

# FÓRUNS ONLINE E DELIBERAÇÃO:<sup>1</sup>

Conversações restritas ou participação democrática?

Marcela Dantas<sup>2</sup>

Rafael Cardoso Sampaio<sup>3</sup>

**Resumo:** *Este trabalho busca demonstrar como fóruns online podem contribuir para um incremento democrático através da participação cidadã. Através da web, cidadãos têm a possibilidade de debaterem sobre assuntos pelos quais são afetados, como é o exemplo do trânsito. Através do Fórum Cidadão Repórter – objeto deste artigo, os internautas podem pautar novas questões, denunciar problemas e promover debates que podem se estender para além do espaço virtual. Neste trabalho analisamos a qualidade destas discussões através de indicadores deliberativos e com o uso do software de análise qualitativa Atlas.ti. Avaliamos também o fato de que uma integração entre mídias é importante para um debate público ampliado.*

**Palavras-Chave:** *Esfera Pública. Deliberação Online. Participação Política.*

---

## Introdução

Este artigo se dedica a investigar um caso de deliberação e participação da esfera civil na rede mundial de computadores (www). Muitos estudos têm se preocupado em analisar as especificidades que as chamadas novas mídias oferecem, sugerindo que elas permitem uma capacidade de atuação política diferente daquela operacionalizada sob a lógica dos *media* tradicionais. Ao propiciarem condições para maior interatividade entre agentes institucionais e cidadãos, maior liberdade de discurso e publicação instantânea de conteúdos a baixo custo, as ferramentas digitais de comunicação teriam grande potencial para criação e desenvolvimento de práticas democráticas (FROOMKIM, 2004; MARCHE e McNIVEN, 2003; STANLEY e WEARE, 2004;).

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado ao Grupo de Trabalho “Comunicação e Política”, do XIX Encontro da Compós, 2010. , PUC-Rio, Rio de Janeiro, Junho 2010.

<sup>2</sup> Universidade Federal de Minas Gerais. [marceladantas.ufmg@gmail.com](mailto:marceladantas.ufmg@gmail.com).

<sup>3</sup> Universidade Federal da Bahia. [cardososampaio@yahoo.com.br](mailto:cardososampaio@yahoo.com.br).

Para tal investigação, centramos nossos esforços no estudo no site “Cidadão Repórter”<sup>4</sup>, um fórum *online* que promove a participação dos cidadãos pernambucanos em várias questões cotidianas, como trânsito, saúde, educação, limpeza urbana, entre outros. O site escolhido foi desenvolvido e é mantido pelo grupo *Diários Associados de Pernambuco*, o grupo conta também com um jornal popular de custo baixo, duas rádios e um dos jornais impressos de maior circulação e tradição no Estado de Pernambuco, o *Diário de Pernambuco*<sup>5</sup>.

Objetiva-se perceber como a temática do trânsito é debatida no ambiente de fóruns *online*, buscando-se apreender, no caso analisado, se há uma atuação mais política dos cidadãos, demandando e fiscalizando os órgãos responsáveis pelo trânsito e por obras na cidade. O trânsito é uma questão concernente a todos habitantes de uma cidade, pois afeta, mesmo que em diferentes graus, os indivíduos de todas as posições sócio-econômicas e de todos os posicionamentos político-ideológicos. É um assunto cotidiano próximo à realidade dos cidadãos. Em alguma medida, todos habitantes são “especialistas” no assunto, já que convivem com seus problemas diariamente e são os principais afetados pelo mesmo. Por outro lado, as soluções cabem, legalmente, aos órgãos políticos formais. Assim, tal tema é pautado não só pelo sistema político competente, mas também pela discussão entre os cidadãos e, defendemos, pela atuação dos *media*.

Partimos da premissa de que a mídia tem um papel fundamental na compreensão da sociedade por ser constituída e também por constituir a teia de relações sociais (MAIA, 2008b). Os meios de comunicação têm uma relação profunda com as formas de visibilidade contemporânea e com a promoção da esfera pública. Alguns estudos vêm tentando desdobrar esta complexa rede de interação que as novas mídias, especialmente a web, proporcionam através de estudos empíricos, que buscam apreender a qualidade da participação da esfera civil sob a luz da perspectiva deliberacionista (GRAHAM e WITSCHGE, 2003; JANSSEN, KIES, 2005; SAMPAIO, 2010; WILHELM, 2000).

Assim, no primeiro momento deste artigo, tratamos sobre a importância dos mídias para a idéia de deliberação ampliada habermasiana e como a internet não pode ser considerada isoladamente. Depois, vamos explicar o que é e como funciona o site Cidadão

---

<sup>4</sup> Disponível em: <<http://cidadao.dpnet.com.br/cidadao/index.php>>. Acesso em 15 Fev. 2010.

<sup>5</sup> O Diário de Pernambuco é o mais antigo periódico em circulação da América Latina, tendo sido fundado em 7 de novembro de 1825 no Recife.

Repórter. A terceira parte compõe nossa metodologia e explica os indicadores da teoria deliberacionista utilizados para a análise empírica. Na quarta parte, demonstramos que a discussão analisada apresentou altos índices de deliberatividade. Na última seção, fazemos uma análise das inúmeras formas pelos quais os cidadãos se utilizaram do fórum *online* para discutir, para se organizar ou mesmo para mobilização online. Evidenciamos que a ligação do fórum com o jornal impresso pode representar importantes avanços democráticos.

## 1. Conversações online e o processo deliberativo ampliado

Ao invés de tratar do debate complexo a respeito da internet como esfera pública virtual, o que renderia outro denso trabalho, opta-se por adotar o termo “conversação civil” para designar aqueles embates que ocorrem no espaço de discussão virtual, pois ainda que estes não rendam frutos que vão ressoar nas esferas decisórias diretamente, há tanto ganhos informacionais quanto as vantagens advindas das interações discursivas entre cidadãos. A internet pode não ser o lugar da tomada efetiva de decisão, mas é capaz de ser o *locus* na qual uma questão é discutida e incitada.

Ao rever sua teoria da esfera pública, Habermas (1997) propõe uma idéia de esfera pública mais aberta, menos formalizada, que valoriza a existência de debates informais e não-conclusivos. Assim, se a internet, por suas características, dificilmente poderia ser considerada uma esfera pública virtual, ela permite a realização de discussões e interações entre indivíduos que seriam difíceis ou impossíveis de ocorrer sem sua presença (MARQUES, 2006; PAPACHARISSI, 2002), o que é algo importante para o ideal de uma democracia mais deliberativa e, principalmente, para a idéia de uma esfera pública vibrante.

De tal maneira, tratamos a internet como parte da esfera pública ampliada proposta por Habermas (1997), ou seja, não se pode considerar o ambiente virtual como um elemento isolado ou separado da esfera pública, mas como outro meio que pode colaborar para as discussões políticas e pela luta de influência para direcionar o campo político.

Entende-se a “deliberação ampliada” como aqueles processos que decorrem do vai-e-vem das trocas argumentativas nos *media*, por meio do qual os sujeitos tentam explicar seus pontos de vista e justificar suas premissas, o que pode levar à modificação da qualidade do ambiente informativo (MAIA, 2008a). Esta é certamente uma variável importante para a constituição de sentidos compartilháveis na sociedade, o que não significa a concordância ou

o acordo entre os atores e os grupos sociais que se envolvem no processo de deliberação ampliada.

Segundo Maia (2008a), ainda que os locais onde os debates ocorram atuem como esferas parciais, eles devem ser analisados e sustentar um diálogo que possa ser medido em termos deliberativos:

(...) as esferas públicas parciais têm seu complemento no governo legalmente regulado, a opinião pública procedimentalizada deve informar e sustentar processos formais de deliberação em sistemas políticos, legalmente regulamentados. A sociedade que promove a deliberação pública, possivelmente será mais sensível aos interesses de uma porção mais ampla da população (MAIA, 2008, p. 283).

## 2. O site Cidadão Repórter

O site Cidadão Repórter foi criado em Abril de 2007 pelo grupo *Diários Associados* com a proposta de ser um espaço onde as pessoas pudessem reivindicar, sugerir, informar aos órgãos públicos os problemas de sua comunidade e discuti-los com quem vive e sofre de carências similares. Trata-se de um site de fácil navegação por qualquer pessoa que tenha um domínio mínimo do conhecimento necessário para utilizar um computador e acessar a internet.

Ele se mostra explicativo desde a página principal. Ao abrir a *home*<sup>6</sup> do fórum, o primeiro tópico explica a função do site na seção *Bem-vindo ao Cidadão Repórter*. Além disso, há uma breve explicação sobre o objetivo do site:

O Cidadão Repórter é um fórum onde você pode denunciar problemas que estejam acontecendo em sua rua, bairro ou cidade. Este é um espaço democrático e as informações aqui postadas são de responsabilidade dos usuários cadastrados. Exerça sua cidadania (CIDADÃO REPÓRTER, 2009).

No próximo tópico da *home*, há uma ficha de cadastro para ser preenchida online<sup>7</sup>, pois só cidadãos cadastrados podem ler e comentar as notícias. Neste link, o usuário lê os termos de concordância do site, comprometendo-se com as políticas deste e afirmando ter mais de 18 anos. Passa-se então para uma ficha cadastral com a qual o usuário receberá um *login* e senha para se tornar um “Cidadão Repórter”. Esta ficha<sup>8</sup> deve ser preenchida com dados básicos obrigatórios (usuário, endereço de e-mail, senha). Contudo, também há espaço

---

<sup>6</sup> *Home* é a página inicial de um site, também pode ser considerada a principal, visto que, em suma maioria, nesta página encontraremos todos os *links* de um site e dentro de cada *link* também conseguiremos retornar a esta.

<sup>7</sup> Disponível em <<http://cidadao.dpnet.com.br/cidadao/profile.php?mode=register&agreed=true>>. Acesso em 24 Jun. 2009.

<sup>8</sup> Veja a ficha a ser preenchida no anexo 01.

para informações opcionais, como telefone, data de nascimento, localização, endereço de redes sociais e outros. O cadastro também permite a inserção de imagem e de *emoticons*<sup>9</sup>.

Antes dos tópicos de debate<sup>10</sup>, há um item que ensina a postar imagens e vídeos nos fóruns, bem como um item denominado *Matérias Publicadas* que divulga para os usuários que matérias foram veiculadas no Diário de Pernambuco baseadas nas discussões do fórum. Depois deste tópico, temos uma seção de sugestão, chamada *Pauta* criada para sugestão de matérias: “Você quer sugerir alguma reportagem para o Diário de Pernambuco ou para o Pernambuco.com? Escreva o assunto aqui” (CIDADÃO REPÓRTER, 2009).

Depois de passar por todos estes *threads* (tópicos) na *home*, chegamos a área de “subgrupos” na página, na qual podemos participar de tópicos de assuntos já abertos como “Segurança”, “Iluminação Pública” e “Saúde” - dentro de cada um existem sub-tópicos que tratam de assuntos mais pontuais. Podemos ver no “Segurança”, por exemplo, os assuntos “delinqüente juvenil”, “assalto no metrô” e “importância das câmeras de segurança”. O usuário cadastrado pode tanto responder aos tópicos e sub-tópicos já existentes quanto abrir novos.

O site apresenta ainda outras seções de “utilidade pública”, como uma destinada a debater e a informar sobre concursos públicos (com editais, apostilas, as convocações e notícias), uma sobre turismo (com dicas, recomendações e infra-estrutura) e ainda uma sobre tecnologia (*softwares* livres, *hardware*, jogos, dentre outros) e uma menor sobre lazer.

Dentro dos sub-tópicos, os usuários cadastrados podem ler as mensagens, respondê-las, citá-las (através de um clique em uma ferramenta que já transforma o *post* desejado em formato de citação) e ter acesso às informações que foram permitidas pelo usuário durante o cadastro se tornadas públicas, como e-mail, telefone etc. Os usuários são classificados de acordo com sua participação em bronze, prata e ouro. Eles também têm acesso ao FAQ<sup>11</sup> e ao sistema de busca interna por assunto, categorias, palavras-chave etc.

O site Cidadão Repórter atua em uma parceria com o *Caderno Vida Urbana* – do jornal Diário de Pernambuco -, atingindo outras esferas e expondo publicamente as necessidades do cidadão. Os *posts* mais debatidos são selecionados e viram matéria no

---

<sup>9</sup> *Emoticons* são ícones que imitam expressões faciais, visando representar sentimentos dos usuários, como felicidade ou tristeza.

<sup>10</sup> Veja *layout* da home deste site no anexo 02

<sup>11</sup> FAQ é a seção destinada a perguntas mais freqüentes já respondidas, para evitar que muitos usuários mandem os mesmos tipos de pergunta para o administrador do site.

caderno citado, em uma parte dedicada em divulgar as reclamações dos usuários, também denominada “Cidadão Repórter”.

### 3. Metodologia

A escolha do site foi feita por um desejo nosso de se estudar as deliberações acerca do assunto trânsito em um fórum *online*. Desta forma, foi realizada uma pesquisa para se encontrar um site que nos viabilizasse tais estudos, visto que nosso foco está no processo de interação entre os cidadãos que buscam atingir e fiscalizar as esferas políticas formais. O site foi encontrado digitando palavras-chave “fórum”, “trânsito”, “*online*” no buscador *Google*<sup>12</sup>.

Ao escolher o site Cidadão Repórter, fizemos o recorte por analisar o tópico *Trânsito* e, dentro deste, escolhemos os 03 sub-tópicos abertos que apresentavam o maior número de respostas. Acreditamos que um maior número de mensagens ofereceria melhores chances de apresentar mais participantes, uma maior diversidade de pensamentos e de posicionamentos, e mais possibilidade de conversações.

Os sub-tópicos analisados foram: (1) “Calçadas em Boa Viagem servem de estacionamento para carros”; (2) “Conde da Boa-Vista, a avenida que eu quero”; (3) “Eu odeio o corredor Leste-Oeste”. Esses sub-tópicos possuem, respectivamente, 20, 31 e 61 postagens de resposta. Cada página exibida ao usuário apresenta o *post* que inaugurou o tópico, seguido da respostas crescentes de data e hora.

Visando melhor compreender a forma pela qual os profissionais de comunicação realizam as seleções de matérias que serão incluídas no jornal impresso, realizamos entrevistas por e-mail com as jornalistas Adriana Reis e Ana Paula Neiva, integrantes da equipe do *Diário de Pernambuco*.

Usaremos, em nossa pesquisa, como parâmetro do que poderíamos caracterizar como conversações com características deliberativas, as idéias propostas por Maia (2008a, 2008b) sobre os indicadores deliberativos mediáticos e de Jensen (2003) sobre indicadores de deliberação *online*. A partir desses estudos, vamos avaliar as interações existentes no fórum *online Cidadão Repórter*, e a forma como que elas ajudam o cidadão a ter uma participação política mais ativa na vida da cidade.

Os indicadores, a saber, são: acessibilidade, a caracterização e identificação dos atores sociais envolvidos na interlocução; a utilização de argumentos crítico-rationais; presença de

---

<sup>12</sup><[www.google.com.br](http://www.google.com.br)>. Acesso em 25 Jan. 2010.

reciprocidade e responsividade entre os que fazem parte da construção discursiva; e, por fim, a reflexividade ou a reversibilidade de opiniões testemunhadas na ocasião.

Dessa forma, buscando-se apreender o nível de deliberatividade das discussões do fórum *online* do Cidadão Repórter, todas as postagens foram analisadas pelo *software* de análise qualitativa *Atlas.ti*<sup>13</sup>, que nos permitiu classificar cada postagem do fórum por diferentes códigos extraídos da teoria deliberativa. O programa também facilitou gerar resultados e o cruzar dados. A leitura qualitativa das mensagens também foi utilizada para se melhor compreender o desenvolvimento do debate, os tipos de argumentos utilizados, os principais tópicos de debate e afins.

### **A) Acessibilidade:**

A acessibilidade trata do acesso às mídias, sobre quem tem a possibilidade de se pronunciar. O acesso aos meios de comunicação se mostra de forma altamente desigual. Os *media*, segundo Maia (2008b), possuem uma lógica própria de funcionamento que atende a uma posição de *status* do falante, o que gera visibilidade, é noticiável ou vai ter boas repercussões de venda. Obedecendo a um modo de operação típico e a compromissos profissionais, os jornalistas utilizam-se de filtros que compõem uma lógica interna de ação em cada veículo.

Quando tratamos do ambiente virtual, porém, parece que estas características operam com lógicas diferentes das mídias tradicionais. Segundo SCHUSSMAN e EARL (2004), qualquer um pode construir uma página, pode colocar seu conteúdo, pode expor seu ponto de vista, pode fazer política. Basta que tenha um *template*<sup>14</sup> a mão.

Todavia, há duas questões pertinentes. Primeiramente, a grande maioria da população não tem acesso fácil ao meio. Em segundo lugar, além do acesso, são necessários conhecimento e habilidades suficientes para navegar na web. Em alguns casos, a rede pode ampliar a exclusão sócio-econômica de determinadas parcelas da população (WILHELM, 2000). Segundo Wilhelm (*ibidem*), é o que acontece quando governos decidem fazer plebiscitos virtuais nos quais apenas alguns cidadãos conseguem se manifestar.

---

<sup>13</sup> Para mais informações a respeito do programa, visitar: <[www.Atlas.ti.com](http://www.Atlas.ti.com)>. Acesso em 15 Fev. 2010.

<sup>14</sup> Templates são folhas de estilo para documentos HTML. Podem ser basicamente entendidos como gabaritos ou modelos para se gerar páginas online. Um modelo básico que o usuário tem a opção de personalizar sob um formato comum. Eles, geralmente, são mais fáceis de serem dominados por usuários leigos em linguagem de programação.

Segundo a pesquisa PNAD 2008<sup>15</sup>, realizada pelo IBGE, apenas 23,8% dos lares brasileiros apresentam domicílios com computadores e acesso à internet. O índice cai para apenas 11,6%, quando restringimos à região nordeste, enquanto aumenta para 31,5% na região sudeste, o que parece sustentar o crescimento da assimetria de acordo com as diferenças sócio-econômicas das regiões.

Buscando minimizar a exclusão digital, os cidadãos que desejam fazer algum tipo de denúncia no Cidadão Repórter e que não possuem acesso à rede, podem ligar para um telefone do jornal.

Muitas vezes, recebemos ligações, mas todos os repórteres estão orientados a informar para o leitor como fazer a denúncia postando no site. Só anotamos as informações, quando a pessoa do outro lado da linha, alega não possuir computador. O que infelizmente ainda é uma realidade aqui na nossa cidade (REIS, NEIVA, 2009).

Como se pode notar, a acessibilidade aos meios ainda permanece um fator de exclusão que o programa tenta contornar, quando o cidadão, numa demanda ativa, se interessa por praticar sua cidadania. Apesar deste esforço, um cidadão sem acesso à internet dificilmente vai participar da discussão *online* ou de seus desenvolvimentos, como uma petição *online* ou uma manifestação marcada pelo fórum.

## **B) Caracterização e identificação dos atores:**

A caracterização dos atores é vista como uma preocupação em distinguir as falas reproduzidas nos mídias. Quem é representante político? Quem é sujeito comum? Especialistas, Governo, empresários, cidadãos ordinários ou com *status* elevado, todos são catalogados. Trata-se de uma forma de se perceber a própria assimetria dos meios.

Os atores contam com recursos materiais e simbólicos, arranjos institucionais e cotas de poder altamente assimétricos para transacionarem com os agentes da mídia. Sabe-se bem que os representantes políticos e os grupos poderosos têm acesso facilitado aos canais dos *media*, e que a rotina jornalística privilegia as fontes oficiais para organizar suas histórias (MAIA, 2008b, p. 108).

A não identificação do sujeito falante tem seus aspectos positivos e negativos. Alguns pesquisadores detectam vantagens na possibilidade de não se identificar. Primeiro, a não identificação tende a diminuir as disparidades sócio-econômicas, depois, a não identificação diminui os constrangimentos da fala e o medo de exposição ao ridículo (MAIA, 2008a). Por outro lado, outros autores defendem que se os usuários não se identificam, eles

---

<sup>15</sup> Uma síntese do relatório está disponível em:

<<http://download.uol.com.br/downloads/windows/sintesePNAD2008.pdf>>. Acesso em 15 Fev. 2010.



tendem a não se comprometer com o debate, o que pode levar a falta de respeito ou a ausência de argumentos racionais (DAVIS , 2005; WILHELM, 2000).

Optamos por incluir dois tipos de códigos no Atlas.ti. Primeiramente, cada postagem era codificada segundo seu autor, o que nos permitiria saber se alguns usuários dominaram o debate, depois, cada mensagem era classificada como “identificado” ou “pseudônimo”, para se avaliar se os usuários preferiram revelar suas identidades ou não. Um usuário só foi classificado como identificado se seu nome de usuário fosse constituído por um nome e por um sobrenome pessoais ou se, na assinatura de sua mensagem, ele postasse seu nome completo.

### **C) Utilização de argumentos crítico-rationais:**

A utilização de argumentos críticos-rationais diz respeito à racionalidade encontrada nas falas dos atores que se dispõem a dialogar. Manifestações favoráveis ou contrárias a decisões coletivas carecem de justificação em termos que, possam ser aceitas aos indivíduos que acatam estas decisões (MAIA, 2008b).

No caso analisado, acredita-se que grande parte dos argumentos vem da vivência dos próprios moradores de Pernambuco. As experiências pessoais facilitam os usuários entenderem os problemas expostos, pois se tratam de questões próximas às suas realidades e às suas necessidades.

De tal maneira, as postagens foram classificadas conforme a sugestão de Jensen (2003). A *Justificação Externa* é aquela em que o usuário se utiliza de fontes externas para manter seu argumento, sejam fatos, dados, notícias, etc. A *Justificação Interna* (4) é baseada no próprio ponto de vista do usuário, que utiliza explicitamente seus padrões, valores e histórico pessoal (testemunhos) para apoiar seu argumento. As duas formas de justificativas não foram consideradas auto-excludentes, logo uma mensagem poderia receber ambos os códigos.

### **D) Reciprocidade e responsividade:**

No processo deliberativo, os participantes buscam um acordo sobre os princípios morais que possam ser justificáveis com base em razões aceitáveis perante os outros interlocutores. Em um debate, há reciprocidade quando os atores se referem a uma determinada questão e oferecem respostas as perguntas feitas ou se referenciam aos

argumentos apresentados para articular com os seus, ou seja, há de fato um processo conversacional no qual as fontes se auto-referenciam (MAIA, 2008b).

No fórum Cidadão Repórter, os usuários tanto podem se utilizar da ferramenta de citação quanto fazer uma referência textual a outra mensagem, outro usuário ou ao próprio assunto. Dessa maneira, todas as mensagens foram classificadas ou como “dialógicas” ou como “monológicas” (JENSEN, 2003).

### **E) Reflexibilidade e revisibilidade**

A reflexibilidade diz respeito da condição de ser flexível com os argumentos apresentados por outrem, levá-los em consideração para a construção dos seus próprios. Já a revisibilidade, diz do sujeito que consegue rever suas opiniões e porventura modificá-las a partir da argumentação de outra pessoa (MAIA, 2008a, 2008b).

No processo deliberativo é importante que os interlocutores revejam a opinião pública expressa e possam respondê-la após fazerem suas considerações. O debate é importante para que os atores passem a considerar opiniões que antes desconheciam. Em alguns casos, os participantes admitem, consciente e explicitamente, a transformação deles mesmo e de seus discursos através da interação e da incorporação de outros argumentos que julgaram ser melhores. A mensagem abaixo exemplifica a revisão de uma posição.

*Título do post:* “Eu estava enganada”

*Usuário(a):* Maria Helena Nascimento

*Data/hora:* Qua, 20 Ago 2008 4:52 pm

Quando retornei de viagem, fiquei admirada com a Av. Cd. da Boa Vista e achei que ela estava uma maravilha, muito bonita e bem organizada. **Hoje, através das informações dos meus competentes colegas do Cidadão, cheguei a conclusão que me enganei redondamente.** Esta Avenida está um CAOS para os que precisam usá-la. E agora, o que farão para resolver esta caótica situação? Só Deus sabe. Obrigada. Abraços. Fiquem com Deus (CIDADÃO REPÓRTER, 2009, grifos nossos).

Assim, buscando-se apreender esses elementos da deliberação, nos utilizamos de dois indicadores propostos por Jensen (2003). A reflexividade é basicamente entendida como o “Progresso” do debate, ou seja, quando o participante participa da discussão ofertando novos argumentos em relação àqueles já apresentados. A revisibilidade foi analisada pelo indicador “Persuasão”, no qual o usuário expressa a modificação de seu pensamento pela discussão ou mesmo que concorda com outros argumentos apresentados no fórum.

#### 4. Resultados da deliberatividade

A tabela 1 abaixo apresenta o resultado da codificação no *Atlas.ti*. Apresentamos a quantidade de mensagens que foi classificada em cada indicador de deliberatividade de acordo com os três tópicos analisados e a porcentagem em relação ao número total de mensagens do tópico em questão. Na última coluna, apresentamos a somatória dos três resultados e calculamos a porcentagem em relação ao número total da amostra, objetivando-se uma visão mais global das três discussões analisadas<sup>16</sup>.

TABELA 1:  
Indicadores de deliberatividade

Indicador	Indicadores de deliberatividade			Total (112 mensagens)
	Tópico 1 (20 mensagens)	Tópico 2 (31 mensagens)	Tópico 3 (61 mensagens)	
Identificado	17 (85%)	26 (83,8%)	42 (68,9%)	85 (75,8%)
Pseudônimo	3 (15%)	5 (16%)	19 (31,1%)	27 (24,1%)
Dialógico	17 (85%)	25 (80,6%)	42 (68,9%)	84 (75%)
Monológico	3 (15%)	6 (19,4%)	19 (31,1%)	28 (25%)
Ferramenta	3 (15%)	0 (0%)	7 (11,4%)	10 (8,9%)
Citação				
Progresso	7 (35%)	11 (35,5%)	24 (39,3%)	42 (37,5%)
Persuasão	14 (70%)	20 (64,5%)	11 (18%)	45 (40,2%)
Just. Externa	9 (45%)	11 (35,4%)	24 (39,3%)	44 (39,2%)
Just. Interna	1 (5%)	9 (29%)	6 (9,8%)	16 (14,3%)

TABELA 2:  
Usuários mais ativos

Usuário	Tópico 1	Tópico 2	Tópico 3	Total
Maria Helena	16 (80%)	0 (0%)	10 (16,4%)	26 (23,2%)
Arthur	0 (0%)	6 (19,3%)	17 (27,8%)	23 (20,5%)
Wendel F.	0 (0%)	6 (19,3%)	1 (1,6%)	7 (6,25%)

Em relação à caracterização dos atores (B), percebemos que houve total ausência de atores institucionais sejam do governo ou do jornal. Não houve, conforme a análise, quaisquer sinais de presença da moderação também. Ou seja, todas as postagens representaram cidadãos cadastrados no fórum.

<sup>16</sup> É importante frisar que há indicadores que não são excludentes entre si.

Apesar de mais de um quinto da amostra total pertencer à usuária identificada “Maria Helena” (tabela 2), a primeira surpresa está no fato de 75% das mensagens terem sido consideradas identificadas. Foi possível notar que os participantes apresentaram muito comprometimento com o site, com as denúncias e com a discussão e que a grande maioria se identificou com nome e sobrenome. Também não se percebeu qualquer relação direta entre os usuários pseudônimos e baixos índices de deliberatividade ao se cruzar os dados no *Atlas.ti*. Uma evidência disso é o usuário Arthur, pseudônimo, que participou ativamente de dois tópicos e geralmente com altos índices de reciprocidade, progresso e justificação.

A utilização de argumentos crítico-rationais (C) foi bastante elevada, alcançando pouco mais que 50% do total, sendo bastante a justificação externa (39,2%) superior aos 14% alcançados pela forma de justificação interna. Acreditávamos que o uso de testemunhos e/ou de contar histórias seria predominante na análise, mas inferimos que os usuários optaram pelo uso de argumentos mais externos e racionais devido ao tema. Como o trânsito é um problema compartilhado por todos, possivelmente os testemunhos teriam menos valor. As justificativas precisavam ser mais globais. Não se trata de algo que apenas um indivíduo sofra, que seja exclusivo dele, ou que este precise testemunhar uma história para que se faça entender pelos demais, mas sim algo que afeta a todos participantes do debate. Grande parte dos argumentos seguiu essa lógica.

Uma particularidade foi a utilização de fotos. Foram 14 fotos no tópico 2 e 1 no tópico 3. A usuária que iniciou a discussão, no tópico 2, não apenas apresentou uma situação (“carros estacionados na calçada e pedestres andando pelas ruas”), mas também evidências empíricas na forma de fotos. Como dito por um usuário, “contra fatos não há argumentos”. Eram demandas ao poder público e as fotos funcionavam como provas, como argumentos que não poderiam ser refutados. Um exemplo da força de tais imagens está no fato desse *thread* ter sido escolhido para ser matéria do jornal impresso, mesmo tendo recebido menos mensagens que as outras duas discussões.

A reciprocidade (D) também se apresentou muito alta, chegando a quase 80% do total. A grande maioria das mensagens respondia ao tópico, fazia referência a outras mensagens, idéias ou usuários. As mensagens realmente apresentaram um caráter de diálogo. Houve, também, bastante responsividade dos usuários que iniciaram os tópicos que continuariam envolvidos na discussão. Já a ferramenta de citação foi pouco utilizada. A grande maioria dos usuários optou por responder diretamente em suas mensagens.

A reflexividade (E) também foi elevada. No quesito de dar progresso ao debate, 37,5% dos usuários tentaram apresentar novos argumentos e dar continuidade à discussão. A persuasão, por sua vez, chegou a 40% das mensagens, ou seja, aparentemente os problemas e as soluções foram vistas de maneira similares pelos diversos usuários. Muitas vezes outros usuários postavam que concordavam com determinados argumentos ou mesmo com determinadas descrições de problemas, mostrando que estavam atentos à discussão.

No geral, pode-se concluir que a discussão foi altamente qualificada nos quesitos da deliberação elencados por Maia (2008a, b). Ao contrário de outras pesquisas de deliberação *online* no qual os participantes desejam, principalmente, se expressar e apenas depois ouvir e ponderar sobre outras falas (DAVIS, 2005; SAMPAIO, 2010; WILHELM, 2000), percebemos altos índices de reciprocidade e de reflexividade no caso analisado, mostrando que os usuários não apenas respondiam, mas refletiam sobre as outras mensagens, apresentando novos argumentos ou explicando porque se satisfaziam com os debates já levantados. Além disso, os usuários se importaram em justificar suas opiniões e posicionamentos, seja por argumentos racionais, seja por notícias de jornais ou mesmo por evidências fortes, como as fotos.

## 5. Participação Cidadã

Podemos inferir, portanto, que através da participação *online*, na medida em que os cidadãos fazem denúncias de problemas no trânsito, inclusive tirando fotos de obras e se mobilizando para ações como abaixo-assinados levados aos órgãos locais, este público se torna mais integrado e participante dos problemas vividos.

Este comportamento por parte dos cidadãos pode ser entendido como uma esfera pública autônoma, na qual, apesar de não possuírem empoderamento para definir obras que serão realizadas, eles escapam do dirigismo governamental. Estes cidadãos encontram autonomia e organização para promoção de atos públicos que ganham a esfera midiática e desta forma têm maiores chances de afetar as organizações políticas formais. Vejamos uma incitação de organização para protesto:

Título do *post*: não há.

Usuário (a): Yara Gonçalves Manolaque

Data/Hora: Dom, 13 Abr 2008 7:10 pm

Caros, É com grande tristeza que vejo, mais uma vez, o dinheiro público sendo jogado no LIXO. Sou moradora da Boa Vista e acompanhei de perto esses mais de 1 ano de construção do maravilhoso corredor leste-oeste. E para mim sempre ficou claro que não ia dar certo. As calçadas foram mal construídas, pois já se pode ver

elas afundando devido a mal colocação dos tijolos... Após o término da colocação das calçadas, sempre aparecia funcionários refazendo o que já havia sido feito. Pergunto: e o dinheiro para refazer tudo de novo? [...] Cidadãos, temos que fazer uma denúncia para o Ministério Público!!! Está claro que o dinheiro foi mal utilizado!!! E quem sofre? A população!!!!VAMOS FAZER UM ABAIXO-ASSINADO. Temos tempo para isso, já que o trânsito está todo parado!!! (CIDADÃO REPORTER, 2009).

Posteriormente, o usuário GuttoSCR responde ao post: “*De acordo Yara, eu tou nessa! abaixo o corredor leste-oeste !!!!!*” (CIDADÃO REPORTER, 2009). Apesar de não possuírem o domínio do especialista, os cidadãos pernambucanos procuram formas de comprovar suas falas e atestar a validade dos fatos expostos. Recorrem a meios, como fotos e recortes de jornais, para subsidiar seus argumentos e têm a consciência de que o debate é importante não só para procurarem um entendimento entre os pontos de vistas expostos, mas para que possam lançar mão de outros artifícios, como o abaixo-assinado, para alcançarem as instâncias decisórias.

O jornal tem uma ação fundamental, dando visibilidade para o debate, expandindo-o e ajudando o cidadão a assumir um papel de “cão de guarda” do Estado, no qual ele ajuda a fiscalizar este e cobra soluções para problemas de concernência pública.

Às vezes aceitamos a idéia de que os fóruns *online* são lugares onde apenas se debate, mas que não possuem implicância fora da *web*, o caso apresentado nos mostra o contrário. Revela-nos que as discussões apresentadas e o engajamento dos cidadãos é candente para influenciar a tomada de decisões, para se fazer denúncias, para verificá-las e cobrar soluções, além dos cidadãos ganharem uma voz que ultrapassa o espaço virtual. Podemos ver a eficácia e funcionamento deste site em parte do e-mail respondido pela jornalista Ana Paula Neiva:

Aqui, em Pernambuco, temos muitos problemas com saneamento e abastecimento. Talvez por isso o tópico é um dos mais solicitados. A Companhia de Saneamento e Abastecimento de Pernambuco (Compesa) tem nos dado sempre um retorno, informando com detalhes os procedimentos tomados para **resolver as queixas dos internautas. Há duas semanas, um leitor postou nota denunciando um esgoto estourado em plena Rua Barão de Souza Leão, em Boa Viagem, um endereço bem movimento do bairro. A fossa que estava com problema ficava bem próxima a um hotel de luxo aqui da cidade. Procuramos a Compesa, que nos respondeu que o serviço havia sido realizado e o problema resolvido.** No dia seguinte da publicação, choveram denúncias informando que era mentira da companhia. Cobramos mais uma vez o serviço e dois dias depois, ele realmente foi sanado (REIS, NEIVA, 2009, grifos nossos).

Assim, trata-se de uma forma alternativa de mobilização política, a *online*. Cidadãos se envolvem em causas públicas, buscando os recursos da rede que permitem que haja um

debate entre cidadãos separados no espaço ou no tempo, de forma que seria difícil ou talvez impossível na forma presencial.

Desta forma, o ambiente virtual desponta não só como espaço para discussão política, mas também como uma forma de mobilização, que pode sair do *online*. O fato do jornal publicar matérias baseados no fórum, permite que os debates tenham sua dimensão ampliada. A participação cidadã é necessária não só para fazer cobranças e fiscalizar as ações governamentais, mas também para a própria existência do site, que tem sua importância, espaço e credibilidade aumentados à medida que há mais inserções e interações entre os cidadãos.

## **6. Considerações Finais**

Acreditamos ter encontrado no site Repórter Cidadão um excelente canal de comunicação e debate que extrapola as esferas virtuais. Através dos indicativos midiáticos para se medir os níveis de deliberação, vimos que o resultado pode ser apresentado de forma muito positiva: um debate onde há comprometimento por parte dos cidadãos e dos promotores do fórum, flexibilidade e revisibilidade nas respostas e que as questões controversas são tratadas com cordialidade.

Os cidadãos possuem clareza em suas manifestações, ainda que apresentem um vocabulário simples para se expressarem, contendo às vezes erros gramaticais. Estes também possuem uma consciência política para fora do site. Falam dos problemas, das obras e de como estas são usadas para angariar votos ou visibilidade no jogo político das esferas governamentais.

Podemos também ver que a deliberação *online* em âmbito local pode discutir problemas da região em que se encontra e repercutir em outras esferas. O site, assim, ganha importância perante a editoria do caderno Vida Urbana. Quando abordada sobre qual o critério adotado para escolher as publicações, a jornalista Ana Paula responde:

Costumamos apostar nas reclamações que aparecem em maior número no site. Isso não quer dizer que nunca vamos produzir algo em cima de uma simples denúncia. Se a informação for muito boa. A matéria é feita. Às vezes, recebemos denúncias que ao invés de virar matéria para a página do Cidadão Repórter que sai nas terças-feiras, o assunto é abordado logo na edição de Vida Urbana (REIS, NEIVA, 2009).

O jornalista, aqui, pode ser visto como um intermediário daqueles que não têm acesso direto à esfera formal. Nas porosidades entre as arenas discursivas, as informações e os frutos das deliberações e discussões entre os cidadãos circulam, estabelecendo uma

interlocução entre esfera formal e vida cotidiana. Logo, um trabalho integrado entre mídias pode sim ajudar a promover a cidadania e a participação política dos cidadãos no cotidiano de sua cidade.

Todavia, a *accountability* gerada pelos *media* tem papel fundamental para o desenvolvimento de todo o processo, pois eles acabam servindo como meio tanto para a realização das denúncias quanto para se exigir respostas das esferas políticas formais. Ou seja, o fórum *online* gera uma *accountability* dupla, na qual os cidadãos precisam ser justificáveis em relação aos seus proferimentos para os outros usuários do site e os jornalistas e as esferas formais precisam responder às demandas da população. O jornal impresso, por sua vez, funciona tanto para ampliar as discussões quanto para se acompanhar as respostas do sistema político.

Conclui-se que o fórum *online* Cidadão Repórter acaba apresentando diversas funções com potencial democrático. Primeiramente, ele permite uma discussão qualificada entre os cidadãos, que pode facilitar o entendimento entre diversos pontos de vista ou mesmo a busca por soluções em situações de conflito. Em segundo lugar, o mesmo funciona como meio de denúncia de situações irregulares ou de problemas na cidade seja para outros cidadãos, para os jornalistas ou para o poder público. Em terceiro lugar, o site permite a organização e realização de movimentos de protesto, sejam *online* sejam presenciais. E, ao fim, o fórum facilita o monitoramento e a fiscalização do Estado, uma vez que os participantes (cidadãos, jornalistas ou representantes políticos) podem postar os resultados de certas denúncias ou as matérias publicadas em relação à resposta da instância formal.

Finalmente, a conexão entre as duas mídias, em nosso entendimento, acaba sendo fundamental para esse resultado e interessante para ambos. O fórum ganha respaldo e atratividade, uma vez que pode repercutir em uma mídia com maior visibilidade e impacto. E o jornal impresso ganha em credibilidade e confiança dos leitores, já que diversas matérias são baseadas em discussões realizadas pelos próprios cidadãos concernidos. Além disso, se o acesso ao fórum pode ser considerado seu principal problema, a sua repercussão em outras mídias acaba sendo um elemento mitigador.

## Referências

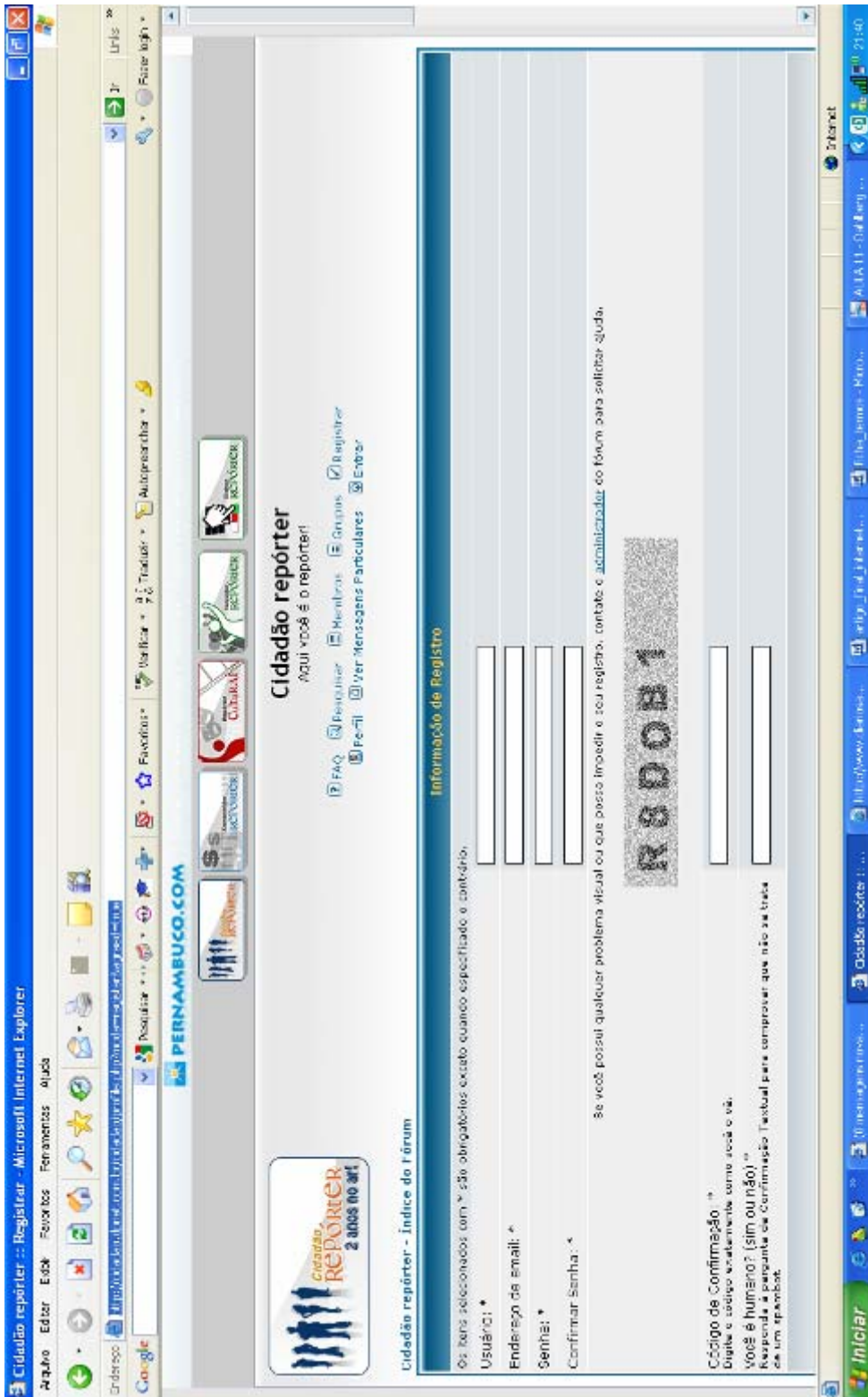
CIDADÃO REPÓRTER. Site e fórum Cidadão Repórter. Disponível em: <http://cidadao.dpnet.com.br/cidadao/index.php>. Acesso em: 24 Jun. 2009.



- DAVIS, R. **Politics Online: Blogs, Chatrooms and Discussion Groups in American Democracy**, Routledge, London and New York, 2005.
- GRAHAM, T.; WITSCHGE, T. In search of online deliberation: **Towards a new method for examining the quality of online discussions**. *Communications*, 28 (2003), p. 173-204, 2003.
- JANSSEN, D.; KIES, R. Online Forums and Deliberative Democracy. *Acta Politica*, 40, p. 317–335, 2005.
- JENSEN, J. L. Public Spheres on the Internet: Anarchic or Government-Sponsored – A Comparison. *Scandinavian Political Studies*, Vol. 26 – No. 4, 2003.
- MAIA, R. C. M. Democracia e a Internet como Esfera Pública Virtual: Aproximação as condições de deliberação. In: GOMES, W; MAIA, R. **Comunicação e Democracia**. São Paulo. Editora Paulus, p. 276-292, 2008a.
- \_\_\_\_\_. (coordenadora). **Mídia e Deliberação**. Rio de Janeiro. Editora FGV, 2008b.
- MARCHE, S; McNIVEN, J. D. E-government and e-governance: The future isn't what it used to be. *Canadian Journal of Administrative Sciences*; 20, 1; ABI/INFORM Global. pg. 74, 2003.
- MARQUES, F. P. J. **Debates políticos na internet: a perspectiva da conversação civil**. Revista Opinião Pública, Campinas, vol. 12, nº 1, Abril/Maio, p. 164-187, 2006.
- PAPACHARISSI, Z. **The virtual sphere: The internet as a public sphere**. *new media & society*, 4 (1), p. 9–27, 2002.
- REIS, A.; NEIVA, A. P. **Entrevista realizada por e-mail**. 24 de Junho de 2009.
- SAMPAIO, R. C. **Participação e Deliberação na Internet: um estudo de caso do Orçamento Participativo Digital de Belo Horizonte**. 2010. Dissertação de mestrado. Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.
- SCHUSSMAN, A; EARL, J. From Barricades to Firewalls? Strategic Voting and Social Movement Leadership in the Internet Age. *Sociological Inquiry*, 74 (4), p. 439–463, 2004.
- STANLEY, J. W.; WEARE, C. The Effects of Internet Use on Political Participation: Evidence from an Agency Online Discussion Forum. *Administration & Society*, 36, 503-527, 2004.
- WILHELM, A. **Democracy in the digital age: challenges to political life in cyberspace**. New York: Routledge, 2000.

ANEXOS

Anexo 01 – Ficha cadastral.



**Cidadão repórter :: Registrar - Microsoft Internet Explorer**

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço <http://cidadao.djnet.com.br/cidadao/profile.php?mode=register&agreed=true>

Google

Estas informações serão visíveis aos demais usuários

**Informações de Perfil**

Número de ICQ:

Endereço de AIM:

MSN Messenger:

Yahoo! Messenger:

Website:

Localização:

Ocupação:

Interesses:

Data de Nascimento:  dd [ Seleccione o mês ]  (Opcional)

Assinatura:  
 Escreva aqui um texto que será adicionada às mensagens que você enviar no fórum. O limite existente é de 255 caracteres.  
 HTML está:  Ativo  
 BBCode está:  Ativo  
 Smileys estão:  Ativos

**Preferências**

Exibir meu endereço de email:  Sim  Não

Usuário Invisível:  Sim  Não

Opções para mostrar publicamente a data de nascimento:  Mostrar data completa

Sempre avisar-me quando houver respostas:  
 Você receberá um email quando um usuário responder a uma mensagem que você tenha enviado. Isto pode ser selecionado sempre que escrever uma mensagem.  
 Sim  Não

Avisar-me por email quando houver mensagens particulares novas:  
 Sim  Não

Internet

21:42

iniciar

(0 mensagens nova...)


Cidadão repórter :: ...

<http://www.dariosa...>

artigo\_finao\_Internet...

ficha\_termos - Micro...

**Anexo 02 – Layout home do site.**



The screenshot shows the homepage of the 'Cidadão repórter' website. At the top, there is a navigation bar with the site's logo and name, and a search bar. Below this, a main content area is divided into several sections, each with a list of news items. Each item includes a title, a brief description, and a date. The sections include:

- Cidadão repórter:** A list of news items related to citizen journalism, such as 'Como participar?' and 'Como publicar?'. Each item has a small icon and a date.
- Sugestões:** A section for suggesting news items, with a search bar and a list of suggestions.
- Notícias:** A large section of news items, categorized by topic (e.g., 'Saúde', 'Educação', 'Tecnologia'). Each item has a title, a brief description, and a date.
- Conceitos públicos:** A section for public concepts, with a search bar and a list of concepts.
- Notícias (continued):** A continuation of the news items, with a search bar and a list of news.
- Tecnologia:** A section for technology news, with a search bar and a list of news items.
- Notícias (continued):** A continuation of the news items, with a search bar and a list of news.
- Notícias (continued):** A continuation of the news items, with a search bar and a list of news.
- Notícias (continued):** A continuation of the news items, with a search bar and a list of news.
- Notícias (continued):** A continuation of the news items, with a search bar and a list of news.

At the bottom of the page, there is a footer with contact information and a search bar. The overall layout is clean and organized, with a clear hierarchy of information.

Anexo 03 – Uso de citações literais.

Cidadão repórter :: Exibir Tópico - Calçadas em Boa Viagem servem para estacionamento de carros - Microsoft Internet Explorer

Endereço: <http://cidadao.dpnet.com.br/cidadao/viewtopic.php?t=3075>

Google Ciências Políticas UFMG

Para resolver esse problema, nada mais simples... remover.... passar removendo de tinta na pintura dos carros para causar prejuízo aos donos dos mesmos, pode ser que assim, eles entendam que estão errando em alguma coisa....

Marcilio Figueiroa

Volta ao topo

**Maria Helena Nascimento**  
Cidadão Ouro

Registrado em: Sexta-Feira, 17 de Agosto de 2007  
Mensagens: 43  
Localização: Recife - Pernambuco

Volta ao topo

**Maria Helena Nascimento**  
Cidadão Ouro

Registrado em: Terça-Feira, 5 de Junho de 2007  
Mensagens: 6189  
Localização: Bairro de Boa Viagem // Recife // Pernambuco

Volta ao topo

**Maria Helena Nascimento**  
Cidadão Ouro

Registrado em: Terça-Feira, 14 Dez 2008 3:21 pm Título:

**Marcilio Figueiroa Faria escreveu:**  
Para resolver esse problema, nada mais simples... remover.... passar removendo de tinta na pintura dos carros para causar prejuízo aos donos dos mesmos, pode ser que assim, eles entendam que estão errando em alguma coisa....

Olá prezado colega **MARCÍLIO FIGUEIROA**, tudo bem? Muito prazer. Infelizmente, os órgãos competentes não resolvem esta situação. Se acontecesse algum acidente com pessoas influentes, famosas, eles resolveriam logo, logo. Acontece que, quem usa aquele espaço é gente simples e que não adianta reclamar. É a voz dos que clamam no deserto. Obrigada.

81\*3341.1767+9212.1767 / Agradeço a Deus pelos 2 anos de Cidadania e Satisfação(05.06.07) / Ano: **CIDADÃO REPÓRTER + SPORT CLUB DO RECIFE + PERNAMBUCO**

Volta ao topo

**INFLIZMENTE,**

**A CTTU NÃO TOMA CONHECIMENTO DESTAS ARBITRARIEDADES.**

D Enviada: Qua., 17 Dez 2008 7:43 pm Título: CTTU NÃO RESOLVE O PROBLEMA.

Volta ao topo

Concluido

Iniciar

Cidadão repórter :: Exibir Tópico - Calçadas em Boa Viagem servem para estacionamento de carros - Microsoft Internet Explorer

Artigo\_04 - Microsoft...  
artigo\_final\_internet...  
Cidadão repórter :: Exibir Tópico - Calçadas em Boa Viagem servem para estacionamento de carros - Microsoft Internet Explorer

17:39