ao tema em questão etc. O ambiente de comentários surge, assim, como possibilidade de

enriquecimento da perspectiva do jornal através da opinião dos leitores.

Finalmente, defendeu-se que a teoria deliberativa, mesmo nesses casos de opiniões extremas e de busca da vitória discursiva, pode apresentar um interessante caminho normativo, especialmente se o objetivo é tornar as discussões eleitorais e partidárias mais democráticas. A ideia do metaconsenso parece-nos bastante pertinente nessa discussão e mesmo apoiada sobre valores liberais relacionados às eleições. Reconhecer a importância e legitimidade de outras perspectivas é importante para a manutenção do jogo político democrático, e a deliberação pode ser um caminho pertinente para tal conquista.

#### **Deliberation in online journalism: a study of commentaries of Folha.com**

##### **ABSTRACT**

The paper seeks to assess the deliberativeness of reader comments on the site of Folha de S. Paulo. We analyze 130 postings linked to two stories: the arrest of the governor of Brasília, José Roberto Arruda, and agreement on nuclear energy between Brazil and Iran. Besides the commentaries, we analyze the newspaper's Web site, its discursive tools and the political positioning of the participants. We conclude that there was a relevant deliberativeness in the discussion analyzed, but that most participants sought victory in the discussion instead of mutual understanding. In the end, we consider some potentialities for increasing democratic values through the supply of discursive tools by news sites.

**Keywords:** Online deliberation. Online journalism. Folha de S. Paulo.

#### **Deliberación en el periodismo online: un estudio de los comentarios de Folha.com**

##### **RESUMEN**

El artículo busca evaluar el índice de deliberación de los comentarios de los lectores del sitio Web de Folha de S. Paulo. Se analizan 130 publicaciones de usuarios vinculadas a dos noticias: la detención del gobernador de Brasília, José Roberto Arruda, y el acuerdo sobre energía nuclear entre Brasil e Irán. Además de los comentarios, se analizó el sitio Web del periódico, la herramienta discursiva y el posicionamiento político de los lectores. Se concluye que se presenta un índice relevante de deliberación en la discusión analizada. Sin embargo, los participantes buscaron más la victoria en la discusión que el entendimiento mutuo. Al final, se consideran algunos potenciales de incremento democrático en la oferta de herramientas discursivas para sitios periodísticos.

**Palabras claves:** Deliberación online. Periodismo online. Folha de S. Paulo.

##### **REFERÊNCIAS**

Intexto, Porto Alegre: UFRGS, v. 2, n. 23, p. 183- 202, julho/dezembro 2010.

- BARROS FILHO, C.; MARTINO, L. M. S. **O habitus na comunicação**. São Paulo: Paulus, 2003.
- DAHLBERG, L. Net-Public Sphere Research: Beyond the 'First Phase'. **Anais do Euricom Colloquium: Electronic Networks and Democracy**. Nijmegen, The Netherlands: 14, 2002.
- DANTAS, M.; SAMPAIO, R. C. Fóruns Online e deliberação: conversações restritas ou participação democrática? **Anais do XIX Compós**, Associação Nacional dos programas de Pós-graduação em Comunicação, Rio de Janeiro, 2010.
- DAVIS, R. **Politics Online: Blogs, Chatrooms and Discussion Groups in American Democracy**. Londres: Routledge, 2005.
- DRYZEK, J. S., NIEMEYER, S. Reconciling Pluralism and Consensus as Political Ideals. **American Journal of Political Science**, n.50, v.3, p. 634-649, 2006.
- FIDALGO, A. 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.
- FOLHA DE S. PAULO. História da Folha. In: **Circulo Folha**. Disponível em: [http://www1.folha.uol.com.br/folha/circulo/historia\\_folha.htm](http://www1.folha.uol.com.br/folha/circulo/historia_folha.htm) Acesso em: 9 jul. 2010.
- GOMES, W. Da Discussão à Visibilidade. In: Gomes, W.; MAIA, R. C. M. **Comunicação e Democracia: problemas & perspectivas**. São Paulo: Paulus, 2008, p. 117-162.
- \_\_\_\_\_. **Transformações da política na era de comunicação de massa**. São Paulo, Paulus, 2004.
- HABERMAS, J. **Direito e Democracia: entre facticidade e validade**. vol. 2. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.
- HAMLETT, P. Adapting the Internet to Citizen Deliberations: Lessons Learned. Trabalho apresentado no **International Symposium on Technology and Society**, 2002.
- HELD, D. **Modelos de Democracia**. Belo Horizonte: Paidéia, 1987.
- JANSSEN, D.; KIES, R. Online Forums and Deliberative Democracy. **Acta Politica**, n. 40, p. 317-335, 2005.
- JENSEN, J. L. Public Spheres on the Internet: Anarchic or Government-Sponsored - A Comparison. **Scandinavian Political Studies**, v. 26, n. 4, p. 349-374, 2003.
- 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.
- KELLY, J.; FISHER, D.; SMITH, M. Friends, Foes, and Fringe: Norms and Structure in Political Discussion Networks. In: DAVIES, Todd; GANGADHARAM, Seeta Peña (Orgs.). **Online Deliberation: Design, Research, and Practice**. Stanford: CSLI Publications, 2009, p. 83-94.
- MIGUEL, L. F.; BIROLI, F (Orgs.). **Mídia, representação e democracia**. São Paulo: Hucitec, 2010.
- MIOLA, E. A Deliberação Online em ambientes institucionais. Um Estudo do Fórum de Discussão do Portal da Câmara dos Deputados. **Contemporânea**, Salvador, v. 7, n. 2, dez. 2009.
- MIN, S. Online vs. face-to-face deliberation: Effects on civic engagement. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 12, p.1369-1387, 2007.

MOUFFE, C. Por um modelo agonístico de democracia. *Revista de Sociologia Política*, Curitiba, n. 25, p. 11-23, nov. 2005.

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.

PALACIOS, M. 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*, Londres, v. 6, n.2, p. 259-283, 2004.

\_\_\_\_\_. The virtual sphere 2.0. The internet, the public sphere, and beyond. In: CHADWICK, Andrew; HOWARD, Philip N. (Orgs.). *Routledge Handbook of Internet Politics*. Oxon, Routledge, 2009, p. 230-245.

REBILLARD, F.; TOUBOUL, A. Promises unfulfilled? 'Journalism 2.0', user participation and editorial policy on newspaper websites. *Media Culture and Society*, Londres, v. 32, n.2, p. 323-334, 2010.

SAMPAIO, R. C. *Participação e Deliberação na internet: um estudo de caso do Orçamento Participativo Digital de Belo Horizonte*. 2010. 191f. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social). Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

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

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

<sup>1</sup> A deliberatividade é um conjunto de fatores essenciais à deliberação. Tais fatores mudam de acordo com o autor referenciado, mas geralmente toma-se a obra de Habermas como referência. O método consiste basicamente em uma análise qualitativa das mensagens online, que considera tanto o número de aparições desses elementos nas mensagens quanto se os índices encontrados estão de acordo com o debate analisado.

<sup>2</sup> “Arruda se apresenta à PF em Brasília após STJ determinar sua prisão”. <http://www1.folha.uol.com.br/folha/brasil/ult96u692844.shtml>. Acesso em 13 jul. 2010.

<sup>3</sup> “Brasil irá reagir no Conselho de Segurança contra sanções ao Irã, diz Amorim”. <http://www1.folha.uol.com.br/folha/mundo/ult94u737126.shtml>. Acesso em 13 jul. 2010.

<sup>4</sup> Em outro estudo de uma ferramenta de comentários (SAMPAIO, 2010), o índice de diálogo ficou em torno de 30%.

<sup>5</sup> Pode-se comparar, por exemplo, com o resultado de 20% encontrado em Sampaio (2010).

<sup>6</sup> Em Sampaio (2010), a justificativa externa ficou em 40,8% e a interna em 12,2%. Em Dantas e Sampaio (2010), os índices alcançaram 39,2 % e 14,3% respectivamente.

<sup>7</sup> Miola (2009) apurou 34% de justificação interna em seu estudo.

<sup>8</sup> Novamente, como parâmetro, as mensagens agressivas representaram apenas 6% em Sampaio (2010) e 11% em Miola (2009).

<sup>9</sup> Em Sampaio (2010), esses dois fatores foram os principais indicadores de certos índices baixos de deliberatividade.

<sup>10</sup> Held (1987) demonstra como o liberalismo surgiu com a função de proteger os cidadãos do Estado, visando-se evitar abusos semelhantes aos cometidos pelos monarcas. Assim, as eleições livres e regulares e a possibilidade da maioria se tornar minoria (alternância do poder) são formas de manter os governantes accountable.

<sup>11</sup> Segundo dados do Instituto Verificador de Circulação (IVC), disponibilizados pela Associação Nacional de Jornais: < <http://www.anj.org.br/a-industria-jornalistica/jornais-no-brasil/maiores-jornais-do-brasil>>. Acesso em: 22 jun. 2009.

<sup>12</sup> Segundo dados da ComScore de março de 2009, publicados na revista Plug, disponível em <<http://issuu.com/plug/docs/plug2009>>, o Folha.com é um dos quatro sites brasileiros de notícia com mais “page views”. A pesquisa revela que a Folha.com <<http://www.folha.uol.com.br/>> tem 33 milhões de “page views”, empatada com a seção de notícias da UOL <<http://noticias.uol.com.br/>>. À frente ficam o Último Segundo, <<http://www.ultimosegundo.ig.com.br/>>, com 70 milhões, e o G1 <<http://www.g1.com.br/>>, da Globo, com 107 milhões.

Aceito em: 26/09/2010

Recebido em: 21/10/2010

Copyright (c) 2010 Autor(es) / Copyright (c) 2010 The author(s)  
The copyright of works published in this journal belong to the authors, and the right of first publication is conceded to the journal.  
Due to the journal being of open access, the articles are of free use in research, educational and non-commercial activities.

