

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS

PATRÍCIA GONÇALVES DA CONCEIÇÃO ROSSINI

**Conversação Política, Incivilidade e Intolerância
em Ambientes Digitais**

BELO HORIZONTE

2017

PATRÍCIA GONÇALVES DA CONCEIÇÃO ROSSINI

Conversação Política, Incivilidade e Intolerância em Ambientes Digitais

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Minas Gerais para obtenção do grau de Doutora em Comunicação Social.

Linha de Pesquisa: Processos Comunicativos e Práticas Sociais

Orientadora: Prof. Dra. Rousiley Celi
Moreira Maia

BELO HORIZONTE

2017

301.16 R835c 2017	<p>Rossini, Patrícia Gonçalves da Conceição</p> <p>Conversaço política, incivilidade e intolerância em ambientes digitais [manuscrito] / Patrícia Gonalves da Conceio Rossini. - 2017.</p> <p>221 f.</p> <p>Orientadora: Rousiley Celi Moreira Maia.</p> <p>Tese (doutorado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas.</p> <p>Inclui bibliografia.</p> <p>1.Comunicao – Teses. 2.Ciência política – Filosofia - Teses. 3.Sites da Web – Teses. 4. Redes sociais on-line - Teses. I. Maia, Rousiley Celi Moreira. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas. III. Título.</p>
-------------------------	--

“Conversação Política, Incivildade e Intolerância em Ambientes Digitais”

Patrícia Gonçalves da Conceição Rossini

Tese de doutorado aprovada pela banca examinadora constituída por


Prof. Dra. Rousiley Celi Moreira Maia
orientadora – DCS-FAFICH/UFMG


Prof. Dr. Francisco Paulo Jamil Almeida Marques
UFPR


Prof. Dra. Geane Carvalho Alzamora
DCS-FAFICH/UFMG


Prof. Dr. Ricardo Fabrino Mendonça
DCP-FAFICH/UFMG


Prof. Dra. Ana Carolina Soares Costa Vimieiro
DCS-FAFICH/UFMG

Programa de Pós-graduação em Comunicação Social
Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas
Universidade Federal de Minas Gerais
Belo Horizonte, 10 de janeiro de 2017.

AGRADECIMENTOS

Escrever uma tese de Doutorado não é tarefa fácil e, por muitas vezes, parece ser um projeto interminável. São as pessoas e os ensinamentos que encontramos pelo caminho que tornam este projeto exequível. Por isso, este trabalho é dedicado às pessoas que o tornaram possível e contribuíram de forma direta ou indireta para que eu chegasse até aqui. Em primeiro lugar, agradeço à Rousiley pela orientação, pelo exemplo e pela convivência. Foi uma honra poder contar com a sua acolhida, com as sugestões instigantes e com os seus generosos ensinamentos ao longo destes quatro anos;

Também agradeço à minha mãe, Denise, ao meu pai, Marco Aurélio e ao Sérgio - sem o apoio, incentivo e amor incondicional de vocês, eu não teria chegado até aqui;

Ao Fernando, agradeço pelo amor, pela paciência e por acreditar e compartilhar seus sonhos comigo;

Aos colegas do EME (Grupo de Pesquisa em Mídia e Esfera Pública), agradeço pelos momentos de aprendizado, pesquisa e *happy hour* no pastel: Bráulio, Carol, Danila, Diógenes, Felipe, Gabi, Kelly, Rafa e Renato, e aos bolsistas que passaram pelo grupo nestes quatro anos - Rodrigo, Júlia, Camila, Laís, Larissa, Anne, Thiago e Vitória;

Às Emeanas, Alicianne, Janine, Larissa, Regiane e Vanessa, agradeço pela amizade e companheirismo dentro e fora dos muros da UFMG. À Thaís, cabe um agradecimento especial pela parceria e colaboração na análise de conteúdo e pela oportunidade de estrear na orientação de TCC - me orgulho demais da pesquisadora que você está se tornando!

E à Erica Anita, do DCP, pela acolhida em BH e pela constante parceria em projetos paralelos e congressos;

Aos colegas da turma de Doutorado: Júlia, Lívia, Leandro, Marialice, PH, Pedro e Tacyana, fica o agradecimento pela companhia e pelos muitos momentos de aprendizado dentro da UFMG;

Aos professores do PPGCOM e, em especial, à Ângela Marques, pela leitura atenta deste trabalho desde o projeto inicial e da etapa de qualificação, e pela disposição de sempre para conversar nos corredores da FAFICH. Ao Ricardo Fabrino, do DCP, pelas conversas sobre os desafios deste trabalho, pelo aprendizado, pela postura sempre atenciosa e pela disponibilidade para participar desta banca. As contribuições de vocês - formais e informais - foram fundamentais para o desenvolvimento desta pesquisa;

Aos professores da banca, Geane Alzamora, Jamil Marques e Ana Carolina Vimieiro, por aceitarem participar da defesa desta tese em pleno Janeiro. É um privilégio poder contar com as contribuições de uma banca tão qualificada;

Às secretárias do PPGCOM, Elaine e Tatiane, pela disposição em ajudar, pelo atendimento sempre amigável e por cuidarem das engrenagens que tornam possível o nosso trabalho;

O período de pesquisa na Universidade de Syracuse foi uma etapa fundamental para a minha formação e, sobretudo, para o refinamento metodológico deste trabalho. Agradeço à Jenny Stromer-Galley, que me recebeu de braços abertos e acompanhou o meu trabalho não só durante a minha estadia, mas também depois do meu retorno, tendo contribuído substancialmente em muitas etapas desta pesquisa. Sinto-me privilegiada por ter tido a oportunidade de trabalhar no *Center for Computational and Data Sciences* e participar de uma equipe talentosa sob sua liderança. Também agradeço aos colegas do projeto *Illuminating 2016* e, em especial, ao professor Jeff Hemsley, pela generosidade, disposição e paciência para tirar as inúmeras dúvidas de estatística que surgiram ao longo da análise;

Este agradecimento se estende aos amigos de Syracuse, Sarika, Azeta, Sangeetha, Anna, Eshan e Lijo, com quem pude compartilhar as angústias de estar longe, os momentos de alegria e a paixão por jogos de cartas;

Aos colegas da UFJF e, especialmente, aos orientadores eternos, João Queiroz e Paulo Roberto Figueira Leal, e aos professores da FACOM, agradeço pela torcida de sempre, pelo incentivo e pela contribuição fundamental para a minha formação;

A Deus, agradeço por iluminar meu caminho e minhas escolhas;

E agradeço a você, que tiver encontrado nesta tese caminhos, ideias e referências para o desenvolvimento da sua pesquisa.

Without such communication, the public will remain shadowy and formless, seeking spasmodically for itself, but seizing and holding its shadow rather than its substance. Till the Great Society is converted into a Great Community, the Public will remain in eclipse.

Communication can alone create a great community.

- John Dewey, "The Public and Its Problems", 1954.

RESUMO

A conversação política informal é uma atividade fundamental para a democracia, vista como importante precursora de outras formas mais sofisticadas de engajamento e participação política. É através das discussões informais que cidadãos produzem sentido sobre questões de interesse coletivo, refletem sobre suas perspectivas e conhecem as opiniões dos outros sobre assuntos de interesse comum. A Internet, como "meio de meios", oferece diversas oportunidades para que cidadãos participem dessas conversas, sendo um ambiente profícuo para a formação de esferas públicas diversificadas, dinâmicas e distribuídas em suas múltiplas plataformas sociais. Considerando o uso crescente e rotineiro da Internet para o acesso à informação e interação social, esta tese se propõe a compreender as características e especificidades da discussão política em ambientes mediados - especificamente, sites de redes sociais e sites de notícias. Buscamos compreender a forma como indivíduos interagem com informações sobre política on-line, com foco no papel da incivilidade nas discussões, e nas *affordances* das plataformas digitais. Argumentamos que embora a presença da incivilidade seja recorrente nas discussões mediadas, tais comportamentos não são necessariamente nocivos para a conversação e podem ser uma característica associada à impessoalidade e ao distanciamento dos debates virtuais. Neste sentido, é importante distinguir a incivilidade da intolerância - formas de expressão que atacam princípios democráticos básicos e denegam a condição de igualdade a pessoas ou grupos -, para identificar o tipo de comportamento ofensivo presente nas interações on-line. Utilizamos análise de conteúdo sistemática para investigar uma amostra de 12.797 comentários coletados na *fanpage* do Portal UOL no Facebook e em sites de notícias como o UOL e Folha de São Paulo, além de blogs sobre política. Os resultados apontam para uma normalização da incivilidade - encontrada em níveis elevados em todas as plataformas -, que reforça a visão de que a percepção de incivilidade está sujeita à interpretação ao contexto. Contudo, a presença de incivilidade é fortemente associada à expressão de opinião, inclusive, justificada, o que sugere que a incivilidade seja empregada como recurso retórico para marcar posicionamentos - especialmente em situações de desacordo. A intolerância, por outro lado, é silenciada e pouco presente em ambos os contextos, o que sugere que, ainda que as discussões on-line apresentem níveis de incivilidade elevados - sobretudo quando comparados às normas de interação face-a-face -, ela não se caracteriza por expressões nocivas ao pluralismo e à igualdade e, neste sentido, pode promover os benefícios epistêmicos e sociais frequentemente associados à conversação política informal. Tais interações são relevantes e contribuem para o entendimento da maneira como a tecnologia pode afetar as dinâmicas políticas e sociais das sociedades democráticas contemporâneas.

Palavras-Chave: Discussão Política; Conversação Política Cotidiana; Incivilidade; Desacordo Político; Mídias Sociais; Sites de Redes Sociais.

ABSTRACT

Everyday political conversation is as a key activity for the proper functioning of democracy and an important precursor to more sophisticated forms of political engagement and participation. It is through political talk that citizens learn about matters of public concern, clarify their own views and access the opinions of others about collective problems. The Internet, as a channel of channels, affords its users with many opportunities to engage in political discussions in various ways. As such, the Internet promotes the extension of the public spheres by fostering the formation of publics that are dynamic, diverse and spread across many platforms. Considering the ever-increasing access to digital news and engagement in on-line political talk, the goal of of this doctoral dissertation is to investigate how people engage in debates triggered by exposure to political news in social networking sites and news sites, with emphasis on how individuals deal with political disagreement and behave in heterogeneous discussion environments. We are specifically concerned with the role of political intolerance in online discussion. By analyzing platforms with different interactive affordances - such as levels of identification, visibility and moderation - we aim at understanding the extent to which digital environments facilitate or constrain certain forms of expression - particularly expressions of incivility and political intolerance. In doing so, we argue that even though uncivil expressions might appear often in on-line political talk, they are not necessarily a threat to democratic values. To sustain this argument, we distinguish uncivil and intolerant behaviors - expressions that deny others of freedom of expression and the right of equal treatment - and analyze the extent to which these behaviors are present in mediated political discussions. We use content analysis to categorize a sample of 12.797 comments from a Facebook page - Portal UOL -, news websites and political blogs. Our results suggest that incivility is widely accepted in different discursive platforms, which in turn reinforces the idea that civility is in the eye of the beholder. Incivility is highly associated with opinion expression and justified opinions, suggesting that uncivil discourse is used as a rhetorical asset to express and reinforce - specially in situations of disagreement. Intolerance, however, is seldom observed in all platforms, which in turn demonstrates that even though incivility might be the norm of mediated political discussions, those debates are not characterized by expressions that threaten democratic values and discriminate persons or groups. In this sense, we believe that - albeit uncivil -, mediated political talk should be able to promote the epistemic and social outcomes frequently associated with everyday political talk and should not be dismissed if one aims at understanding the ways technology may impact the political dynamics of democratic societies.

Keywords: Political talk, social networking sites, incivility, political disagreement; political discussion

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Semana Construída	116
Tabela 2. Total de Postagens x Notícias Políticas	117
Tabela 3. Alphas de Krippendorf para Comentários do Facebook	122
Tabela 4. Alphas de Krippendorf para Comentários em Notícias	123
Tabela 5. Distribuição dos Comentários por fonte	153
Tabela 6. Distribuição dos Comentários por Fonte - Amostra	154
Tabela 7. Volume de Comentários por Tipo de Notícia e Plataforma	155
Tabela 8. Identificação dos Usuários por Plataforma	157
Tabela 9. Tópico por Plataforma	157
Tabela 10. Alvo da Interação por Plataforma	158
Tabela 11. Acordo por Plataforma	159
Tabela 12. Desacordo por Plataforma	160
Tabela 13. Desacordo em Respostas por Plataforma	161
Tabela 14. Opiniões por Plataforma	162
Tabela 15. Incivilidade por Plataforma	162
Tabela 16. Foco de Incivilidade por Plataforma	163
Tabela 17. Intolerância por Plataforma	164
Tabela 18. Foco de Intolerância por Plataforma	165
Tabela 19. Recursos Argumentativos por Plataforma	166
Tabela 20. Questionamentos por Plataforma	166
Tabela 21. Posicionamento Político por Plataforma	167
Tabela 22. Fontes por Plataforma	167
Tabela 23. Regressão logística estimando a presença de incivilidade	169
Tabela 24. Regressão logística estimando a presença de intolerância em relação às opiniões justificadas	170
Tabela 25. Correlação entre incivilidade e identificação	171
Tabela 26. Correlação entre intolerância e identificação	171
Tabela 27. Correlação entre incivilidade e moderação	171
Tabela 28. Correlação entre intolerância e moderação	172
Tabela 29. Regressão logística estimando acordo e desacordo no Facebook	173
Tabela 30. Regressão logística estimando incivilidade por tópico	173
Tabela 31. Regressão logística estimando incivilidade em respostas	177

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Comentários por Tema	174
Figura 2. Foco da Incivilidade por Plataforma	175
Figura 3. Foco da Intolerância por Plataforma	176

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1. CONVERSAÇÃO POLÍTICA INFORMAL E DEMOCRACIA	19
1.1 CONVERSAÇÃO POLÍTICA, DEMOCRACIA E SOCIEDADE.....	20
1.2 CONVERSAÇÃO POLÍTICA INFORMAL: ABORDAGENS EMPÍRICAS	28
1.2.1 <i>Conversaço e Heterogeneidade</i>	31
1.2.2 <i>Efeitos Democráticos da Conversaço Informal</i>	36
1.2.3 <i>Características da Conversaço</i>	40
1.3. MEDIA, OPINIÃO PÚBLICA E CONVERSAÇÃO POLÍTICA INFORMAL	45
1.4 CONVERSAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DELIBERAÇÃO E MEDIA	50
2. CONVERSAÇÃO POLÍTICA ON-LINE: PERSPECTIVAS, EXPECTATIVAS E EVIDÊNCIAS EMPÍRICAS	53
2.1 O POTENCIAL DEMOCRÁTICO DA INTERNET	56
2.2 CONVERSAÇÃO POLÍTICA ON-LINE	59
2.2.1 <i>Inciivilidade</i>	62
2.2.2 <i>Identidade e Anonimato</i>	71
2.2.3 <i>Câmaras de Eco ou Ambientes Plurais?</i>	74
2.2.4 <i>"Qualidade" da Conversaço On-line</i>	82
2.3 APONTAMENTOS PARA UMA NOVA ABORDAGEM DAS CONVERSAS POLÍTICAS ON-LINE	85
3. O MEIO E A MENSAGEM - SOBRE UMA ABORDAGEM SISTÊMICA DA DISCUSSÃO POLÍTICA ON-LINE	89
3.1 AMBIENTES CONSTRUÍDOS E EFEITOS NO DEBATE POLÍTICO	89
3.2 SITES DE REDES SOCIAIS	93
3.2.1 <i>Consequências do Uso de Sites de Redes Sociais: Heterogeneidade e Discussão Política</i>	96
3.3 SITES DE NOTÍCIAS	102
3.4 INTERNET NO BRASIL	104
3.4.1 <i>O Papel das Motivações</i>	106
3.5 O MEIO IMPORTA: APONTAMENTOS FINAIS	108
4. METODOLOGIA	110
4.1 SITES DE REDES SOCIAIS E BIG DATA: CONSIDERAÇÕES ÉTICAS	111
4.2 COLETA DE DADOS	113
4.2.1 <i>Amostragem por Semana construída</i>	114
4.2.2 <i>Crítérios para constituíção do corpus</i>	118
4.3. <i>Discussão política on-line: uma proposta metodológica</i>	119
4.3.1 <i>Processo de Codificação e Teste de Confiabilidade</i>	122
4.3.2 <i>Livro de códigos para analisar a conversaço política informal em ambientes digitais</i>	123
4.4 CONSIDERAÇÕES SOBRE AMBIENTES MEDIADOS E SUAS CARACTERÍSTICAS	130
4.5 HIPÓTESES E QUESTÕES DE PESQUISA	131
5. PARA ENTENDER A SEÇÃO DE COMENTÁRIOS: PRÁTICAS DE MODERAÇÃO E CONTROLE DA DISCUSSÃO EM SITES DE NOTÍCIAS	136
5.1 PRÁTICAS DE MODERAÇÃO	138
5.2 INCIVILIDADE E IDENTIFICAÇÃO	144
5.3 O LUGAR DOS COMENTÁRIOS NO SITE DE NOTÍCIA	146
5.4 O EFEITO FACEBOOK	148
5.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	151
6. RESULTADOS	152
6.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS DA AMOSTRA	152
6.2 CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS COMENTÁRIOS	157

6.3 INCIVILIDADE, INTOLERÂNCIA, E AFFORDANCES DA DISCUSSÃO ON-LINE.....	168
6.4 DISCUSSÃO	177
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	187
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	193
ANEXO 1.....	208
ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA.....	208
ANEXO 2.....	209
LIVRO DE CÓDIGOS PARA ANALISAR A CONVERSAÇÃO POLÍTICA INFORMAL EM AMBIENTES DIGITAIS	209

INTRODUÇÃO

A conversação política informal desempenha importantes funções para o convívio em sociedade. É através das discussões políticas cotidianas que os cidadãos têm a oportunidade de conhecer questões de interesse público, formar e refinar suas opiniões políticas, compartilhar valores e desenvolver uma semântica compartilhada dos significados dos fatos e acontecimentos políticos. Diversos benefícios práticos e epistêmicos estão associados à conversa política em contextos informais. Este tipo de interação contribui para ampliar as visões dos participantes da sociedade, promover o refinamento das opiniões e argumentos pessoais e o conhecimento de perspectivas contrastantes, além de possibilitar o entendimento e o compartilhamento de problemas ou questões de interesse coletivo (CONOVER et al., 2002; CONOVER; SEARING, 2005; MANSBRIDGE, 1999; MARQUES; MAIA, 2010; MOY; GASTIL, 2006; WRIGHT, 2012; WYATT; KATZ; KIM, 2000). A conversação sobre política é uma atividade precursora de outras formas de participação política, podendo fomentar o engajamento político e cívico (EVELAND; HIVELEY, 2009; WYATT, KATZ, KIM, 2000), promover novas oportunidades para engajamento cívico, contribuir para o aumento do conhecimento e da eficácia política (EVELAND; HUTCHENS, 2013; EVELAND; SCHEUFELE, 2010), e influenciar o comportamento eleitoral (POPKIN, 1992; ZUCKERMAN, 2005).

A Internet oferece inúmeras arenas discursivas nas quais cidadãos podem interagir tanto com pessoas que já fazem parte dos seus círculos sociais em alguma medida, como é o caso dos sites de redes sociais, como com pessoas desconhecidas - presentes em fóruns, chats e sites de notícias. Por este motivo, diversos autores têm sugerido que a Internet possibilita a extensão das esferas públicas (BRUNS, HIGHFIELD, 2015). Repensar as esferas públicas no contexto atual significa refletir sobre as transformações do conceito para englobar um sistema dinâmico e complexo de interações sociais e discussões públicas que podem acontecer no ambiente da Internet (BRUNS & HIGHFIELD, 2016). Mais do que propor distinções entre as esferas públicas "reais" e "virtuais", é preciso considerar que os públicos se tornam cada vez mais dispersos e que as discussões transitam entre diferentes ambientes - sejam eles on- ou off-line. Ademais, também é preciso reconhecer que as discussões mediadas em plataformas digitais podem ser caracterizadas por formas de expressão e normas de interação distintas daquelas esperadas em interações face-a-face, tanto em virtude das características técnicas do ambiente mediado - tais como a interação assíncrona, a possibilidade de anonimato e a moderação das discussões - como em razão da natureza das interações sociais nestes espaços - frequentemente estabelecidas entre laços fracos ou previamente inexistentes (BAYM, 2010).

Neste sentido, diversos autores têm advogado por uma visão mais abrangente dos ambientes nos quais a conversação política pode ocorrer - lançando olhar sobre plataformas digitais nas quais pessoas se reúnem para conversas sobre hobbies, entretenimento ou lazer (GRAHAM, 2010, 2012; SHAH, 2016; WOJCIESZAK; MUTZ, 2009). Essa pesquisa dialoga com a referida literatura e contribui para a sua expansão ao examinar a discussão política que emerge em ambientes informais - em específico, nas redes sociais da Internet - em perspectiva comparativa a espaços de discussão pública on-line convencionais - tais como as seções de comentários em sites de notícias e blogs sobre política. Estamos interessados, portanto, na composição de novas esferas públicas de discussão política que se encontram crescentemente distribuídas no ambiente digital (BRUNS & HIGHFIELD, 2016).

Esta pesquisa se concentra em debates políticos que emergem da conversação cotidiana a partir de comentários em notícias que circulam em diferentes ambientes digitais, com o objetivo de compreender as características e especificidades da discussão política mediada nestes ambientes. Em específico, analisamos a forma como indivíduos interagem diante de opiniões heterogêneas e em situações de desacordo, e identificamos as condições que facilitam e constroem o uso de expressões de incivilidade e intolerância. Para fins de comparabilidade, observamos os comentários em conteúdos noticiosos nas seguintes plataformas: em uma fanpage do Portal UOL no Facebook, nas páginas de notícias (UOL, Folha de São Paulo etc.) e em blogs hospedados pelo UOL (Blog do Josias, Blog do Fernando Rodrigues e Juca Kfourri). Ao investigar como as pessoas discutem os mesmos assuntos em ambientes discursivos que apresentam características de interação variadas - tais como níveis distintos de identificação, visibilidade e moderação -, esta pesquisa verifica em que medida as *affordances* - que podem ser livremente traduzidas como oportunidades para ação (NORMAN, 2002) - das plataformas de discussão facilitam ou constroem determinadas formas de expressão - com atenção especial sobre manifestações incivis ou que denotam intolerância política.

Diversos autores questionam o potencial da Internet para fomentar a conversação política em virtude da presença de elevados níveis de incivilidade - que assume, em abordagens distintas, a forma de intolerância ou desrespeito - entre os participantes - sobretudo em contextos heterogêneos e em ambientes nos quais usuários podem participar anonimamente (COE, KENSI & RAINS 2012; MAIA & REZENDE, 2016; PAPACHARISSI, 2004; ROWE, 2015). Contudo, questionamos em que medida as discussões políticas on-line apresentam características perigosas ou hostis sob a perspectiva de uma sociedade democrática plural ou se são simplesmente caracterizadas por menor aderência às normas sociais usualmente adotadas em discussões face-a-face - como o respeito interpessoal e a polidez.

Neste sentido, argumentamos que participantes em debates políticos virtuais poderiam sentir-se menos constrangidos em atacar ou desqualificar outras pessoas e argumentos, o que não seria necessariamente nocivo no contexto das discussões on-line (HMIELOWSKI et al., 2014; HUTCHENS et al., 2014; O'SULLIVAN; FLANAGIN, 2003). Para sustentar este argumento, distinguimos comportamentos que denotam intolerância e atacam princípios democráticos básicos daqueles que simplesmente revelam pouca aderência às normas de etiqueta ou interação - tais como uso de linguagem vulgar, linguagem pejorativa e ataques pessoais (PAPACHARISSI, 2004). Especificamente, examinamos em que medida a discussão política on-line apresenta características nocivas a uma democracia plural - tais como racismo, homofobia, intolerância e desrespeito a direitos liberdades individuais -, ou é marcada por discussões acaloradas e frequentemente incivis, mas que não representam necessariamente uma ameaça à conversação democrática ou impedem que a discussão tenha os efeitos positivos atribuídos a este tipo de interação. Em um contexto de relações sociais fracas ou mesmo inexistentes, é possível que os usuários sejam mais tolerantes à presença de ataques pessoais, xingamentos e uso de linguagem vulgar, no sentido de que a presença destes elementos retóricos não afetaria a disposição em expressar opiniões e debater questões de interesse público.

O segundo ponto de interesse deste trabalho foi verificar em que medida a presença de tais aspectos negativos - intolerância, incivilidade - do debate político afetam outras características do discurso (COE, KENSI & RAINS, 2012; MAIA & REZENDE, 2016). Além de observar a frequência de comentários intolerantes e incivis, analisamos a) se níveis elevados de desrespeito, incivilidade e intolerância afetam aspectos "qualitativos" da discussão, tais como a presença de opiniões e argumentos; b) a existência de uma relação entre o tema da notícia e a presença de incivilidade e intolerância; c) o impacto de características de design do ambiente - como identificação/anonimato e moderação- nos debates políticos on-line; d) a relação entre heterogeneidade (i.e. desacordo entre os usuários) e incivilidade.

Cabe ressaltar que, embora essa pesquisa esteja alinhada a uma ideia de democracia deliberativa - no sentido de que atribuímos às conversações cotidianas um papel relevante e absolutamente central para o funcionamento da democracia -, este trabalho se distancia das abordagens que buscam analisar a deliberatividade das discussões políticas cotidianas e, portanto, não pretende avaliar o fenômeno em questão à luz das expectativas normativas oferecidas pela teoria deliberativa. Tal distanciamento justifica-se não somente pela necessidade de uma abordagem metodológica atenta às especificidades da comunicação cotidiana entre cidadãos na Internet (MENDONÇA, 2015), mas também por entendermos que a utilização de critérios exigentes para compreender a discussão política cotidiana obscurece as características deste tipo de comunicação

interpessoal. Ressaltamos, neste argumento, que as motivações para o engajamento em discussões políticas cotidianas são frequentemente sociais ou de entretenimento, e não necessariamente refletem interesses políticos ou cívicos (MUTZ, 2006; WALSH, 2004). Alinhamo-nos a autores que advogam que o olhar excessivamente preocupado com a aderência às condições normativas desejáveis em uma discussão, no viés deliberacionista, deixa de valorizar outras formas de comunicação que estão presentes nas interações cotidianas - tais como a ausência de argumentação ou da intenção de esclarecer posicionamentos, a presença de incivilidade e a formação de grupos motivados por interesses e perspectivas em comum (CHADWICK, 2009; CARPINI et al., 2004; FREELON, 2010; WALSH, 2004).

Neste sentido, a metodologia utilizada nesta pesquisa é a análise de conteúdo sistemática, utilizando uma categorização desenvolvida especificamente para identificar as dimensões da conversa política que estão presentes na conversação on-line para além das expectativas normativas da deliberação. O livro de códigos criado é composto por variáveis dedutivamente operacionalizadas a partir da revisão de literatura e de algumas categorias identificadas em pesquisas anteriores (COE et al., 2014; STROMER-GALLEY, 2007) e acrescenta variáveis identificadas indutivamente a partir das análises preliminares do material. O objetivo é captar dimensões variadas da conversação on-line e identificar características e recursos retóricos comuns neste contexto.

O *corpus* analisado nesta pesquisa é constituído por uma amostra representativa de seis meses de cobertura jornalística no ano de 2015, construída a partir da técnica de amostragem por semana construída - cujo objetivo é respeitar as variações na cobertura noticiosa ao longo dos dias da semana. No período de duas semanas construídas, identificamos 157 notícias que abordavam temas políticos distintos - considerando uma concepção ampla de política que inclui notícias sobre políticas públicas, como saúde, educação e segurança, minorias sociais, raciais, étnicas ou políticas (LGBTQ, mulheres, negros, pessoas em situação de pobreza etc.), movimentos sociais e, naturalmente, notícias sobre a esfera política formal (partidos, políticos e instituições). Ao analisar uma gama variada de temas e assuntos políticos - possível a partir de uma amostra representativa dos ciclos de notícias - esta pesquisa se diferencia de estudos que são focados em uma única temática ou estudo de caso. Assim, nossos resultados são menos sensíveis às particularidades temáticas em relação a estudos focados em conflitos e debates específicos. O total de comentários coletados no período foi de 55.063. Utilizamos a técnica de amostragem estratificada para garantir a representatividade do *corpus* e manter a proporcionalidade tanto em relação às plataformas como em relação às notícias. A amostra de comentários analisada foi de 12.748 provenientes do Facebook do Portal UOL e das fontes de notícia (UOL, FSP, blogs).

Esta tese está organizada da seguinte maneira: O primeiro capítulo parte de uma discussão conceitual acerca dos papéis da conversação política na sociedade sob uma perspectiva histórica, com o objetivo de mapear as discussões acerca do fenômeno, seus valores democráticos e os efeitos associados a este tipo de interação. Esta revisão teórica é segmentada nos tópicos de interesse desta tese, tais como a heterogeneidade política, aspectos qualitativos da discussão e efeitos ou benefícios deste tipo de atividade para a vida social e para a democracia.

O segundo capítulo discute criticamente as descobertas empíricas acerca da conversação política on-line em diferentes ambientes, examina as características deste tipo de comunicação e posiciona a presente pesquisa dentro do campo. Ao fazê-lo, argumentamos que é necessário estar atento às características das discussões on-line - que frequentemente não atendem aos critérios da deliberação - para compreender seus possíveis benefícios democráticos. A revisão da literatura empírica é estruturada em torno das principais questões a serem exploradas nesta tese - tais como os efeitos dos desenhos interativos na discussão on-line, a heterogeneidade, civilidade e tolerância nestes ambientes.

O capítulo 3 dedica-se a uma discussão detalhada das plataformas discursivas digitais de interesse neste trabalho e justifica a escolha metodológica de analisar, de forma comparativa, diferentes ambientes discursivos da Internet. Nesta seção, são discutidos os estudos acerca da formação de identidades e da socialização em ambientes de redes sociais, bem como questões relacionadas ao jornalismo digital e ao papel da seção de comentários na promoção de debates e na ampliação da "esfera pública" digital.

O quarto capítulo é dedicado aos procedimentos metodológicos, às dimensões e cuidados éticos desta pesquisa e à apresentação detalhada do livro de códigos criado para a análise da conversação política on-line. Por fim, apresentamos as hipóteses de pesquisa e os questionamentos que nossa análise se propôs a responder, centradas na presença de incivilidade e intolerância nas discussões políticas on-line e nos possíveis efeitos de diferentes desenhos interativos dos ambientes analisados na forma como cidadãos se expressam na rede.

O capítulo 5 apresenta as entrevistas conduzidas com os responsáveis pela gestão de conteúdo, interação com usuários e moderação do Portal UOL e da Folha de São Paulo, as duas principais fontes de notícias do *corpus* de análise. Fazemos uma análise qualitativa das práticas de moderação e discutimos a percepção dos entrevistados acerca dos efeitos da moderação e de aspectos como a identificação sobre a qualidade dos debates nas seções de comentários. Por fim, apresentamos uma discussão das diferentes práticas de moderação adotadas em sites de redes sociais em comparação ao ambiente dos sites de notícias.

O sexto capítulo apresenta os resultados da análise de conteúdo e analisa os comentários nos dois ambientes. O capítulo parte de uma discussão dos dados descritivos para caracterizar a amostra a partir das variáveis de interesse e apresenta, em seguida, as análises estatísticas conduzidas para testar as hipóteses e responder às questões de pesquisa delineadas no capítulo 4. Por fim, fazemos a discussão dos resultados à luz do referencial teórico adotado nesta tese e do engajamento com a literatura empírica acerca de discussões políticas mediadas.

O sétimo capítulo é dedicado às considerações finais e apresenta uma leitura crítica dos resultados, destacando as contribuições desta pesquisa para o entendimento da conversação informal mediada por plataformas digitais. O capítulo final também é dedicado à reflexão acerca das limitações deste trabalho.

De maneira geral, nossos resultados apontam para a valorização dos ambientes de discussão digitais como ambientes nos quais cidadãos têm contato com perspectivas divergentes e podem se engajar em discussões políticas sobre assuntos diversos com pessoas que fazem ou não parte de suas relações sociais rotineiras. De fato, as discussões sobre política que acontecem nos ambientes analisados tendem a ser marcadas por considerável heterogeneidade e, embora apresentem níveis elevados de incivildade, a intolerância é característica de uma parcela absolutamente minoritária dos comentários - sobretudo nos sites de notícias.

Ademais, os resultados também demonstram que a incivildade tende a ocorrer menos quando usuários estão respondendo a outros, o que indica que as relações dialógicas reduzem a presença da incivildade. Outro achado relevante é o de que expressões de incivildade e intolerância são frequentemente direcionadas a terceiros - atores políticos e instituições, personagens abordados na notícia, etc -, sugerindo que, não obstante os comentários em notícias on-line sejam frequentemente incivis, eles raramente possuem o objetivo de ofender ou silenciar outros participantes do debate.

A incivildade está fortemente relacionada à presença de desacordo, à expressão de opiniões e às opiniões justificadas, o que corrobora a perspectiva de que este tipo de comportamento é empregado frequentemente como um recurso retórico, com o objetivo de esclarecer ou marcar posições. Ao apresentar uma abordagem nuançada da incivildade e da intolerância, esta tese se propõe a interpretar a incivildade como um recurso discursivo utilizado nas conversas mediadas como forma de expressar opiniões e elaborar argumentos. O fato de as expressões de incivildade não serem direcionadas, em maioria, a outros usuários corrobora o argumento de que estes comportamentos não estariam relacionados somente a uma intenção de ofender outros interagentes. A baixa ocorrência de intolerância, por outro lado, pode ser interpretada como um aspecto positivo das interações que acontecem em sites de notícias e em redes sociais: não obstante tais ambientes

apresentem a circulação de ideias e perspectivas plurais, a intolerância não é uma marca das conversas que acontecem nesses espaços.

Esta pesquisa também reforça a necessidade de considerar a influência das características técnicas de diferentes plataformas discursivas no estudo da conversação mediada por computador. Em específico, nossos resultados sugerem que a moderação é um recurso eficaz para suprimir a expressão de opiniões intolerantes, que ocorrem com mais frequência em ambientes identificados e não moderados. Já a identificação não apresenta papel determinante para coibir comportamentos intolerantes, embora influencie negativamente a presença de incivildade. Portanto, *affordances* como a presença de identificação ou moderação são variáveis relevantes para compreender as características das interações on-line.

Por fim, os resultados desta pesquisa sugerem que a conversação sobre política on-line é capaz de produzir os benefícios pragmáticos e epistêmicos diversos para os cidadãos. Em específico, ambientes digitais parecem ser favoráveis para a discussão heterogênea - notadamente relevante para promover a tolerância e o respeito -, um tipo de interação frequentemente evitado nas relações face-a-face (MUTZ, 2006; WALSH, 2004). Neste sentido, os resultados desta pesquisa parecem indicar que as discussões políticas que acontecem em ambientes como os sites de notícia e as redes sociais da Internet são, ao menos em potencial, positivas para a democracia (MUTZ, 2006; NIR, 2014). Os resultados parecem indicar, sobretudo, ser necessário considerar que o aspecto mediado da conversação política em ambientes digitais é capaz de influenciar a percepção e o estabelecimento de normas sociais, de modo que comportamentos frequentemente considerados inadequados para a interação face-a-face, como a incivildade, sejam compatíveis com as discussões nesses ambientes.

Esta pesquisa contribui para avançar o entendimento das maneiras como a Internet pode fomentar o surgimento de esferas públicas de discussão nas quais cidadãos têm a oportunidade de interagir com laços fortes, fracos ou inexistentes para conversar sobre questões de interesse público. Ademais, esta tese demonstra a necessidade de que estudos sobre atividades políticas na Internet - tais como a conversação cotidiana - sejam menos influenciados por normas e regras de interação social aplicadas às interações face-a-face, e reconheçam os processos de transformação em duas vias que acontecem quando cidadãos se apropriam de ferramentas digitais que possuem *affordances* específicas para expressar opiniões. Neste âmbito, uma das principais contribuições deste trabalho é oferecer uma visão menos idealizada acerca das formas como a discussão política se configura no cotidiano dos cidadãos e mais atenta à possibilidade de que as interações mediadas por computador sejam regidas por normas sociais construídas coletivamente e interpretadas à luz do contexto das interações. A presença de incivildade nas discussões mediadas estaria,

portanto, relacionada a uma percepção coletiva de que estes comportamentos seriam compatíveis em determinados ambientes digitais e não significa, necessariamente, que os participantes das discussões on-line estão interessados em ofender outros interagentes. Do contrário, a incivilidade parece ser utilizada para expressar e elaborar opiniões e argumentos, sendo, um recurso retórico fortemente associado à presença de desacordo.

Com base nos resultados desta pesquisa, acreditamos não haver motivos convincentes para acreditar que as conversas nestes ambientes - apesar de não apresentarem as características desejáveis à deliberação e às discussões face-a-face - não possam produzir os efeitos positivos frequentemente associados à discussão política cotidiana simplesmente por não se assemelharem às interações que ocorrem face-a-face. Para compreender as transformações na sociedade trazidas pela centralidade e ubiquidade das relações mediadas por ambientes digitais, é necessário considerar que os cidadãos se expressam, se posicionam e interpretam as normas de interação social de maneira distinta quando inseridos em plataformas digitais. Sob a perspectiva de que um sistema deliberativo é composto por momentos de interação, conversação e participação política com características distintas, parece ser plausível considerar que a crescente utilização de plataformas digitais e sites de redes sociais para a conversação política representam novas configurações das esferas públicas contemporâneas nas quais cidadãos tomam conhecimento e têm a oportunidade de discutir questões de interesse público.

1. CONVERSAÇÃO POLÍTICA INFORMAL E DEMOCRACIA

Para compreender o fenômeno da conversação política on-line e analisar suas características, bem como eventuais benefícios ou malefícios para o funcionamento de sociedades democráticas, é preciso dar um passo atrás e pensar, primeiro, na concepção de conversação política, no seu valor para o convívio social e para o exercício da cidadania. Desta forma, evita-se uma leitura da conversação política mediada por plataformas da Internet contaminada por um determinismo tecnológico – que atribui ao meio e à tecnologia os resultados da observação –, priorizando um entendimento do fenômeno da discussão política informal que antecede a versão mediada. Neste sentido, este capítulo se debruça sobre concepções teóricas acerca do conceito de conversação política e das funções dessa atividade na sociedade, partindo de referências da filosofia moderna no âmbito dos estudos de democracia e opinião pública, como John Dewey (1927) e Gabriel Tarde (2005[1898]). A partir destas concepções, dialogamos com autores contemporâneos que colocam a atividade social dos cidadãos no cerne dos sistemas democráticos – sejam eles deliberacionistas, a exemplo de Jurgen Habermas (1998), ou participacionistas, tal como Benjamin Barber (2003[1984]). Embora estejam situados em contextos sociais e temporais distintos, tais autores abordam a conversação política cotidiana – entendida como aquelas que acontecem em encontros casuais e espontâneos nos diversos ambientes sociais nos quais indivíduos circulam no dia-a-dia – como atividade vital para o bom funcionamento da democracia.

As concepções teóricas que serão criticamente revisitadas dão subsídios a uma série de abordagens empíricas do fenômeno da conversação política, cujos olhares se direcionam para os efeitos desta atividade em outras modalidades de participação política e para as características deste tipo de comunicação. Neste âmbito, diversos autores retomam o papel dos *media*, também abordado nas perspectivas teóricas, para mensurar os impactos ou efeitos do consumo de notícias em diferentes esferas, como a produção de conhecimento político, a articulação da opinião pública e o refinamento de perspectivas.

O objetivo deste capítulo é proporcionar uma visão mais ampla do fenômeno da conversação política, com o objetivo de não incorrer em equívocos e determinismos de uma abordagem que está mais preocupada com o uso da tecnologia e com as plataformas digitais do que com o fenômeno político e social que os precede. Neste sentido, este capítulo situa a presente pesquisa em um espectro mais amplo de preocupações teóricas e empíricas e provê a base conceitual para o estudo da conversação política na Internet, objeto de interesse deste trabalho.

1.1 CONVERSAÇÃO POLÍTICA, DEMOCRACIA E SOCIEDADE

A conversação política informal é uma atividade cotidiana fundamental para o convívio social em contextos democráticos. Embora estudos empíricos tenham se atentado para este fenômeno nas últimas décadas, a importância da conversação para o funcionamento da sociedade era defendida por filósofos clássicos, como Gabriel Tarde e John Dewey, ao fim do século 19 e início do século 20. Enquanto, para o primeiro, a conversação fosse vista como condição *sine-qua-non* para a composição de um público em sociedades democráticas (1927), o segundo considera a conversa informal como uma atividade social e prazerosa que, em última instância, é fundamental e necessária para a formação de opiniões (2005).

Na concepção de Tarde (2005, p.76), conversação seria “todo diálogo sem utilidade direta e imediata, em que se fala sobretudo por falar, por prazer, por distração, por polidez”. Na clássica publicação “*L’opinion et la foule*”, de 1898, Gabriel Tarde apresenta sua visão da conversação como atividade organizadora da vida em sociedade, cujos efeitos para além da atividade social seriam a formação de opinião e de comunidades. Seu modelo de espaço público era composto por quatro elementos: imprensa, conversação, opinião e ação (KATZ, 2006). A imprensa desempenharia o papel de criar um “público” – a partir da circulação de notícias e fatos de interesse coletivo que transcendem as preocupações locais (2005, p.69). Neste sentido, a imprensa ofereceria aos cidadãos assuntos sobre os quais conversar, exercendo um importante papel na formação da opinião pública.

Esta abordagem evidencia o papel político da conversa política cotidiana – o de formar e clarificar opiniões, fazer circular problemas e questões de interesse público e, por fim, monitorar a ação dos governos.

Há um vínculo estreito entre o funcionamento da conversação e as mudanças da opinião, de que dependem as vicissitudes do poder. Onde a opinião muda pouco, lentamente ou permanece quase imutável, as conversações costumam ser raras, tímidas, girando num círculo estreito de mexericos. Onde a opinião é móvel, agitada, onde passa de um extremo a outro, as conversações são frequentes, ousadas, emancipadas. Onde a opinião é fraca, é porque se conversa sem animação; onde ela é forte, é porque se discute muito; onde é violenta, é porque há paixão em discutir; onde é exclusiva, exigente, tirânica, é porque os participantes estão às voltas com alguma obsessão coletiva; onde é liberal, é porque os assuntos de conversa são variados, livres, alimentados inteiramente por ideias gerais” (TARDE, 2005, p.118-119).

Na obra “*The Public and Its Problems*” (1927), John Dewey defende que a democracia é mais do que uma técnica de governo, mas um modelo de sociedade constituído por todos aqueles que dela participam – o público. As pessoas em uma

democracia precisariam de conhecimento compartilhado e habilidade para discutir e julgar a esfera política e o governo. Para Dewey, mais importante do que “a força da maioria” é compreender os meios através dos quais uma maioria se constitui, de modo que se permita que as minorias também tenham chances de se tornar majoritárias. Mecanismos democráticos, como o voto e a regra da maioria, seriam válidos na medida em que possibilitam a consulta e a discussão pública - processos que permitem desvelar necessidades e problemas sociais. O “problema do público”, nesses termos, seria a busca por melhores métodos e condições de debate, discussão e persuasão (DEWEY, 1927, p.208).

A centralidade da conversação cotidiana na sociedade como requisito para o pleno funcionamento de sistemas políticos genuinamente democráticos é retomada pelo filósofo alemão Jürgen Habermas, principal expoente da segunda geração da Teoria Crítica da Escola de Frankfurt. A noção habermasiana de esfera pública refere-se aos âmbitos da vida social no qual a opinião pública é formada. Para o autor, “uma porção da esfera pública se forma em toda conversação na qual indivíduos privados se associam para compor um público” (HABERMAS et al., 1974, p.49). Tais esferas públicas seriam caracterizadas pela liberdade de associação e expressão de opiniões sobre assuntos de interesse público. A ideia de esfera pública política, para o autor, engloba as discussões públicas sobre assuntos relacionados à atividade do estado e temas de interesse público que emergem das experiências privadas. Importante frisar que as esferas públicas não se restringem a espaços físicos pré-estabelecidos, mas tomam forma em locais nos quais cidadãos se reúnem para conversar sobre assuntos cotidianos de interesse público. Trata-se, portanto, de esferas públicas discursivas, estabelecidas a partir das discussões sobre assuntos de interesse coletivo nas quais cidadãos se engajam no cotidiano.

Para Habermas, o escrutínio público das ações do estado – traduzido no princípio normativo da publicidade - seria uma condição necessária para o exercício pleno da democracia deliberativa. Neste sentido, a expressão da opinião pública se refere às tarefas de crítica e controle que um público formado por cidadãos exerce informalmente – nas discussões cotidianas – e formalmente, no momento do voto, sobre a estrutura de poder organizada na forma do estado. A publicidade, neste sentido, figura como um requisito normativo para que os cidadãos possam fiscalizar as ações do estado. Embora os meios de massa fossem vistos, na primeira proposição habermasiana de esfera pública, como agentes do interesse político e econômico que deturpariam o debate sobre temas de bem comum com interesses particulares, tais agentes midiáticos ganham nova função na reformulação apresentada pelo autor em *Between Facts and Norms* (1996).

Na concepção de Habermas, não haveria uma, mas várias esferas públicas espalhadas na sociedade, situadas à periferia do sistema político. O autor identifica três

tipos de esfera pública, diferenciadas pela complexidade comunicativa: episódica, organizada e abstrata. A esfera pública episódica é representada e constituída nos encontros e reuniões casuais, caracterizada por relacionamentos mais fracos entre pessoas conhecidas. A esfera pública organizada possui objetivos definidos e é formada a partir de encontros organizados, tais como reuniões de partidos, eventos culturais, congressos e demais situações em que pessoas se organizam em torno de interesses em comum. Finalmente, a esfera pública abstrata é produzida pelos media, uma esfera de espectadores, leitores e ouvintes isolados em regiões geográficas que são unificados em um público pelos media de massa (HABERMAS, 1996, pp.372-374). Segundo Maia (2012, p. 62-63), a definição de esfera pública contemporânea de Habermas refere-se a espaços linguisticamente constituídos nos quais cidadãos se encontram e interagem uns com os outros. Essa visão lança o olhar para o caráter orgânico e comunicacional das esferas públicas nas quais cidadãos interagem com objetivos variados, e valoriza a conversação informal como um espaço discursivo no qual sujeitos apreendem e produzem sentidos acerca de problemas de interesse coletivo.

Em sua proposta de um modelo de discurso em duas vias (*two-track model*), o autor enfatiza que a democracia é constituída tanto por uma parcela de comunicação informal, livre, pública e dispersa, que acontece nas diversas associações da sociedade civil, bem por vias formais de deliberação e tomada de decisão que ocorrem nas instituições políticas. As redes comunicativas das esferas públicas seriam encarregadas de identificar e debater problemas que afetam a sociedade e o mundo da vida, atuando como uma estrutura de mediação entre a esfera privada e a esfera política (1996, pp.360-366). Para Habermas, as duas esferas deveriam trabalhar de forma conjunta, por meio de processos democráticos que assegurem a permeabilidade da esfera política aos anseios da esfera pública. Este modelo deslocaria o *locus* da participação da esfera formal para a esfera pública informal (Cohen, 1999, p.389), ao propor que os fluxos de comunicação atuariam entre a periferia (formada pelas esferas públicas) e o centro, representado pelas instituições políticas e administrativas, além de grandes corporações. O poder comunicativo que emana das esferas públicas daria legitimidade às decisões tomadas na esfera formal, ao garantir que as demandas e questões de interesse da população fossem contempladas pelos atores políticos.

O modelo habermasiano de democracia deliberativa preconiza que as esferas públicas sejam contextos discursivos públicos, inclusivos (a todos os concernidos e aos que desejam participar) e livres de coerção comunicativa, nos quais os participantes se reconheceriam como interlocutores em iguais condições de comunicação. Não obstante esta teoria seja ancorada em um modelo procedimental e em ideais normativos, o autor descreve a esfera pública como um ambiente de estrutura anárquica e comunicação irrestrita.

Contudo, Habermas atribui à ideia de esfera pública uma expectativa normativa de que cidadãos estariam interessados e atentos a questões de interesse público e ao cotidiano político – que, segundo ele, poderia ser atingido se as redes de comunicação pública tornassem possíveis processos de formação de opinião mais ou menos espontâneos – e que os cidadãos estariam preparados para debater tais problemas à luz de argumentos racionais (1996, p.358). A noção de esfera pública habermasiana, em sua reformulação em "Direito e Democracia" (*Between facts and norms*, 1996) atribui à imprensa papel central na formação da opinião pública, como meio através do qual se dá a circulação de opiniões plurais e de assuntos de interesse público. Seu papel seria o de dar visibilidade à atuação do poder público e da esfera política para o escrutínio dos cidadãos. Cabe ressaltar que a concepção contemporânea de esfera pública pretende apresentar um modelo de democracia deliberativa permeável aos interesses da sociedade. Tais ambientes seriam porta-vozes da opinião pública, formados em diversos contextos informais de discussão. Sua ação política, contudo, é limitada. A esfera pública atuaria como um sinal de alarme, capaz de captar e problematizar as demandas da sociedade, mas sem autonomia para resolver estes problemas sozinha (HABERMAS, 1996, p.359).

Por uma perspectiva centrada na participação, a ideia de democracia forte defendida pelo cientista político norte-americano Benjamin Barber (2003[1984]) também atribui protagonismo político às interações cotidianas. Para Barber, cuja obra é influenciada por Dewey e Habermas, uma democracia forte depende da participação ativa dos cidadãos nos processos de tomada de decisão política. Nesta perspectiva, a participação em processos de deliberação e participação voltados para a resolução de conflitos com base nas soluções aceitáveis para os pares é o que transforma uma 'massa' de pessoas em cidadãos.

Embora Barber esteja interessado em diferentes processos e mecanismos de participação e atividade política, a conversa política assume papel central na tese da democracia forte. Em suas palavras, "no coração da democracia, está a conversa" (BARBER, 2003, p.173), uma atividade que estaria baseada em três pilares. O primeiro é a necessidade de ouvir. Neste ponto, o entendimento de Barber dos processos de conversação política se aproxima aos ideais habermasianos de deliberação pública ao enfatizar o caráter intersubjetivo do diálogo e a necessidade de estar disposto a ouvir o outro, considerar suas ideias como válidas e colocar-se em seu lugar – buscando pontos de semelhança, objetivos alinhados e apelo ao bem comum. O ouvinte compreensivo, em sua concepção, é aquele que procura construir pontes para reduzir as diferenças em relação ao interlocutor (BARBER, 2003, p.175).

O segundo requerimento da conversação em uma democracia forte é ser tão afetiva quanto cognitiva. Nesse aspecto, o autor critica a ênfase na racionalidade – em suas palavras, "tentativas de domesticar palavras indisciplinadas com a disciplina da lógica,

tentativas de aprisionar o discurso em razão, tentativas de fazer com que a conversa não apenas revele, mas defina racionalidade” (idem, p.176). Para Barber (2003), a conversa seria mediadora de afeição, afiliação, interesses, identidades e individualidades. Como tal, a conversa cotidiana seria capaz de construir comunidades, buscar consensos e resolver conflitos. A terceira característica seria a capacidade de traduzir intenções para além do domínio da reflexão para o mundo da ação (idem, p. 174), que enfatiza o papel social da conversação política. Ao colocar a conversação cotidiana no centro da tese da democracia forte, Barber identifica nove funções desta atividade para o processo democrático. Seriam elas 1) a articulação de interesses, barganha e trocas; 2) persuasão; 3) *agenda-setting*; 4) exploração da reciprocidade; 5) afiliação e afeição; 6) autonomia; 7) testemunho e autoexpressão; 8) reformulação; 9) construção comunitária na forma da criação de interesses públicos, bem comum e cidadãos ativos (BARBER, 2003, p.179).

As noções de esfera pública e deliberação inspiraram o trabalho de diversos autores que, a partir da concepção teórica e dos ideais normativos de inclusividade, igualdade, racionalidade, respeito, reciprocidade, liberdade de expressão e não coerção, inauguraram a segunda geração da teoria deliberativa – notadamente conhecida por representar uma guinada empírica na literatura (CHAMBERS, 2003; COHEN, 2007; GASTIL, 2008; MAIA, 2012; MENDONÇA, 2013; ROSENBERG, 2007). De maneira geral, a guinada empírica da teoria deliberativa é constituída por pesquisas interessadas em observar como os processos deliberativos ocorrem na sociedade como um todo. Há ainda uma corrente de estudos experimentais, que buscam compreender e reproduzir condições ideais para que a deliberação possa ocorrer – a exemplo das notáveis *deliberative polls* e dos experimentos de mini-públicos (FISHKIN et al., 2000; ROSENBERG, 2007; SMITH, 2009).

O conceito de esfera pública é certamente um dos mais influentes em estudos interessados em discussão, debate ou conversação política em ambientes formais e informais, inclusive na Internet. Autores interessados em observar o potencial democrático das discussões virtuais frequentemente retomam e reinterpretam as ideias delineadas por Habermas sobre o potencial benefício da discussão e do escrutínio público de questões políticas relevantes para a cidadania e o bom funcionamento das sociedades democráticas (BOHMAN, 2004; BRUNDIDGE, 2010b; BRUNS, 2008; BRUNS; HIGHFIELD, 2015; DAHLBERG, 2004; GRAHAM, 2015).

A influência da obra de Habermas sobre os estudos interessados em conversação política cotidiana, contudo, não deve ser confundida com a expectativa de que as interações informais do dia-a-dia sejam caracterizadas pelos critérios associados à deliberação - tais como racionalidade, reflexividade e orientação para a formação de consensos provisórios visando a tomada de decisão ou a resolução de conflitos. Afinal, a conversa política cotidiana é espontânea e frequentemente desvinculada de qualquer motivação política ou

ação estratégica - é a conversa pelo prazer de conversar (GRAHAM, 2015; MANSBRIDGE, 1999). Como tal, este tipo de interação não precisa atender a critérios racionalmente orientados de argumentação, focados em processos de tomada de decisão ou ação política.

Como resumizam Stromer-Galley e Wichowski (2011), "é através da conversação política que os membros da sociedade esclarecem suas perspectivas, conhecem outras opiniões e descobrem os problemas que afetam a coletividade". Este seria o valor destas interações para a construção de uma democracia mais deliberativa (MANSBRIDGE, 1999; PARKINSON & MANSBRIDGE, 2012). Ademais, nas conversas informais, interlocutores frequentemente apresentam perspectivas e opiniões que são construídas a partir de fragmentos da experiência cotidiana - o que inclui o uso de diversas formas de comunicação como humor, histórias e experiências pessoais, sarcasmo, etc. Tais características contribuem para tornar as conversas políticas informais autênticas e pouco exigentes (COLEMAN & BLUMLER, 2009, p.39).

A discussão do conceito de Sistema Deliberativo, que marca a terceira geração de estudos no campo da democracia deliberativa, propõe um olhar distinto para a maneira como a sociedade divide-se em diferentes partes que cumprem funções únicas na composição de um sistema (MANSBRIDGE, 1999; PARKINSON & MANSBRIDGE, 2012). Essa concepção considera os papéis desempenhados por diferentes fóruns discursivos, tais como instituições públicas, instâncias governamentais e não-governamentais, associações da sociedade civil, movimentos sociais e pelas interações cotidianas entre cidadãos comuns. Neste sentido, a conversação cotidiana e os media são importantes elementos para o desenvolvimento de formas mais sofisticadas de participação política e cívica. Para além da deliberação pública, que deve satisfazer a uma série de critérios normativos exigentes, a perspectiva do sistema deliberativo considera que diferentes elementos do sistema podem contribuir para o funcionamento da democracia deliberativa de maneiras distintas - o que não requer, naturalmente, que as partes do sistema satisfaçam a todos os critérios deliberativos (MAIA, 2012; NEBLO, 2005; PARKINSON, MANSBRIDGE, 2012).

Pensar em termos de sistema deliberativo significa entender que a sociedade é constituída por uma série de atividades mais ou menos deliberativas que são distribuídas em instâncias formais - tais como casas legislativas, fóruns de discussão, conselhos deliberativos etc - e informais, como no âmbito dos movimentos sociais e da sociedade civil organizada, além da conversação informal. Essa perspectiva permite considerar qualquer das instâncias do sistema em função de um objetivo maior, que seria o funcionamento da democracia deliberativa, e possibilita a formulação de questões normativas e empíricas sobre as relações entre cada instância do processo (ELSTUB, 2010; NEBLO, 2005; PARKINSON; MANSBRIDGE, 2012). Cabe ressaltar, no entanto, que a ideia de sistema deliberativo não pretende sugerir que cada processo discursivo ou político apresente as

características desejáveis da deliberação. Mais do que isso, o argumento central é o de que uma sociedade alinhada à noção de democracia deliberativa também é constituída por processos e instituições não-deliberativas. Tal abordagem permite observar conversações informais como parte do sistema deliberativo, considerando que tais encontros discursivos trariam benefícios a outras partes do sistema (MANSBRIDGE et al, 2012; MANSBRIDGE, 1999). Desta forma, a perspectiva de sistema deliberativo retoma as interações sociais diversas que acontecem na vida cotidiana como atividades fundamentais para o funcionamento da democracia.

Contudo, há fatores que impedem a livre circulação de ideias e perspectivas plurais - o que é explicado pela tese da espiral do silêncio proposta por Noelle-Neumann (1995), segundo a qual as opiniões majoritárias constroem a exposição de opiniões divergentes. Este processo tende a fortalecer posições majoritárias ao silenciar outras perspectivas na esfera pública e seria o resultado do medo de isolamento de defender posições minoritárias. Para a autora, este processo revela que os indivíduos monitoram cotidianamente o "clima de opinião pública" e tendem a verbalizar suas opiniões quando estas se alinham a posturas majoritárias. Embora a autora reconheça que a racionalidade - traduzida na troca de razões públicas sobre determinado tema - tenha uma função manifesta nas sociedades democráticas de promover a formação de opinião pública, seu foco recai sobre a função de controle social exercida pela opinião pública sobre indivíduos, os media e os agentes políticos no sentido de dificultar a circulação de posições minoritárias na esfera pública (NOELLE-NEUMANN, 1995).

A participação política por meio da discussão de assuntos de interesse público também é valorizada por Bernard Manin (1997) como uma atividade necessária não somente para chamar a atenção da esfera política para questões de interesse da população, mas, também, para que os cidadãos se relacionem e conheçam as opiniões uns dos outros (MANIN, 1997), pp.170-171). Para o autor, o reconhecimento de que outras pessoas defendem uma mesma perspectiva torna os cidadãos mais capazes de influenciar a esfera política. As conversas cotidianas seriam, portanto, momentos valiosos para que os cidadãos compartilhem opiniões e se mobilizem em torno de assuntos de interesse comum. A liberdade de expressão, neste sentido, é um valioso requisito da democracia. É preciso que os cidadãos sejam capazes de se expressar livremente para que a esfera política tenha o conhecimento das preferências e posições da população.

Os estudos modernos sobre conversação política, revisitados nesta seção, evidenciam as diferentes funções desta atividade para o funcionamento pleno de sociedades plurais, nas quais cidadãos têm o direito e a liberdade para debater questões de interesse público e exercem controle social sobre seus representantes políticos através da formação da opinião pública. Não obstante a conversa e o debate político tenham um papel

central na vida democrática e na formação da opinião pública, a visão de que a conversa informal sobre política produz efeitos positivos para a sociedade também é questionada por autores contemporâneos. Neste viés, Michael Schudson é cético em relação aos valores democráticos frequentemente atribuídos à conversação política informal, que, em sua concepção, seria desestruturada e com propósito de entretenimento e socialização. Em *“Why Conversation is Not the Soul of Democracy”* (1997), o autor argumenta que o tipo de conversação que seria benéfico para a democracia não é a "conversação sociável", prazerosa e livre nas quais cidadãos se engajam com familiares, amigos e conhecidos para falar de assuntos diversos. Embora Schudson reconheça a importância da conversação espontânea para fins de entretenimento e sociabilidade – sendo, inclusive, um ambiente “seguro” para que indivíduos possam testar e refinar opiniões” -, esta não é a modalidade de conversação necessária para o bom funcionamento da democracia na opinião do autor.

Em sua concepção, a democracia é profundamente desconfortável e o tipo de conversação que traz benefícios a este modelo político precisa ser governada por regras de razoabilidade. Portanto, o tipo de conversação benéfico para a democracia – chamado de conversação para tomada de decisão – seria governado por normas de conduta e pela razoabilidade, uma vez que se trata de uma situação ambígua e conflitante que nem sempre é confortável para os participantes (SCHUDSON, 1997), p. 301-302). A temática é derivada das questões de interesse público e alimentada pelos media, que registram e dão visibilidade aos fatos políticos. Já os temas abordados em uma conversação sociável seriam livres e imprevisíveis – mas nunca sérios o suficiente a ponto de causar desconforto entre os participantes. Schudson (1997) admite que embora civilidade e igualdade entre os participantes sejam valores necessários a ambos os tipos de conversação, tais requisitos nem sempre estão presentes na conversação democrática.

No entanto, a concepção de Schudson (1997) desconsidera que a conversação sobre assuntos de interesse coletivo voltada para a sociabilidade - ou seja, em contextos informais e sem motivações manifestas - possa contribuir para que indivíduos compreendam uns aos outros, formem opiniões e reflitam sobre assuntos de interesse coletivo. Tal perspectiva parece sugerir que as únicas interações sociais relevantes para a democracia seriam aquelas orientadas para a tomada de decisão ou para a solução de problemas coletivos - o que desconsidera, inclusive, o papel das conversas informais como precursoras de outras atividades políticas. Ao contrário do que sugere Schudson (1997), alinhamo-nos ao rol de autores abordados nesta seção para argumentar que as conversas informais sobre assuntos políticos são absolutamente necessárias para que as pessoas compreendam como as decisões políticas afetam o seu dia-a-dia e se configurem como cidadãos. Sob esta perspectiva, trocas discursivas informais, sociáveis e pouco interessadas em produzir efeitos políticos práticos também desempenham importantes funções democráticas que não devem

ser descartadas em virtude de outras formas mais sofisticadas (e exigentes) de comunicação, como a deliberação pública.

A revisão de literatura desta seção teve o objetivo de revisitar os debates teóricos modernos e contemporâneos sobre a função da conversação política informal na sociedade e posicionar o fenômeno de interesse desta tese em um cenário mais amplo de preocupações teóricas. Não obstante nosso objetivo seja o de analisar a conversação política informal no contexto específico de plataformas da Internet, é imprescindível compreender o papel social atribuído à conversação política informal não-mediada para evitar uma visão excessivamente orientada pelo determinismo tecnológico - que ignora as características e valores do fenômeno social que precede o uso das tecnologias digitais.

Embora a conversação política informal seja tematizada por cientistas políticos, filósofos e sociólogos de diferentes tradições, estudos empíricos deste fenômeno são pouco frequentes se comparados às modalidades de discussão mais exigentes, como a deliberação, que tem recebido grande atenção em pesquisas empíricas nos campos de comunicação e ciência política (CHADWICK, 2009; EVELAND et al., 2011; GASTIL; BLACK, 2008; JACOBS et al., 2009; JOHNSON, 1993; MARQUES; MAIA, 2010; SCHNEIDER, 1996). Coleman e Blumler (2009, p.36) esclarecem que, a despeito de terem objetivos diferentes, a conversação e a deliberação formal cumprem funções distintas como mecanismos que intermediam a reflexão pessoal e o comportamento político. Neste sentido, a conversação política informal se refere às conversas "informais, espontâneas e irrestritas", que representam oportunidades para a troca de informações e conhecimento.

As seções subsequentes desse capítulo apresentam uma revisão crítica da literatura empírica relevante acerca dos possíveis efeitos da conversação política informal em diferentes instâncias das esferas públicas e políticas.

1.2 CONVERSAÇÃO POLÍTICA INFORMAL: ABORDAGENS EMPÍRICAS

Os estudos contemporâneos que investigam as características e os efeitos políticos e/ou democráticos da conversação política informal apresentam diferentes entendimentos do que o fenômeno representa para a sociedade e empregam diversas metodologias para compreender os possíveis benefícios desta atividade. A despeito das eventuais diferenças entre as concepções de conversação e das abordagens empíricas encontradas na literatura, as pesquisas revisitadas nesta seção compartilham o entendimento de que a conversação está no centro da vida social. Tais trocas discursivas têm recebido atenção de diversos autores alinhados à teoria democrática e, em especial, daqueles alinhados à teoria deliberativa e à teoria participativa (BARBER, 2003; CHADWICK, 2009; CARPINI et al.,

2004; EVELAND et al., 2011; JACOBS et al., 2009; JOHNSON, 1993; MAIA, 2012; MARQUES; MAIA, 2010).

Em estudos alinhados à teoria deliberativa, a conversação sobre política em contextos informais é abordada como um processo que contribui para ampliar as visões dos participantes da sociedade, promover o refinamento das opiniões e argumentos pessoais e o conhecimento de perspectivas contrastantes, além de possibilitar o entendimento e o compartilhamento de problemas ou questões de interesse público (CONOVER et al., 2002; CONOVER; SEARING, 2005; MANSBRIDGE, 1999; MARQUES; MAIA, 2010; MOY; GASTIL, 2006; WRIGHT, 2012; WYATT; KATZ; KIM, 2000). No âmbito da teoria participativa, a conversação sobre política é vista como uma atividade que pode fomentar o engajamento político e cívico (EVELAND; HIVELEY, 2009; WYATT, KATZ, KIM, 2000), promover novas oportunidades para engajamento cívico, o aumento do conhecimento e da eficácia política (EVELAND; HUTCHENS, 2013; EVELAND; SCHEUFELE, 2010), além de influenciar o comportamento eleitoral (POPKIN, 1992; ZUCKERMAN, 2005).

As preocupações com os possíveis efeitos da conversação política incluem, ainda, pesquisas que analisam os possíveis efeitos da homogeneidade e a heterogeneidade dos ambientes de discussão sobre as atitudes políticas dos cidadãos (BOHMAN, 2007; GUTMANN; THOMPSON, 1990, 1996; HUCKFELDT et al., 2004; HUCKFELDT; MENDEZ, 2008; KARPOWITZ; MANSBRIDGE, 2005; KLOFSTAD et al., 2013; MUTZ, 2006). Esta literatura também abrange uma análise do papel dos media e dos efeitos do consumo de informações sobre conversação e deliberação, informação e conhecimento.

A revisão de literatura delineada neste capítulo tem o objetivo de situar o fenômeno de interesse - conversação política mediada em sites de notícias e redes sociais - dentro de uma agenda de pesquisa mais ampla de preocupações empíricas acerca dos possíveis efeitos e contribuições desta atividade para a vida em sociedades democráticas plurais. O percurso teórico que fundamenta os questionamentos de interesse deste trabalho será assim apresentado: em primeiro lugar, fazemos uma revisão crítica centrada nos efeitos do contexto e da natureza das relações sociais na conversação política sob a ótica de seus benefícios e valores democráticos. São discutidas questões teóricas e empíricas relacionadas à conversação política em contextos homogêneos e heterogêneos, o que inclui os debates acerca da importância do desacordo político para a conversação, a deliberação e o convívio cívico em sociedades plurais.

Em seguida, apresentamos o debate acerca dos efeitos práticos e epistêmicos da conversação política, que inclui abordagens deliberacionistas – preocupadas com a relação entre conversação e qualidade argumentativa – e participacionistas, que enfatizam os possíveis benefícios da conversação política em termos de interesse, conhecimento, participação e engajamento em atividades políticas diversas.

No terceiro eixo temático, discutimos os estudos focados nas características das conversas políticas informais - um aspecto notadamente menos explorado na literatura corrente. Neste âmbito, são apresentados estudos que se debruçam sobre a qualidade argumentativa, as características conversacionais e o potencial deliberativo das conversas informais sobre temas políticos.

Finalmente, abordamos pesquisas que investigam os efeitos e as consequências do consumo de notícias sobre a conversação política. A partir dessa revisão de literatura, pretendemos delinear as questões centrais a serem exploradas no restante da tese. Nosso foco recai sobre a forma como cidadãos se expressam ao discutir notícias sobre política na Internet, sobretudo em situações de desacordo. Neste sentido, estamos interessados em analisar a presença de características como a incivildade e intolerância nas discussões que ocorrem em ambientes mediados, e identificar os fatores que facilitam ou constroem tais formas de expressão - questões que serão exploradas detalhadamente em capítulos subsequentes.

Ao sumarizar os achados empíricos, alinhamo-nos a autores que defendem que o estudo das conversações informais, precisa ir além do escrutínio das características normativas da deliberação (CHADWICK, 2009; CONOVER et al., 2002; WALSH, 2003). Defendemos ser necessário adotar um olhar menos exigente para compreender as características inerentes a este tipo de interação social. Embora alguns destes critérios - como publicidade, inclusividade, justificação, igualdade e reflexividade (DAHLBERG, 2004; STROMER-GALLEY, 2007) - possam ser úteis para observar trocas cotidianas informais sobre assuntos políticos e contribuam para nortear uma série de preocupações empíricas, adotamos uma visão de que a conversação política cotidiana mediada não deve ser analisada unicamente em virtude da sua adequação às expectativas de que se configure como um modelo ideal de deliberação.

Tal proposta diferencia-se da abordagem frequentemente adotada por autores focados em analisar o potencial deliberativo das interações cotidianas que, em maior ou menor grau, buscam avaliar as condições que favorecem o surgimento de "momentos" deliberativos e trocas discursivas alinhadas aos ideais de deliberação a partir da manipulação ou flexibilização dos critérios deliberativos, como proposto por Mansbridge (1999).

Argumentamos ser preciso reconhecer que as características da conversação mediada - tais como a possibilidade de anonimato, a desindividuação, ausência de pistas e a presença de laços sociais fracos, por exemplo - podem transformar o entendimento das normas de interação vigentes. Assim, o estudo destes ambientes de conversação não pode ser orientado somente por normas de interação social vigentes na comunicação face-a-face. Nos propomos, portanto, a abordar a conversação política cotidiana a partir de parâmetros

de análise menos exigentes, para reconhecer as possíveis qualidades de trocas discursivas espontâneas, informais e caracterizadas por níveis de incivildade e heterogeneidade frequentemente mais elevados do que as discussões face-a-face - uma discussão que será aprofundada no capítulo 3.

1.2.1 Conversação e Heterogeneidade

O entendimento de que a conversação possa trazer benefícios para o convívio social e para o engajamento político é fortemente relacionado aos contextos destas interações. O engajamento discursivo entre pessoas que pensam de forma diferente e entre aqueles que compartilham opiniões produzem efeitos bastante distintos, tanto em termos epistêmicos - ou seja, em relação aos ganhos pessoais e cognitivos - como no sentido de fomentar ou inibir outras formas de participação política.

Discussões políticas em contextos homogêneos, por exemplo, tendem a reforçar opiniões e a ampliar o repertório argumentativo dos atores para defender suas perspectivas. As interações com pessoas que pensam de forma semelhante também são importantes mecanismos de recrutamento à participação política, uma vez que reforçam e reafirmam predileções, valores e ideais. Contudo, tais encontros podem ter o efeito negativo de ampliar as distâncias entre grupos sociais distintos, fortalecendo uma perspectiva dividida entre nós e eles que, por sua vez, poderia conduzir ao aumento da intolerância e do preconceito em relação a outras pessoas ou grupos (MUTZ, 2006; WALSH, 2004).

Já os debates heterogêneos - valorizados, sobretudo, por autores alinhados à perspectiva da democracia deliberativa - são importantes mecanismos de promoção da tolerância política, de conhecimento e informação. Tais interações proporcionam o contato com perspectivas diferentes e desafiantes, e possibilitam o refinamento das opiniões e argumentos, bem como o entendimento das razões sustentadas por aqueles que pensam de forma diferente. Porém, tais encontros também apresentam riscos, sob o ponto de vista da participação política, uma vez que podem promover a ambivalência - ou seja, levantar dúvidas sobre as opiniões políticas - e provocar a desmobilização e a apatia.

Os possíveis efeitos da homogeneidade e da heterogeneidade das interações sociais configuram uma das principais preocupações em relação à conversação política, tanto face-a-face como em ambientes digitais. Estudos com ênfase nos contextos da conversação política informal demonstram a importância de conhecer os ambientes nos quais as interações ocorrem para compreender suas características, seus efeitos e suas limitações. Considerando que nosso interesse de pesquisa é analisar as características das conversas políticas na Internet em ambientes de interação distintos, os estudos revisitados nesta seção contribuem para direcionar nosso olhar ao impacto da pluralidade de opiniões e perspectivas

na forma como as pessoas se expressam, sobretudo quando discordam de outros participantes. É nosso interesse, portanto, avaliar o impacto da heterogeneidade sobre a forma como os cidadãos se posicionam, sobretudo no tocante às expressões de intolerância e incivilidade - conceitos que serão explorados nos capítulos seguintes.

Entender efeitos políticos e epistêmicos de contextos de interação é absolutamente relevante para compreender o valor das conversas cotidianas mediadas e não mediadas. Neste sentido, Diana Mutz (2006) observa os efeitos da conversação política em contextos homogêneos e heterogêneos com o uso de *surveys* de amostragem nacional nos Estados Unidos. Em sua análise, a autora faz uma distinção entre os comportamentos desejáveis do ponto de vista deliberacionista e aqueles esperados pela literatura participacionista, e analisa os possíveis efeitos das interações homogêneas e heterogêneas em relação ao exercício da cidadania e a diversas formas de participação e engajamento cívico.

A exposição à diversidade política é associada a inúmeros benefícios - em especial, o conhecimento de outras perspectivas e das justificativas que as acompanham. O contato com opiniões divergentes pode promover a autorreflexão sobre as razões apresentadas por outros e o respeito em relação a tais perspectivas, mesmo quando o desacordo permanece. Ou seja, os benefícios relacionados ao contato com perspectivas divergentes não requer que as pessoas estejam dispostas a mudar de opinião. O contato com a divergência política também é capaz de promover a tolerância, um aspecto de especial interesse neste trabalho. Para Mutz (2006, p.85), o reconhecimento da legitimidade das visões divergentes se traduz na disposição para estender direitos e liberdades a grupos diferentes. Tais efeitos são mais fortes quando a exposição à diferença ocorre em contextos nos quais o interesse na relação social vem antes da necessidade em demarcar as diferenças - ou seja, quando os interagentes estão interessados em preservar as relações sociais (MUTZ, 2006, pp.62-66).

A heterogeneidade das discussões políticas tem um importante papel em tornar os interlocutores familiarizados com as razões e perspectivas daqueles que pensam de forma diferente (MUTZ, 2006, pp. 84-85). Os resultados da autora sugerem que a exposição a opiniões diversas aumenta o conhecimento sobre as perspectivas daqueles que defendem pontos de vista divergentes, mas não promove melhorias acerca das próprias opiniões. Numa leitura alinhada à deliberação, a autora sugere que indivíduos com níveis elevados de exposição à diferença política deveriam sustentar opiniões balanceadas (2006, p.74).

Outro ponto de interesse examinado por Mutz (2006) é a civilidade - conceituada como uma orientação para o conflito que combina o reconhecimento da relevância da multiplicidade de opiniões e a orientação para a harmonia social. A autora aponta que o comportamento civil aumenta substancialmente os benefícios da exposição heterogênea. Contudo, a civilidade não é uma condição necessária para que os interlocutores se beneficiem de discussões heterogêneas (MUTZ, 2006, p.79). Tal achado é fundamental

para os nossos interesses de pesquisa, uma vez que estamos especialmente interessados em investigar o papel dos ambientes digitais em promover a heterogeneidade discursiva e defendemos um entendimento da incivilidade como um recurso retórico que não seria necessariamente nocivo à discussão - sobretudo em contextos mediados (HERBST, 2010).

A heterogeneidade das discussões também apresenta resultados negativos. Mutz (2006, p.92) revisita o conceito de *cross-pressures* - que seria uma pressão social exercida pela exposição a pessoas com perspectivas políticas diferentes - para argumentar estes contextos podem provocar desinteresse e apatia. A exposição à divergência política provocaria um conflito interno em relação às próprias opiniões e isso teria impacto nas atitudes, uma vez que as crenças não seriam suficientemente fortes para motivar a participação (MUTZ, 2006, pp.101-103). Assim, cidadãos inseridos em redes sociais que desafiam suas opiniões podem se tornar ambivalentes em relação às suas próprias posições políticas e tendem a ser menos ativos politicamente. "O tipo de deliberação pelo qual os teóricos advogam - aquele que envolve um balanço cuidadoso dos prós e contras e a exposição a múltiplos pontos de vista - é popularmente repreendido como a antítese da ação" (MUTZ, 2006, p.103).

Do ponto de vista das relações sociais, a exposição a pontos de vista divergentes pressiona os atores a justificar suas opiniões, o que poderia fazer com que eles evitem falar sobre política para preservar seus relacionamentos sociais e postergar a tomada de decisão política. Para a autora, há fortes evidências de que pessoas que evitam engajamento político o fazem para evitar controvérsias e conflitos interpessoais (2006, p. 118). Uma vez que a interação política provoca ansiedade e pode afetar relacionamentos interpessoais, este tipo de conversa tende a ser pouco atrativo sobretudo para aqueles inseridos em contextos sociais heterogêneos. Tais achados sugerem que as pessoas evitam sistematicamente o conflito político em suas relações sociais.

A participação política é um comportamento incentivado por relações sociais homogêneas e crenças políticas fortes. Indivíduos inseridos em redes sociais heterogêneas tendem a apresentar posições mais moderadas - o que, por sua vez, afeta negativamente a participação política (MUTZ, 2006, p.127). Em linhas gerais, a autora enfatiza que comportamentos discursivos desejáveis para a deliberação não produzem benefícios inequívocos, uma vez que redes sociais heterogêneas tendem a afetar negativamente a participação. Contudo, embora as relações homogêneas sejam necessárias para a mobilização e participação, a autora ressalva que tais redes sociais tendem a fortalecer posições políticas extremas - o que também é perigoso para a democracia (MUTZ, 2006, p.136).

Scheufele et al. (2004) estão interessados em compreender como a heterogeneidade das discussões afeta a atividade política dos cidadãos. Para os autores, são considerados

heterogêneos ambientes nos quais indivíduos têm oportunidades de interagir com pessoas de contextos sociais e culturais diversificados - tais como o trabalho, as associações ou grupos voluntários e a igreja. Os autores examinam a influência direta e indireta da conversação política em ambientes distintos na participação e no engajamento cívico. Em direção contrária às expectativas dos autores, a conversa política no trabalho não apresenta relação direta com a participação - os seus efeitos são mediados pela heterogeneidade do ambiente, conhecimento político e acesso à informação. A igreja também exerce influência indireta - as discussões neste ambiente tendem a promover maior conhecimento político e motivam a busca por informações, que, por sua vez, são comportamentos que tendem a incentivar a participação. No caso das associações e grupos voluntários, os autores revelam que tais contextos afetam diretamente a participação política, funcionando como redes de recrutamento. Seu caráter motivacional é corroborado por outras variáveis que afetam indiretamente a participação, tais como busca por notícias e heterogeneidade das discussões.

Embora alguns autores atribuam à heterogeneidade um papel negativo do ponto de vista da participação, uma vez que o contraste de perspectivas poderia provocar um sentimento de ambivalência em relação às crenças e opiniões e certa apatia (MUTZ, 2006), Scheufele e colegas argumentam que tais efeitos negativos são suprimidos pelas funções positivas da heterogeneidade - tais como o incentivo à busca por informação política e o aprendizado político (SCHEUFELE et al., 2004, p.330). Os autores explicam o processo em dois eixos: quem se expõe à informação política heterogênea tenderia a i) obter informações diversas, o que aumenta o conhecimento político; ii) se preparar para interações nas quais as suas perspectivas serão desafiadas, o que seria uma motivação para obter mais informações a fim de sustentar e justificar argumentos.

O tamanho das redes sociais e a frequência de discussão também são fatores relevantes para aferir os níveis de heterogeneidade das discussões. Eveland e Hively (2009) demonstram que a frequência de discussão política é positivamente relacionada ao conhecimento político - seja em termos de conhecimento sobre posições de candidatos ou em termos de estruturas de conhecimento, definidas como a relação entre fatos políticos relevantes (EVELAND; HIVELY, 2009, p.218). No tocante ao contexto de interação, os autores apontam que pessoas que se engajam frequentemente em discussões heterogêneas tendem a desenvolver estruturas de conhecimento mais densas sobre fatos políticos. As conversas homogêneas contribuem para o conhecimento de posições de candidatos, mas não impactam as estruturas de conhecimento. Contudo, este tipo de conversa está positivamente associado à participação política - que também é relacionada à frequência de conversação em geral e ao tamanho das redes sociais. As conversas

heterogêneas, por outro lado, impactam negativamente a participação (EVELAND; HIVELEY, 2009, p.219).

Moy e Gastil (2006) avaliam os efeitos de antecedentes da conversação política (conhecimento político, interesse, participação) e do tamanho e da diversidade das redes sociais no comportamento de conversação "deliberativa". Na concepção dos autores, o comportamento deliberativo seria o uso de lógica e argumentação, compreensão de visões opostas, clareza na expressão de opiniões, abertura a conflito político e dominância na conversação. Com o uso de *surveys*, os autores focam em dois segmentos opostos da população: cidadãos escolarizados e com alto interesse político e cidadãos de baixa escolaridade, matriculados em programas de alfabetização, com baixo interesse em política.

Os resultados demonstram que o tamanho das redes sociais influencia positivamente o comportamento deliberativo dos cidadãos em suas conversas políticas informais - com efeito mais forte nos indivíduos de "elite". A diversidade das redes sociais tem pouco impacto na qualidade deliberativa da conversação, mas promove a abertura ao conflito político. Contudo, para a amostra pouco escolarizada, a frequência de conversação não melhora a argumentação ou a clareza de opiniões, mostrando que nem toda conversa política tem benefícios inequívocos. Neste grupo, a frequência de conversação impacta negativamente o sentimento de eficácia política - ou seja, as pessoas tendem a ficar menos à vontade para conversar sobre política por não se sentirem capazes de falar sobre o tema (MOY, GASTIL, 2006, p.455).

Klofstad e colegas (2013) argumentam que a mensuração da heterogeneidade e do desacordo é inconsistente na literatura, o que dificulta a comparação de resultados. Neste sentido, os autores propõem uma abordagem dicotômica que considera dois tipos de desacordo: o desacordo partidário, que estaria relacionado à percepção da falta de acordo, e o desacordo geral, que se refere à percepção de conflitos e debates. Utilizando essas duas dimensões de desacordo, os autores observam como a percepção de desacordo afeta a participação política. Indivíduos cujas redes sociais são caracterizadas pelo desacordo geral - percepção de conflito - tendem a ser mais ativos e a ter mais conhecimento político, mas são mais agnósticos em relação às suas próprias posições políticas (2013, p.8). No caso do desacordo partidário - ou da ausência de acordo -, os autores observam que indivíduos expostos a este tipo de conflito tendem a apresentar opiniões políticas mais consolidadas. Enquanto o desacordo geral seria responsável, portanto, por enfraquecer as preferências políticas, o desacordo partidário teria o efeito contrário - de torná-las mais consolidadas (KLOFSTAD et al., 2013)

Por mais que a heterogeneidade de perspectivas seja vista como condição fundamental para o debate público, é importante considerar que muitos dos contextos nos quais as pessoas se engajam em conversas sobre política não possuem esta característica.

Se a conversação política informal é produto das interações cotidianas (KLOFSTAD, 2011; WALSH, 2004), é natural que ela ocorra frequentemente em contextos privados (WYATT, KATZ & KIM, 2000). Tais interações ocorrem entre familiares, amigos e colegas de trabalho - pessoas com níveis variados de interesse e engajamento político.

Embora defenda-se que a diversidade de opiniões seja benéfica para a deliberação, isso não parece ser regra (MOY, GASTIL, 2006). Ademais, ainda que a pluralidade seja um aspecto desejável, a conversa em ambientes politicamente heterogêneos parece contribuir negativamente para a participação política (EVELAND; HIVELY, 2009; MUTZ, 2006). Entretanto, outras perspectivas defendem um papel indireto da conversa heterogênea na participação, uma vez que a interação social cotidiana em redes de relacionamentos heterogêneas proveria cidadãos de mais oportunidades para ampliar o conhecimento político e seria uma motivação para buscar mais informações sobre política (SCHEUFELE et al., 2004).

1.2.2 Efeitos Democráticos da Conversação Informal

Os possíveis efeitos democráticos da conversação política informal são analisados e testados em diversos estudos com o uso de metodologias majoritariamente quantitativas – e, em alguns casos, mistas. Em geral, tais estudos buscam estabelecer relações entre a conversação política e outros fenômenos desejáveis tanto na perspectiva das democracias fortes (BARBER, 2003) – tais como a participação política e cívica, ativismo, interesse político, voto etc. - como no âmbito da democracia deliberativa (HABERMAS, 1996; GUTMANN & THOMPSON, 1996; 2004; MANSBRIDGE, 1999). O interesse, neste segundo viés, recai sobre efeitos como sofisticação e refinamento de argumentos, aumento de conhecimento político, flexibilidade, formação de opinião, civilidade etc. (CARPINI et al., 2004; EVELAND, 2004; EVELAND; HUTCHENS, 2013; EVELAND; SCHEUFELE, 2000; MOY; GASTIL, 2006).

As evidências empíricas trazidas nesta seção permitem identificar as funções atribuídas à conversação cotidiana como atividade social necessária para o bom funcionamento de sociedades democráticas plurais e justificam a escolha por estudar este fenômeno em ambientes mediados. A contribuição desta literatura para o presente trabalho é demonstrar os benefícios da conversação política para a democracia - que incluem desde efeitos práticos, no sentido de fomentar outras formas de participação, e efeitos epistêmicos, que melhoram ou ampliam a capacidade argumentativa e o conhecimento político dos cidadãos.

As pesquisas citadas nesta subseção demonstram que os benefícios da conversação política não se restringem a formas sofisticadas de debate - como a deliberação - e podem

emergir das interações cotidianas com amigos, familiares, colegas de trabalho e até mesmo desconhecidos. Tais estudos demonstram que a conversação política possui benefícios intrínsecos - promover a autoexpressão, refinar argumentos, propiciar a exposição a outros pontos de vista e o entendimento dos problemas que atingem a coletividade - que contribuem para despertar o interesse político dos cidadãos e são importantes precursores de outras formas de participação política. Não obstante o foco desta pesquisa recaia sobre a autoexpressão e o conteúdo de tais discussões, é importante pontuar a relevância política e social de estudar a conversação cotidiana nos novos ambientes em que ela se manifesta - a exemplo das redes sociais da Internet e sites de notícias.

A frequência e a qualidade da conversação política no dia-a-dia são associadas a diferentes atividades e efeitos na esfera política, que vão desde a deliberação formal e a participação política até os ganhos epistêmicos para os participantes. Neste contexto, Klofstad (2011) avalia a influência da conversa cívica sobre a participação política. O autor define como "cívicas" as conversas sobre assuntos políticos e eventos atuais. O estudo é baseado em painéis de *surveys* aplicados em estudantes universitários nos Estados Unidos ao longo de quatro anos e grupos focais, com ênfase em aspectos sociais - relações com colegas e amigos e frequência de discussão cívica - ao invés de características individuais - como renda, escolaridade, raça. O autor identifica uma forte relação entre a frequência de conversação cívica e a participação política - em especial, o voto. Indivíduos com mais interesse em política são os que mais usufruem dos benefícios da conversação política. O estudo também aponta que as relações sociais mais próximas, com pessoas de reconhecida expertise política e com pessoas que possuem preferências políticas similares exercem mais influência sobre padrões de conversação cívica (KLOFSTAD, 2011; pp.128-130).

Klofstad ressalta que a conversação cívica é um produto da rotina diária, o que indica que a conversa política informal - com amigos, familiares, colegas de trabalho - seria capaz de produzir efeitos desejáveis para a participação (KLOFSTAD, 2011, p.131). Embora o conteúdo das conversas cívicas não corresponda aos ideais de um discurso deliberativo, tais interações representam oportunidades para que pessoas com níveis diferentes mais baixos de interesse político tornem-se mais engajadas com os assuntos políticos. Contudo, o autor alerta que o fato de a conversa cívica ser mais eficaz entre aqueles predispostos a participar pode levar ao silenciamento de interesses e visões de pessoas em situação de minoria - e, em especial, daquelas em posição de desvantagem socioeconômica. Outro risco é o de que as discussões sejam controladas por indivíduos com mais conhecimento e liderança, o que também inibiria outras perspectivas. Ademais, Klofstad (2011, pp.133-135) afirma que a expectativa de que a deliberação aumente a crença no processo democrático e a legitimidade das decisões políticas não se aplica à conversa cívica, que é desvinculada de instituições e instâncias de tomada de decisão. Finalmente, o autor enfatiza que essas

conversas tendem a ocorrer em contextos homogêneos, o que reduz as chances de interação com opiniões diversificadas.

A conversação cotidiana também é frequentemente observada como uma condição prévia ou precursora de outras formas mais sofisticadas de participação, como a deliberação pública. Utilizando dados dos projetos *Citizen Voices* e *The Philadelphia Compact* - cujos objetivos eram envolver o público na tomada de decisão política - David Dutwin (2003) analisa o impacto e as características de experiências deliberativas institucionais na percepção dos participantes e na forma como se expressam - observando, inclusive, o efeito de características individuais. A pesquisa utiliza métodos mistos. Dutwin (2003) investiga a correlação entre frequência de conversação política (apontada pelos usuários em *surveys*) e sofisticação da argumentação (medida na análise de conteúdo)¹. Para o autor, há uma relação consistente entre conversação política frequente e deliberação. Conversar sobre política com frequência é mais importante do que indicadores que medem o nível de sofisticação do indivíduo (escolaridade, conhecimento sobre política e interesse) (DUTWIN, 2003, p.258-259). Os resultados indicam que a conversação informal exerce um importante papel de formação de opinião e prepara o indivíduo para debates políticos futuros - inclusive para a deliberação em ambientes formais. "Indivíduos com níveis elevados de conversa política (infere-se) possuem opiniões mais cristalizadas, prontas e aguardando para serem vocalizadas" (DUTWIN, 2003, p.259). Em sentido contrário, a sofisticação não produz ou prevê habilidades deliberativas - o que contribui para tornar o debate mais igualitário entre membros de diferentes segmentos da sociedade.

Wyatt, Katz e Kim (2000) questionam o que as pessoas entendem por conversas políticas, e buscam identificar os assuntos mobilizados em esferas públicas e privadas de discussão definidos como "políticos" pelos cidadãos. Os autores analisam como indivíduos se expressam em ambientes com distintos níveis de privacidade e espaços públicos - clubes, comunidades e associações cívicas. Deste modo, a pesquisa oferece uma indicação dos temas que transitam nas diferentes esferas de discussão. Os autores observam que dois tópicos atuam como pontes entre a conversa política e a pessoal: crime e educação - tratados como assuntos pessoais em casa e como temas políticos em outros ambientes. O "reino" da conversa política inclui assuntos relacionados a governos (nacionais, estaduais, locais) e assuntos internacionais.

Para os autores, "os resultados do estudo deveriam tranquilizar aqueles que acreditam que a conversação política está na alma da democracia, e que a conversa sobre

¹ Os dados do *survey* mensuram características individuais (incluindo frequência de conversa política), enquanto a análise de conteúdo enfatiza os aspectos normativos de igualdade e argumentação, além de interesse político e número de tópicos citados (para mensurar sofisticação).

preocupações públicas que acontecem em locais privados, ou mesmo entre familiares e amigos, tem consequências políticas" (WYATT, KATZ & KIM, 2000). Os temas políticos (governos nacionais, estaduais, locais e relações internacionais) são abordados com frequência razoável em casa e no trabalho, e menos discutidos em associações, ambientes religiosos e comerciais. Tais resultados evidenciam a relevância desta atividade social, contrariando, portanto, o argumento de Schudson (1997) de que as interações discursivas que produzem efeitos desejáveis para a democracia seriam exigentes e demasiadamente estruturadas, como a deliberação. Estes achados nos interessam porque, nesta pesquisa, adotamos um entendimento amplo do que configura a política. Deste modo, também nos interessa investigar o engajamento em debates sobre assuntos que nem sempre são vistos como políticos, mas que estão no espectro do interesse coletivo - como é o caso de notícias sobre minorias, violência, segurança pública ou educação.

Ainda no âmbito dos efeitos democráticos da conversação, Cook, Carpini e Jacobs (2007) analisam a conversação política informal a partir do conceito de participação discursiva, que os autores consideram ser uma forma de participação política que envolve diferentes tipos de engajamento discursivo entre cidadãos. O conceito de participação discursiva poderia ser aplicado às discussões formais, informais ou privadas nas quais cidadãos se engajam no dia-a-dia. Para os autores, a participação discursiva pode ser mediada - por telefone, e-mail, fóruns da Internet etc. - e é focada em assuntos locais, nacionais e internacionais de interesse público (COOK et al., 2007, p.26). Partindo desta noção ampla de participação discursiva - que inclui os diferentes contextos nos quais cidadãos interagem socialmente com temas políticos -, os autores buscam compreender em que medida este tipo de comportamento faz parte do cotidiano dos cidadãos nos Estados Unidos utilizando *surveys* de representatividade nacional.

No tocante ao contexto das discussões, a pesquisa aponta que a conversa informal é o principal *locus* da participação discursiva - 68% dos respondentes disseram se engajar nesta atividade. A deliberação formal face-a-face é a segunda opção, mobilizando 25% da população, e a "conversa na Internet" - em fóruns, chats e demais ambientes digitais informais - ocupa o terceiro lugar, com 24%. Para os autores, as evidências apontam para uma robusta participação discursiva - que contraria o pressuposto de que cidadãos não estariam interessados na discussão política (SCHUDSON, 1997). Os resultados também indicam a forte participação de jovens adultos - até 29 anos - em diversos tipos de conversa política, pela Internet ou face-a-face. Para os autores, o fato de que dois terços dos norte-americanos se engajam em conversas políticas informais e um quarto dos cidadãos participem em debates em ambientes formais ou pela Internet revela que a participação discursiva é um tipo de engajamento cívico comum na vida dos cidadãos (COOK et al., 2007, p.43).

Em publicação posterior, Jacobs, Cook e Carpini (2009) defendem a participação discursiva como atividade necessária para uma cidadania saudável em três aspectos. Primeiro, expressar opiniões e engajar-se com outras pessoas em conversas sobre temas de interesse público seria uma atividade satisfatória na medida em que representa uma oportunidade de conhecer perspectivas diversas, socializar, e para formar opiniões sobre temas de interesse público. Segundo, o capital discursivo - recursos e benefícios coletivos que derivam da participação discursiva - é essencial para uma cidadania consciente e vigilante. Terceiro, a discussão pública e a deliberação podem motivar o engajamento com processos eleitorais e legislativos. Em suma, "conversas públicas contribuem para a formação da opinião pública, para a identificação de valores e interesses que estão em jogo em processos políticos, e contribui para motivar cidadãos a buscá-los" (JACOBS et al., 2009, p.4).

Os estudos sobre o papel da conversação política informal na democracia enfatizam esta atividade como uma importante precursora de outras formas de participação política, uma vez que expõe os interlocutores a opiniões e interpretações de fatos cotidianos, propicia o refinamento de opiniões e provê oportunidades para o recrutamento e engajamento político (CARPINI et al., 2004; COOK et al., 2007; JACOBS et al., 2009; WYATT, KATZ, KIM, 2000; WYATT, KIM, KATZ, 2000). Tais evidências contrariam a visão de que a conversação cotidiana seria demasiadamente informal e pouco relevante para a democracia, defendida por autores que consideram que cidadãos não teriam interesse ou competência suficiente para discutir assuntos de interesse público (LIPPMANN, 1925; PRICE, 1992; SCHUDSON, 1997). Finalmente, as evidências empíricas reunidas nesta seção sugerem que a conversação política informal produz efeitos positivos concretos para a democracia e demonstram que estes efeitos não dependem do engajamento em formas mais sofisticadas de debate. Ou seja, numerosas pesquisas demonstram que a conversa informal possui benefícios intrínsecos - mesmo que ocorra em ambientes privados, com níveis distintos de heterogeneidade e que se não seja caracterizada pelos critérios ideais da discussão deliberativa.

1.2.3 Características da Conversação

Esta seção se dedica a revisar estudos que enfatizam as características da conversação política - principal objeto de interesse desta tese. Direcionamos nosso olhar, especificamente, para a forma como as pessoas se expressam e apresentam seus posicionamentos, para a maneira como lidam com situações de desacordo e para a abertura a opiniões distintas em ambientes de interação social. Tais pesquisas utilizam métodos quantitativos - como *surveys* - e qualitativos - a exemplo de observação participante e

grupos focais - para analisar as possíveis contribuições deste tipo de comunicação. Neste âmbito, há uma forte influência da teoria deliberativa: embora a deliberação seja um fenômeno raro, frágil e difícil de encontrar nas interações cotidianas (HABERMAS, 1996; 2006), diversos autores defendem que os critérios normativos sejam utilizados para contrastar a teoria e a prática e para criticar o mundo real (BÄCHTINGER et al., 2009; COLEMAN, MOSS, 2012; DAHLBERG, 2004; DAHLGREN, 2005; JANSSEN, KIES, 2005; MAIA, 2012; STEINER, 2012).

As expectativas de que a conversação política cotidiana possa apresentar as características desejáveis da deliberação permeiam diversos estudos. No entanto, os indivíduos nem sempre estão dispostos a justificar suas posições, a negociar perspectivas em situação de conflito e a flexibilizar suas opiniões ou se deixar convencer por argumentos de outras pessoas.

Para Conover et al. (2002), o conceito de discussão política seria mais adequado para descrever as atividades dos cidadãos no mundo "real" do que a ideia de deliberação. Contudo, os autores empregam uma abordagem alinhada aos critérios normativos, com o objetivo de avaliar em que medida as conversas cotidianas sobre política atendem aos princípios de publicidade, não-coerção e inclusividade. Utilizando métodos mistos - surveys para mensurar frequência, local e parceiros nas conversas políticas informais, além de características contextuais - os autores analisam seis comunidades nos EUA e na Grã-Bretanha, sendo uma em cada país correspondendo aos seguintes contextos sociais: pequenas cidades de atividade rural, trabalhadores em centros urbanos, subúrbios de grandes cidades.

No tocante à publicidade, os autores analisam contexto e conteúdo. O primeiro refere-se a ambientes públicos e privados enquanto o segundo avalia a temática das conversas políticas. Os achados revelam que a conversação sobre política acontece primordialmente em contextos privados - entre amigos e familiares, em eventos sociais com pessoas mais íntimas - em detrimento do espaço público - como o trabalho, a igreja ou a vizinhança. Os autores argumentam que, a despeito de estas conversas ocorrerem no âmbito privado, elas devem ser valorizadas como momentos de socialização e representam um "ambiente seguro" nos quais cidadãos podem "testar" seus argumentos sobre política (2002, p. 38). No que se refere ao conteúdo, a maioria dos temas estão relacionados aos assuntos domésticos nacionais, problemas locais e, por último, assuntos internacionais. O critério de não-coerção refere-se à abertura a argumentos divergentes e à contestação de ideias. Os resultados apontam para uma presença elevada de debates heterogêneos, inclusive em ambientes privados, nos quais a conversa sobre política é mais frequente. A igualdade participativa é analisada em relação à oportunidade para grupos em desvantagem - mulheres, idosos, pobres - participarem desses debates. Outra medida para igualdade se

refere aos efeitos de recursos financeiros e culturais sob a participação. A pesquisa revela que cidadãos em desvantagem têm menos oportunidades para participar de conversas sobre política em ambientes privados, e são ainda mais excluídos dos debates políticos em espaços públicos. No tocante aos recursos, dinheiro, educação e classe social não parecem impactar a frequência de conversa política. Os fatores que influenciam a participação nestes debates seriam a competência política, o consumo de informação e a consciência cidadã.

O estudo mensura, ainda, as motivações para conversar sobre política a partir de grupos focais e observação participante. Tal análise revela que as pessoas desejam obter informações e expressar suas opiniões. Contudo, o desejo de persuadir os outros e chegar a um consenso não figuram entre as motivações para o debate. De maneira geral, os autores avaliam que cidadãos não estão dispostos a mudar opiniões e não gostam de situações nas quais suas preferências são desafiadas. Entre as motivações sociais, destacam-se o respeito, a disposição para ouvir e a vontade de descobrir interesses em comum (2002, p.52-53).

A conversa política informal também traz riscos de silenciamento e exclusão. Indivíduos que julgam não saber o suficiente sobre política tendem a não participar dessas conversas. Há, ainda, a autocensura: aqueles que identificam sua posição como minoritária tendem a ficar em silêncio e a contestação de perspectivas tende a ser evitada. Cidadãos preferem conversas heterogêneas cujo objetivo é conhecer outras perspectivas, sem ter que justificar e defender suas próprias opiniões. Outro motivo para evitar a contestação é a possibilidade de que as diferenças políticas possam afetar relacionamentos, uma vez que debates acirrados podem levar a argumentos emocionais (Conover et al., 2002, p.56). Em suma, os autores concluem que as conversas políticas não correspondem aos ideais deliberativos, são frequentemente privadas e desiguais. Cidadãos gostam de conversar sobre o tema para aprender mais sobre determinados temas, mas evitam situações em que suas predileções são desafiadas. Os autores consideram "mais produtivo parar de focar no quão idealmente deliberativas são as discussões políticas, para começar a explorar de forma realista os benefícios factíveis dessas discussões" (CONOVER et al., 2002, p.61).

Em abordagem semelhante, Conover e Searing (2005) analisam as consequências da conversação cotidiana para o sistema deliberativo. Para os autores, este tipo de interação promove quatro condições normativas associadas à deliberação: cidadãos autônomos, legitimidade política, representação e promoção de comunidades democráticas (2005, pp.279-280). Em outras palavras, as conversas cotidianas sobre política contribuem para educar os cidadãos sobre assuntos de interesse público e promovem a reflexão acerca de opiniões diferentes e para construir a legitimidade política das instituições. Tais interações também melhoram o conhecimento político e as habilidades para avaliar candidatos em contexto eleitoral e são um ato de cidadania, pois contribuem para o

entendimento, a tolerância e o espírito coletivo necessário para que cidadãos vivam e trabalhem juntos (CONOVER & SEARING, 2005, p.280).

Ambos os estudos revelam que o tipo de conversa política que acontece nas interações sociais cotidianas não está alinhado com as expectativas normativas da deliberação. Em geral, tais interações ocorrem em contextos mais privados do que públicos e não há uma orientação para o consenso ou uma disposição em refletir acerca dos argumentos apresentados quando estes desafiam predileções iniciais (CONOVER & SEARING, 2005; CONOVER et al., 2002).

Para Walsh (2004), o engajamento em conversas políticas informais é mais do que um hábito para se informar ou ouvir outras opiniões sobre fatos do cotidiano. A autora afirma que a conversa política é um ato de autoexpressão, uma vez que as opiniões vocalizadas publicamente a colegas e familiares também são constitutivas da identidade pessoal e social do indivíduo. Assim, pessoas tendem a vocalizar opiniões que reforcem sua imagem pessoal, que indiquem o pertencimento a um grupo e que definam os limites da comunidade. "Trocas casuais permitem que as pessoas coletivamente atribuam significado às suas identidades coletivas e aprendam a usar suas perspectivas baseadas nessas identidades para interpretar questões de interesse público" (WALSH, 2004, p.42).

Contudo, a conversação cotidiana em grupos de associação voluntária em um contexto relativamente homogêneo pode reforçar as barreiras entre grupos na sociedade, o que seria negativo do ponto de vista democrático (WALSH, 2004). Para a autora, o fato de que as pessoas conversem sobre política frequentemente em contextos homogêneos pode ser positivo do ponto de vista da mobilização para a participação política, mas é problemático ao passo em que reforça as diferenças e a segregação de grupos sociais díspares (2004, p.182-183). Tal perspectiva é compartilhada por Mutz (2006), para quem é fundamental diferenciar os benefícios da conversação política conforme o nível de heterogeneidade dos contextos em que ela ocorre.

Do ponto de vista dos estudos de enquadramento, que lançam olhar sob os discursos dos media, Walsh (2004) argumenta que, embora os quadros de referência dos media possam influenciar a interpretação de um fato político, tal efeito é limitado pelas predileções, pelos valores e pela identidade social. Neste sentido, os discursos dos media atuam como ponto de partida para discussões políticas cotidianas, mas seus enquadramentos só são capazes de influenciar a interpretação quando ressoam identidades sociais preexistentes (2004, pp.173-174). A autora ressalta que, para entender os benefícios da conversa informal, é preciso se distanciar do conceito liberal-individualista, que vê o indivíduo como um ser privado cujas preferências não estão ligadas a uma noção de comunidade ou coletividade, e do conceito cívico-republicano, segundo o qual o indivíduo deve se engajar em processos de discussão coletiva - ou deliberação - fundados na troca

racional de argumentos variados em torno de uma questão pública em prol de um bem comum (WALSH, 2004, p.178). Tais visões não valorizam o verdadeiro benefício das interações políticas informais: possibilitar o esclarecimento de opiniões, perspectivas, interesses e valores que contribuem para delimitar identidades sociais e que fornecem perspectivas e quadros interpretativos para que os indivíduos possam compreender fatos políticos e problemas públicos na vida cotidiana (WALSH, 2004, pp.179-181).

A visão defendida por Walsh (2004) é corroborada pela noção de explicações estruturais, que seriam, para Alessandra Aldé (2004, pp.44-45), as associações cognitivas relacionadas ao modo de vida, classe social e ocupação mobilizadas pelos indivíduos para interpretar informações políticas.

Podemos pensar, assim, em tipos de informações recolhidos por sua pertinência, ligados aos modos de explicação e de justificação das ações nas quais essas informações são usadas. Sua organização depende do rendimento cognitivo que têm para cada cidadão, o que inclui a valorização de determinadas fontes e quadros de referência, capazes de minimizar o custo envolvido na elaboração de explicações aceitáveis e reproduzíveis discursivamente. (ALDÉ, 2004, p.44)

O "público" da conversação pública envolve o relacionamento dos indivíduos com o mundo ao seu redor e possibilita o entendimento e a interpretação de fatos políticos (WALSH, 2004, p.180). A conversa informal sobre política está no centro da vida cotidiana e é um produto das interações sociais que representa um tipo de engajamento político (CARPINI et al., 2004). Este tipo de atividade não requer objetivos bem definidos ou uma finalidade específica para que seja capaz de proporcionar benefícios intrínsecos e extrínsecos a seus participantes.

Os estudos revisitados nesta seção corroboram o nosso argumento central - a ser desenvolvido, em profundidade, nos capítulos subseqüentes - de que olhar para as discussões políticas informais utilizando o aparato metodológico exigente da deliberação pode obscurecer as características destes tipos de interação e contribuir para uma percepção negativa das mesmas - de que não seriam inclusivas, por exemplo, ou de que os participantes não estariam interessados em justificar suas posições. Trata-se de uma atividade de sociabilização e entretenimento capaz de produzir efeitos positivos para a democracia a despeito de não apresentar as características desejáveis para a deliberação. Como tal, as conversas políticas cotidianas representam importantes oportunidades para que as pessoas obtenham informações sobre problemas de interesse público, negociem identidades sociais e coletivas, refinem argumentos e conheçam outras perspectivas. Na seção seguinte, voltamos nosso olhar para o papel central dos media em promover oportunidades para a discussão política cotidiana. Os media são importantes pontos de

referência para orientar, agendar ou simplesmente dar visibilidade a assuntos e acontecimentos que sejam de interesse público.

1.3. MEDIA, OPINIÃO PÚBLICA E CONVERSAÇÃO POLÍTICA INFORMAL

Nesta subseção, discutiremos a interface entre as interações sociais cotidianas e os *media*, bem como as possíveis contribuições destes para o fortalecimento da democracia. Parte-se do pressuposto de que as conversas privadas ou cotidianas sobre questões de interesse público possibilitam que os indivíduos compreendam melhor suas necessidades e desejos - sejam eles pessoais ou coletivos (MANSBRIDGE, 1999; MAIA, 2012). A ideia de que as notícias veiculadas pelos *media* são importantes para a formação da opinião pública e o funcionamento das sociedades democráticas é sustentada por ampla literatura e suscita numerosos questionamentos (BENNETT & ENTMAN, 2001; CARPINI & WILLIAMS, 2001; GOMES, 2004; MAIA, 2008; 2012; GAMSON, 2001; NORRIS, 2000). Neste contexto, a presente pesquisa concentra-se nos processos discursivos desencadeados pela exposição ou consumo de informação, estando interessada em avaliar como as pessoas interagem com notícias e entre si nos ambientes mediados de compartilhamento e circulação de notícias na Internet.

A centralidade dos *media* na definição da agenda e na identificação dos problemas de interesse público foi uma das preocupações de Gabriel Tarde no início do século XX. Na visão de Tarde, o surgimento da imprensa possibilitou que os problemas de interesse público transcendessem os limites das pequenas comunidades. Para o autor, “a imprensa unifica e vivifica as conversações, uniformiza-as no espaço e diversifica-as no tempo. Todas as manhãs, os jornais servem a seu público a conversação do dia” (2005, p.93). Neste sentido, a formação de opinião sobre os fatos de interesse público a partir dos *media* seria clarificada por meio da conversação – em processo semelhante ao que, mais adiante, foi chamado de “*two-step flow of communication*” (KATZ, 1957) – os conteúdos circulados pelos *media* seriam posteriormente debatidos pelos atores em suas relações sociais e, neste processo, as opiniões seriam formadas e consolidadas. Por fim, a opinião pública coletiva seria traduzida em ações políticas, econômicas, de comportamento, etc. Para Tarde, a opinião pública em nível coletivo constituiria um *freio para o governo* (KATZ, 2006).

Michael Schudson (2008) considera o jornalismo vital para o funcionamento da democracia. O autor propõe sete virtudes democráticas da atividade jornalística que a tornam importantes para o funcionamento da sociedade. São elas: informar, ao prover informações de interesse público para a sociedade; investigar, no sentido de vigiar e fiscalizar os agentes públicos; analisar, traduzindo informações e fatos complexos em uma linguagem capaz de informar o público em geral; promover empatia social, usando histórias

personais para conectar experiências de indivíduos e grupos a problemas políticos mais amplos; ser um fórum público, ao promover espaços para a multiplicidade de perspectivas; mobilização, no sentido de atuar em prol de determinadas causas e mobilizar a população a agir; publicizar a democracia representativa, no sentido mais amplo de acompanhar e tornar atores políticos e suas atitudes visíveis para a sociedade (2008, pp. 14-18).

O autor considera os papéis de investigação e publicidade especialmente importantes para a democracia, uma vez que promovem *accountability* e informam a sociedade acerca da performance dos agentes públicos. "Para a democracia funcionar, é preciso que o público seja bem informado sobre aquilo que os agentes públicos fazem quando estão no governo e o quão bem eles executam suas obrigações, promessas de campanha e compromissos públicos" (SCHUDSON, 2008, p.15).

Autoras como Maia (2012) e Norris (2000) enfatizam o papel dos meios de comunicação como importantes agentes em sociedades democráticas. Para Maia (2012, p.81) as virtudes do jornalismo para a democracia são divididas em dois eixos principais. O primeiro seria monitorar o ambiente sociopolítico e fiscalizar os poderes e as instâncias da política - que compreende as funções de informar, investigar e dar visibilidade pública; a segunda função, alinhada a uma ideia de democracia deliberativa, seria a de servir como plataforma para debates cívicos plurais; promover o interesse dos cidadãos em aprender sobre o contexto político e incentivar o engajamento cívico; preservar a integridade e a independência da mídia perante poderes externos.

Norris (2000) argumenta que a informação disponível ao público por meio do jornalismo precisa ser inteligível, acurada e bem interpretada para promover a democracia e a participação cívica. Se o público tem acesso a perspectivas variadas e a discursos plurais, ele é capaz de apreender as informações de maneira mais ampla para formar sua opinião. Por outro lado, os *media* podem afetar negativamente a opinião pública quando apresentam informações pouco acuradas ou mentirosas, que levam a interpretações enviesadas. Sob uma perspectiva sistêmica, parece relevante considerar que as condições de provimento de informação - fonte, local de acesso, repercussão em comentários - deverão influenciar o engajamento do leitor (NORRIS, 2000). Habermas (2006, p.416) atribui aos *media* três funções normativas alinhadas ao ideal de uma democracia deliberativa. Para o autor, os *media* deveriam mobilizar assuntos e informações relevantes, processar essas informações discursivamente a partir do contraste de argumentos favoráveis e desfavoráveis e, finalmente, contribuir para atitudes racionalmente motivadas a favor ou contra determinado assunto.

Os meios de comunicação fazem parte do sistema deliberativo e figuram como importantes mecanismos para tornar a esfera política *accountable* e desafiar estruturas estabelecidas de poder (GASTIL, 2008a). Não obstante existam disparidades no tocante aos

atores e perspectivas que ganham visibilidade e voz nos meios de comunicação, além de conflitos de interesse que envolvem tanto questões comerciais, políticas e econômicas, os *media* são vistos como importantes agentes de promoção da democracia e da cultura política, sobretudo nos países que se redemocratizaram após regimes autoritários, como é o caso do Brasil (PORTO, 2012). A mídia também pode incentivar o engajamento político e cívico ao retratar pessoas e grupos como agentes capazes de promover a mudança, fortalecendo noções de identidade, agência e indignação moral - esta, oriunda das representações de situações de injustiça (GAMSON, 2001).

Para além das expectativas normativas acerca do papel dos *media* na sociedade e dos limites que o funcionamento das organizações jornalísticas impõe à plena realização deste modelo, é inquestionável que os veículos de comunicação exercem papel central na sociedade ao informar os cidadãos sobre os acontecimentos de interesse público e ao trazer as decisões da esfera política para escrutínio e debate nas instâncias formais e informais de deliberação e conversação cotidiana (MAIA, 2012, pp.78-79). Embora estejamos focados em informação política, é importante ressaltar que notícias mais leves ou com viés de entretenimento, que ganham espaço em segmentos de mídia mais populares, podem ser benéficas à formação de opinião e construção da cultura cívica porque são capazes de atingir cidadãos menos interessados na política (CARPINI & WILLIAMS, 2001; MAIA, 2012). Formatos menos sofisticados de cobertura política facilitam a exposição de segmentos pouco envolvidos com a informação política de maneira geral a questões de relevância pública, propiciando maior engajamento popular em discussões de interesse da sociedade.

Carpini e Williams (2001) propõem a transcendência da dicotomia entre notícia e entretenimento, argumentando que os conteúdos políticos são incluídos de maneira sistemática em programas considerados de entretenimento e que a nova dinâmica dos *media* altera a lógica antes predominante de que havia um "horário certo" para as notícias: com o advento da Internet e a dissolução das barreiras de gêneros informativos, notícias podem ser acessadas a qualquer horário do dia, ainda que o cidadão não esteja exposto aos formatos tradicionalmente conhecidos como noticiosos (2001, p.166-167).

Não obstante as pessoas sejam expostas ou busquem voluntariamente informações políticas nas redes sociais, este não é o objetivo principal do uso destas plataformas. Esse ponto marca a principal diferença no que concerne ao acesso à informação política em sites de notícia e redes sociais. A perspectiva sistêmica aqui adotada lança olhar sobre a densidade e complexidade do ambiente dos *media*, a pluralidade de formatos e estilos de mensagens, e sobretudo a multiplicidade de plataformas por meio das quais cidadãos podem consumir informação. A Internet, neste sentido, propicia a heterogeneidade de meios e perspectivas e amplia o espectro de informações disponíveis, formatos e vozes devido aos custos mais baixos de produção e veiculação de informações, possibilidade de

compartilhamento e comunicação horizontal, ampliação do acesso às ferramentas de produção e convergência com os meios tradicionais (BRUNS, 2007; SHIRKY, 2011).

As transformações na forma como as pessoas consomem informações e a multiplicidade de fontes são evidências do que Chadwick (2013) denomina de sistema híbrido dos media. O ambiente dos media torna-se cada vez mais diversificado e fragmentado, desafiando estruturas tradicionais de poder. Para Chadwick, o surgimento de novos meios de comunicação contribui para desestabilizar forças políticas e midiáticas tradicionais. Embora esses atores se adaptem aos novos meios, eles perdem força à medida em que se abre espaço para a criação e o estabelecimento de novas elites nos media (CHADWICK, 2013, p.20).

Como defendem diversos autores, as interfaces entre os *media* tradicionais e outras formas de mídia deve ser abordada para possibilitar explicações mais eficazes acerca da troca de argumentos públicos em arenas discursivas distintas (CHADWICK, 2013; MAIA, 2012, p.212-213). Investigar como os indivíduos se engajam em conversações políticas a partir da exposição a conteúdos noticiosos possibilita compreender a forma como eles produzem e reproduzem sentidos, expressam opiniões e mobilizam argumentos em discussões públicas.

Neste sentido, estudos empíricos têm avaliado as virtudes democráticas dos media em dois aspectos: por um lado, a produção jornalística é analisada em seu potencial de promover a deliberação mediada (GASTIL, 2008; MAIA, 2012) e, por outro, a ênfase recai sobre os possíveis efeitos democráticos do consumo de informações - tais como incentivo à participação e mobilização política, refinamento de opiniões, gatilho para conversação política.

Os estudos sobre deliberação mediada concentram-se no provimento de informação, avaliando a medida em que o jornalismo é capaz de promover um debate equilibrado sobre os assuntos de interesse público, mobilizar as vozes de múltiplos atores e contemplar diversas perspectivas, com o objetivo de informar a opinião pública. Para Gastil (2008, p. 52), este processo inclui apresentar ao público uma cobertura ampla dos assuntos relevantes, explorar as questões-chave que definem o problema, delinear as possíveis soluções e apresentar perspectivas plurais, avaliar os prós e contras de cada abordagem e contribuir para que o público possa formar uma opinião informada sobre o tópico. A presente pesquisa concentra-se nos processos desencadeados pela exposição ou consumo de informação, estando interessada, portanto, no segundo espectro de estudos. Neste sentido, nos interessam pesquisas sobre os efeitos do consumo de informações na formação de cidadãos informados e na participação política, bem como aquelas que investigam relações entre consumo de informações e conversação cotidiana.

Gamson (1992) revela que os media são importantes recursos para que os cidadãos compreendam e discutam assuntos políticos. Ao observar discussões em grupos focais sobre diversos tópicos de interesse público - tais como economia, ação afirmativa, energia nuclear e conflitos internacionais - o autor aponta que o discurso dos media - aliado às experiências pessoais - atua como um recurso conversacional a partir dos quais cidadãos elaboram suas perspectivas e tiram conclusões acerca de assuntos de interesse público.

Com dois estudos baseados em *surveys*, Eveland (2004) investiga a relação entre a frequência e a qualidade da conversação política no cotidiano, o refinamento de opiniões e aumento de conhecimentos sobre política. Partindo da premissa de que esse relacionamento seria positivo, o autor apresenta três correntes explicativas para compreender o papel da conversação na formação de cidadãos bem informados. A primeira linha explicativa é a tese da exposição, que se baseia na teoria clássica do *two-step flow of communication*, apresentada por Lazarsfeldt, Berelson e Gaudet em 1948 e Katz (KATZ, 1957), segundo a qual a exposição à informação por meio das relações sociais teria efeitos semelhantes à exposição às notícias. Neste sentido, a discussão política teria efeitos positivos ao corroborar informações obtidas nos media e também contribuiria para aumentar os conhecimentos daqueles que não tiveram acesso à informação política por outros meios (EVELAND, 2004, p.179).

A segunda explicação seria a da “elaboração antecipatória”, segundo a qual a expectativa de uma discussão futura seria uma motivação intrínseca para aumentar a elaboração cognitiva de conteúdos noticiosos (EVELAND, 2004, p. 180) – um comportamento frequentemente observado em estudos acerca de exposição seletiva e hábitos de consumo de informação (BRUNDIDGE, 2010a, 2010b, 2010c, GARRETT, 2009b, 2013; GARRETT; STROUD, 2014; KNOBLOCH-WESTERWICK; MENG, 2009; SEARS; FREEDMAN, 1967; STROUD, 2008). Trata-se de um processo mais complexo do que apenas expor-se a notícias: o argumento central seria de que indivíduos que antecipam o uso da informação no futuro estariam mais interessados em processar as informações que recebem para se preparar para discussões subseqüentes.

Por fim, a terceira linha explicativa seria a da “elaboração gerada pela discussão”, que sugere que o engajamento em discussões influenciaria um processamento de informações sofisticado, cujo efeito seria aumentar o aprendizado durante as discussões (Eveland, 2004, p.181). Os resultados de Eveland (2004) corroboram a hipótese de que a frequência de conversação política estaria relacionada a um maior conhecimento político – a despeito da qualidade² dessas discussões -, e apresentam evidências que suportam as

² Por qualidade, a pesquisa se refere às percepções dos respondentes do *survey* em relação ao conhecimento político de seus parceiros frequentes de discussão. Nessa pesquisa, o nível de

explicações da elaboração antecipada e para a elaboração gerada pela discussão. Neste sentido, a pesquisa indica uma relação forte e significativa entre o acesso a notícias e motivações de utilidade comunicativa (como informar-se para discussões futuras), que suporta a segunda explicação, e uma relação forte entre discussões políticas e elaboração sobre conteúdos noticiosos. Tais explicações ganham fôlego com a relação significativa entre elaboração de conteúdos noticiosos e conhecimento político.

1.4 CONVERSAÇÃO, PARTICIPAÇÃO, DELIBERAÇÃO E MEDIA

O percurso teórico delineado neste capítulo teve o objetivo de apresentar uma visão geral das abordagens teóricas e empíricas acerca dos valores democráticos da conversação política - entendida, em sentido amplo, como uma atividade fundamental e rotineira da vida em sociedade - e dos possíveis efeitos positivos e negativos associados a este tipo de interação. Neste sentido, faz-se necessário compreender a conversação política como um fenômeno social e presente no cotidiano das pessoas em contextos não mediados para, a seguir, lançar olhar sobre o objeto desta pesquisa: as conversas políticas mediadas por ambientes digitais.

Enquanto as conversas políticas que ocorrem nas interações face-a-face são caracterizadas por afinidades sociais e processos de criação e fortalecimento de identidades (WALSH, 2004), acontecem prioritariamente em contextos privados (WYATT et al, 2000), apresentam níveis variados de heterogeneidade (CONOVER et al., 2002; MUTZ, 2006) e são fundamentalmente atividades sociais que derivam das relações cotidianas (WALSH, 2004), as conversas que acontecem em ambientes mediados apresentam dinâmicas próprias que são influenciadas tanto pelas características técnicas da mediação tecnológica - tais como horizontalidade, transcendência de barreiras geográficas e ausência de expressões corporais capazes de atribuir sentido às palavras - como pela natureza das interações que transcendem o "espaço seguro" das relações pessoais mais próximas.

Ademais, as discussões políticas casuais face-a-face se restringem aos interlocutores, sendo um momento relativamente privado e localizado em determinado espaço temporal. Nessas ocasiões, o conteúdo das conversas é de conhecimento restrito aos participantes e sujeito a interpretações e lembranças. As conversas que ocorrem em ambientes mediados, por outro lado, tornam-se públicas, acessíveis e atemporais. Neste sentido, é plausível supor que aqueles que participam de discussões nestes ambientes (sejam eles sites de redes sociais ou de notícias) não estão falando apenas para interlocutores definidos, mas para uma audiência imaginada (BOYD, 2011). Além disso, a

conhecimento percebido pelos participantes não apresentou relação estatisticamente significativa com o conhecimento político dos respondentes (Eveland, 2004, p.189).

expressão de opiniões sobre assuntos políticos por meio de seções de comentários - em sites de notícias ou redes sociais -, é uma atividade social no sentido de atribuir visibilidade às opiniões de seu autor. Os comentários são, ainda, reativos - revelam impressões pessoais acerca de algum tema ou fato - e devem ser compreendidos dentro de seu contexto. Não obstante comentários nem sempre sejam dirigidos a outros participantes ou suscitem discussões entre duas ou mais pessoas, eles contribuem para dar visibilidade a uma gama ampla de opiniões e possibilitam que indivíduos apresentem suas perspectivas na esfera pública.

Cabe ressaltar que, embora esta pesquisa esteja alinhada a uma ideia de democracia deliberativa no sentido de atribuir às conversações cotidianas um papel relevante para o convívio social, não se pretende avaliar as trocas discursivas sobre assuntos políticos em ambientes da Internet à luz das expectativas de que elas correspondam ao ideal da deliberação pública. Tal distanciamento justifica-se não somente pela necessidade de um olhar mais atento às especificidades da comunicação cotidiana entre cidadãos - sobretudo em ambientes mediados -, mas também por defender que a utilização de critérios exigentes obscurece as características deste tipo de comunicação. Ademais, estamos particularmente interessados em compreender as dinâmicas específicas de incivildade nas discussões mediadas - comportamento incompatível com o ideal normativo da deliberação na esfera pública. A deliberação requer que haja respeito e civilidade entre os interagentes, além da disposição em argumentar e considerar de forma respeitosa os argumentos dos outros, ainda que contrariem predileções iniciais.

Neste sentido, alinhamo-nos a autores que advogam que o olhar excessivamente preocupado que a conversação em ambientes informais atenda a condições normativas desejáveis, no viés deliberacionista, ou produza efeitos positivos no sentido de fomentar a participação e o engajamento na democracia, do ponto de vista participacionista, deixa de observar outras características de comunicação que estão presentes nas interações mediadas (CHADWICK, 2009; CARPINI et al., 2004; EVELAND et al., 2011; FREELON, 2010; WALSH, 2004). A deliberação é um fenômeno raro, orientado por critérios exigentes e que requer que seus participantes estejam dispostos a debater de forma civil e respeitosa, considerar uns aos outros como parceiros de interação em condições igualitárias e a refletir sobre os argumentos em jogo (MANSBRIDGE, 1999). A deliberação seria, portanto, um processo de raciocínio e discussão orientada para a formação de consensos provisionais ou solução de problemas e conflitos sobre assuntos de interesse coletivo. As conversas informais sobre política, por outro lado, podem se caracterizar por diferentes tipos de comunicação e incluem, ainda, interações homogêneas e incivis que definitivamente não configuram uma forma de deliberação (COHEN, 2007, p. 222) - embora possam, como argumentam os autores alinhados ao conceito de sistema deliberativo, assumir funções

discursivas relevantes para o sistema como um todo (MAIA, 2012; MANSBRIDGE et al., 2012; MENDONÇA, 2015).

Ressalta-se, ademais, que os estudos revisitados até este ponto estão interessados em formas presenciais de interação, nas quais os interlocutores compartilham o mesmo espaço e dialogam não só a partir da linguagem falada - mas também se expressam com o corpo (WALSH, 2004). Ao examinar, no capítulo 2, experiências de conversação política mediada pela Internet - em suas múltiplas plataformas - desviamos nosso olhar para as oportunidades, os constrangimentos e as limitações desta modalidade interacional.

Neste viés, tanto as características como os efeitos da conversação delineados neste capítulo contribuem para o entendimento do fenômeno da conversação política mediada como uma modalidade das interações cotidianas cujos efeitos e possibilidades não estão dados, de antemão, e são afetados pelas características da interação social mediada em diferentes plataformas digitais. Dentre os aspectos e benefícios da conversa política informal supracitados, estamos especialmente interessados em explorar os seguintes aspectos da conversação on-line: os limites da seletividade, os efeitos de ambientes homogêneos e heterogêneos e os elementos que estão relacionados à presença de incivilidade e intolerância em ambientes mediados.

2. CONVERSAÇÃO POLÍTICA ON-LINE: PERSPECTIVAS, EXPECTATIVAS E EVIDÊNCIAS EMPÍRICAS

O potencial democrático da Internet tem sido objeto de interesse acadêmico há quase três décadas – desde a popularização do uso comercial da rede, nos anos 90 . Este debate é motivado pela crença de que as características técnicas da Internet - tais como a horizontalidade, a comunicação de-muitos-para-muitos, a possibilidade de transcender barreiras geográficas e de reunir pessoas com interesses em comum ou perspectivas diversas - possibilitariam a renovação do interesse e do engajamento político (CHADWICK, 2013; DAHLBERG, 2004; GIL DE ZÚÑIGA et al., 2012; GRAHAM, 2012; NORRIS, 2002; STROMER-GALLEY, 2002b; STROMER-GALLEY; WICHOWSKI, 2011; WRIGHT, SCOTT, 2012).

Entender a discussão em torno do potencial democrático da Internet é essencial para analisar criticamente a produção empírica deste campo. Neste sentido, o presente capítulo parte das abordagens mais gerais acerca das possibilidades e limitações da Internet - aqui tratada como um "meio de meios" - ou seja, uma estrutura interconectada que reúne uma diversidade de plataformas e ambientes interativos com características particulares - para discutir, posteriormente, o estado da arte da pesquisa empírica acerca da conversação política on-line.

Conforme discutido no capítulo anterior, a conversa política em contextos informais é uma atividade inerente ao cotidiano dos cidadãos, valorizada por diversos autores como um recurso valioso para as sociedades democráticas (BARBER; 2008, HABERMAS, 1996; MANSBRIDGE, 1999; WALSH, 2004). Com a popularização da Internet e diante das expectativas de que as características técnicas deste meio fossem capazes de fomentar diferentes modalidades de engajamento e participação política, o fenômeno da discussão política on-line tem atraído pesquisadores preocupados com os possíveis usos das plataformas digitais como mecanismos para fortalecer a democracia e fomentar a participação (DAHLBERG, 2001, 2004; NORRIS, 2002; PAPACHARISSI, 2004, 2009, STROMER-GALLEY, 2002a, 2002b; STROMER-GALLEY; WICHOWSKI, 2011).

De maneira geral, este campo de pesquisa concentra-se prioritariamente em ambientes digitais que possuem o objetivo declarado de discussão política (fóruns, comunidades virtuais, blogs) e plataformas desenvolvidas por governos e agentes públicos para fomentar a participação (CHADWICK, 2003; CHADWICK; MAY, 2003; COLEMAN; BLUMLER, 2009; KIES, 2010). Outros ambientes, como os sites de notícia, também suscitam o debate acerca da Internet como espaço de discussão sobre política e assuntos de interesse público. A conversação política em ambientes informais e não-políticos tem

sido substancialmente menos explorada, mas vêm despertando a atenção de pesquisadores diante do crescente número de usuários ativos em mídias sociais como o Facebook e o Twitter (HIGHFIELD, 2016; MAIA; REZENDE, 2016; SHAH, 2016; WRIGHT, SCOTT, 2012; WRIGHT et al., 2016).

Esta pesquisa contribui para esta agenda de pesquisa ao examinar a discussão política que emerge em ambientes informais - em específico, nas redes sociais da Internet - em perspectiva comparativa a espaços de discussão pública on-line com propósitos definidos, como as seções de comentários em sites de notícias. Ademais, este trabalho se distancia uma abordagem excessivamente preocupada com os ideais normativos da deliberação - que negligencia formas de comunicação interpessoal dispersas e menos exigentes que emergem nos ambientes conversacionais da Internet (CHADWICK, 2009; EVELAND et al., 2011; FREELON, 2010).

A proposta desta tese é compreender as características e especificidades da discussão política em sites de redes sociais e sites de notícias, com ênfase na forma como indivíduos interagem diante de opiniões heterogêneas. Para fins de comparabilidade, analisamos a reação a conteúdos noticiosos em três plataformas que serão detalhadas no capítulo 3: em uma fanpage do Portal UOL no Facebook, nas páginas de notícias (UOL, Folha de São Paulo etc) e nos blogs de política hospedados pelo Portal UOL. Ao analisar ambientes discursivos que apresentam oportunidades e constrangimentos distintos à participação - tais como níveis distintos de identificação, visibilidade e moderação -, pretendemos verificar em que medida plataformas de discussão facilitam ou restringem determinadas formas de expressão - em especial, expressões de desrespeito moral e incivildade.

Em geral, estudos ancorados nos critérios normativos da teoria deliberativa tendem a questionar o potencial da Internet para fomentar a conversação colaborativa diante da presença de elevados níveis de incivildade - que assume, em abordagens distintas, a forma de intolerância e desrespeito - entre os participantes em contextos heterogêneos - sobretudo em ambientes discursivos nos quais usuários podem participar anonimamente (COE, KENSI & RAINS 2012; PAPACHARISSI, 2004; ROWE, 2015).

Para além das discussões sobre política, uma extensa literatura sobre comunicação mediada por computador têm examinado a presença de comportamentos "hostis, agressivos ou profanos" (O'SULLIVAN; FLANAGIN, 2003) em diversos ambientes digitais - e-mail, grupos de discussão, fóruns e chats (MAIA; REZENDE, 2016; MARWICK; MILLER, 2014; PAPACHARISSI, 2004; REAGLE JR, 2016; RUIZ et al., 2011; SANTANA, 2014; SARMENTO; MENDONÇA, 2014; SULER, 2004). Com base nestes estudos, pode-se dizer que a presença de comportamentos considerados hostis é frequente nos ambientes digitais e se manifesta em plataformas com as mais diversas finalidades e características. A

partir deste contexto, o presente trabalho pretende avançar na discussão acerca das discussões políticas em ambientes digitais adotando uma perspectiva de que a presença da incivildade não configura, necessariamente, um problema para que as discussões políticas mediadas por computador tragam benefícios epistêmicos desejáveis para seus participantes.

Neste sentido, questionamos se a presença elevada de características consideradas negativas representa um ambiente hostil para a conversa política on-line - sobretudo em contextos heterogêneos - ou se representa uma característica das discussões mediada por computador. Este argumento considera, portanto, que as *affordances* da comunicação mediada por ambientes digitais influenciam a forma como indivíduos interpretam as normas sociais vigentes em uma discussão. Contextos nos quais é possível participar de debates em condição de anonimato, por exemplo, podem contribuir para que usuários sintam-se menos constrangidos para atacar ou desqualificar outras pessoas e argumentos (HMIELOWSKI et al., 2014; HUTCHENS et al., 2014; O'SULLIVAN; FLANAGIN, 2003).

Para avançar este argumento, defendemos ser preciso distinguir comportamentos que denotam intolerância política e, portanto, atacam princípios democráticos básicos, daqueles que revelam pouca aderência às normas de etiqueta ou interação - tais como uso de linguagem vulgar, ataques pessoais e comentários pejorativos (PAPACHARISSI, 2004; ROWE, 2015). Especificamente, pretendemos examinar em que medida a discussão política on-line apresenta características de intolerância política, que seriam nocivas a uma democracia plural - tais como extremismo, racismo e desrespeito a direitos liberdades individuais ou de grupos minoritários/divergentes -, ou é marcada pela presença de ataques entre participantes, xingamentos pessoais e uso de linguagem vulgar, sem que a presença destes elementos retóricos afete a disposição dos participantes em expressar opiniões. Nosso olhar está voltado para a maneira como pessoas engajam-se discursivamente com conteúdos noticiosos e entre si, com ênfase na presença de formas de expressão consideradas tradicionalmente negativas para a discussão política. Defendemos que, em determinadas condições, a incivildade pode ser considerada aceitável ou mesmo necessária para chamar a atenção para determinados assuntos e argumentos, como sugerido por Schudson (1997) e Papacharissi (2004).

O segundo ponto de interesse deste trabalho é verificar em que medida a presença de intolerância e incivildade no debate político afeta a participação discursiva (COE, KENSI & RAINS, 2012; MAIA & REZENDE, 2016). Pretendemos observar quatro questões principais acerca da ocorrência das dimensões negativas da discussão política: a) se desrespeito e incivildade são características predominantes nos debates on-line; b) se níveis elevados de incivildade e intolerância afetam a expressão de opiniões; c) se existe uma relação entre o tema da notícia, volume de comentários, incivildade e intolerância; d) o

impacto de características de design do ambiente - como identificação/anonimato e moderação - nos debates políticos on-line.

O objetivo deste capítulo é apresentar as descobertas empíricas acerca da conversação política on-line em diferentes ambientes, examinar as características deste tipo de comunicação mediada e posicionar a presente pesquisa dentro do campo. Ao fazê-lo, argumentamos que é necessário ir além da perspectiva da deliberação on-line e dos métodos rotineiramente utilizados neste campo - tais como o *Discourse Quality Index* (STEENBERGEN et al., 2003), a proposta de mensuração de deliberação de Stromer-Galley (2007) e outras operacionalizações dos critérios deliberativos para aferir a qualidade das discussões (DAHLBERG, 2001) -, para compreender o fenômeno da conversação política informal e seus possíveis benefícios democráticos a partir de um olhar direcionado às especificidades do meio e que deposita menos rigor no aspecto qualitativo ou procedimental da expressão de opiniões. Ao contrário dos estudos orientados pela expectativa de que existam momentos deliberativos nas discussões cotidianas (MENDONÇA, 2015) , estamos menos preocupados em analisar a maneira como atores justificam suas posições ou constroem argumentos e mais interessados em observar quais elementos discursivos caracterizam a expressão de opiniões em discussões on-line.

Este percurso se inicia com o debate amplo acerca dos benefícios e das limitações do uso da Internet em sociedades democráticas, contexto no qual se insere o crescente interesse acerca do fenômeno da conversação política informal em ambientes digitais. Posteriormente, apresentamos a revisão da literatura empírica estruturada em torno das principais questões a serem exploradas nesta tese. Especificamente, discutimos os efeitos dos desenhos interativos na discussão on-line, a heterogeneidade, civilidade, respeito e tolerância nestes ambientes.

2.1 O POTENCIAL DEMOCRÁTICO DA INTERNET

Desde a popularização do uso comercial da Internet, a partir dos anos 90, diversos pesquisadores têm concentrado seus esforços na compreensão de fenômenos variados relacionados ao potencial político da rede mundial de computadores: a esfera pública virtual e as possibilidades da e-democracia (DAHLBERG, 2004; GOMES, 2004, 2008, 2011; MAIA, 2008, 2011; MARQUES, 2012), o impacto da tecnologia na participação política e na deliberação (GOMES, MAIA & MARQUES, 2011), a forma como as pessoas acessam informação política (BRUNDIDGE, 2010; GARRETT, 2009a; 2009b), os efeitos das discussões em grupos e fóruns virtuais (MAIA & REZENDE, 2016; MARQUES, 2010; MARQUES & MAIA, 2010; WOJCIESZAK & MUTZ, 2009; WILHELM, 2000), as campanhas eleitorais digitais (AGGIO, 2011; BIMBER & DAVIS, 2003; ROSSINI, 2014; STROMER-

GALLEY, 2014) e as novas formas de mobilização e ativismo (ALLAGUI; KUEBLER, 2011; BENNETT, 2005; BENNETT; SEGERBERG, 2012; GARRETT, 2006)

A discussão que marcou a primeira década dos estudos acerca dos possíveis efeitos democráticos da Internet pode ser dividida em duas perspectivas predominantes: a normalização e a revolução (BAYM, 2010; COLEMAN; BLUMLER, 2009; WRIGHT, S., 2012). Autores alinhados à tese da revolução são considerados entusiastas das tecnologias digitais como mecanismos para fortalecer práticas democráticas diversas. Essa abordagem prevê um certo determinismo tecnológico: a crença de que as tecnologias, ao possibilitar novas formas de comunicação multidirecional, seriam capazes de fomentar, incentivar ou mesmo transformar hábitos e práticas políticas. Por esta perspectiva, os benefícios políticos estariam intrinsecamente relacionados ao uso e à popularização das tecnologias digitais (BAYM, 2010; WRIGHT, 2012b).

Do lado oposto estão os autores alinhados à ideia de normalização (MARGOLIS; RESNICK, 2000). Essa perspectiva sugere que as tecnologias tendem a ser utilizadas para reproduzir as práticas políticas e sociais do "mundo real", e que seu potencial 'revolucionário' não é atingido em virtude desta normalização de velhas práticas. Margolis e Resnick (2000) argumentam que, a despeito das possibilidades de revitalização da cidadania e da participação política, a grande maioria dos usuários da Internet se apropriam da tecnologia para perseguir agendas próprias. Neste sentido, os autores acreditam que "cada vez mais, o ciberespaço reflete as forças políticas que dominam a vida política e social no mundo real" (2000, p.3). Tal abordagem se alinha à tese da construção social da tecnologia, segundo a qual os seres humanos determinam e influenciam o desenvolvimento das tecnologias e se apropriam destas com objetivos e agendas próprias. Aqui, o ser humano é o agente de transformação e a influência da tecnologia é virtualmente ignorada: a tecnologia não seria capaz de suprir os deficits democráticos que são produto de uma sociedade pouco interessada em política (WRIGHT, 2012b).

Nos alinhamos à visão de que a tecnologia é socialmente moldada. Nesta perspectiva, o potencial da tecnologia é consequência da mistura das *affordances* - as oportunidades e capacidades sociais que as tecnologias possibilitam - e das formas inesperadas e emergentes que as pessoas se apropriam destas (BAYM, 2010, p.44-45). Esta tese se alinha à concepção de Coleman e Blumler (2009) de que a Internet não pode ser vista como intrinsecamente democratizante, mas como um ambiente construído cujos potenciais democráticos dependem de variáveis sociais e culturais (COLEMAN AND BLUMLER, 2009; COLEMAN AND MOSS, 2013; DAHLBERG, 2004; DAHLGREN, 2005; PAPACHARISSI, 2002).

O potencial da Internet para o fortalecimento de práticas políticas e para a configuração de esferas públicas é frequentemente tematizado a partir das características

técnicas do meio – uma estrutura “democrática”, horizontal e não-hierárquica, que possibilitaria que cidadãos se comuniquem livremente entre si e com seus representantes políticos. Para Coleman e Blumler (2009, pp.12-13), o argumento de que a Internet pode contribuir para a democracia encontra respaldo nas características potencialmente democratizantes do meio, que possibilitam a) a construção de um público predominantemente ativo; b) o engajamento discursivo de públicos diversificados na expressão de opiniões e trocas de experiências sobre tópicos diversos - que podem incluir o diálogo cívico; c) a disponibilidade de conteúdos e informações que contribuem para reduzir os custos de ser bem informado; d) possibilitar a comunicação bilateral, horizontal, de ponto a ponto ou de muitos para muitos, que garante maior simetria no poder comunicativo em relação aos meios tradicionais de comunicação.

Para além do debate teórico que foi travado entre os autores que defendiam a Internet em seu potencial de inovação e renovação para a participação, conversação e engajamento político, e aqueles que criticavam esta perspectiva, o campo de estudos em comunicação, política e novas tecnologias teve uma guinada empírica, marcada pela ênfase em estudos de caso, abordagens comparativas e pesquisas focadas em fenômenos, plataformas e comportamentos específicos.

No momento em que a Internet, notavelmente mais interativa que os meios de comunicação de massa, passa a fazer parte das atividades cotidianas da população (BRASIL, 2014), torna-se relevante observar como a dinâmica social dos internautas se modifica diante da apropriação de ambientes de interação informais. Sobretudo no âmbito das redes sociais, ferramentas amplamente utilizadas no Brasil e no mundo, o convívio com pessoas que possuem níveis variados de interesse político pode incitar a conversação sobre temas relacionados à política (MARQUES, 2010; MARQUES & MAIA, 2010; WRIGHT et al., 2016).

O objetivo desta seção foi localizar nosso objeto de estudo dentro de um campo mais amplo que aborda os potenciais democráticos de ferramentas diversas da Internet. Embora este meio - que já não pode ser considerado tão novo - possua características que favoreçam apropriações alinhadas a uma cidadania ativa e ao desenvolvimento de sociedades mais democráticas, é importante ressaltar que esse potencial é vulnerável e depende, em última instância, dos usos e apropriações das tecnologias (COLEMAN & BLUMLER, 2009).

No restante deste capítulo, deslocaremos o olhar para a literatura empírica acerca da conversação on-line que engloba fóruns de discussão, plataformas de deliberação digital, sites de notícias e redes sociais. O objetivo é delinear as principais preocupações teóricas deste campo de pesquisa, tais como o engajamento entre participantes, a tolerância e a

civilidade das discussões, o problema da exposição seletiva e a formação de grupos homogêneos, entre outras questões.

2.2 CONVERSAÇÃO POLÍTICA ON-LINE

A noção de democracia deliberativa e esfera pública são frequentemente mobilizadas nas pesquisas empíricas que se propõe a analisar o potencial democrático da Internet sob o ponto de vista de prover novos espaços para conversação informal, debate político e deliberação pública. A perspectiva habermasiana permeia os estudos acerca do potencial democrático da Internet, com ênfase em suas possibilidades para revitalizar a esfera pública, propiciar a interação entre representantes e representados, entre outros (DAHLBERG, 2004; 2007).

Contudo, com a crescente popularização dos meios digitais, passa a fazer menos sentido propor uma distinção entre as esferas públicas on-line e off-line, uma vez que, cada vez mais, tais esferas encontram-se imbricadas e cidadãos transitam com fluidez entre elas (BRUNS; HIGHFIELD, 2015). Para Bruns e Highfield (2015), as esferas públicas tornam-se crescentemente multifacetadas e sobrepostas, apresentam dinâmicas específicas e são caracterizadas por participantes e interesses plurais. A Internet, com seus múltiplos recursos e variadas plataformas, oferece inúmeras arenas discursivas nas quais cidadãos podem interagir tanto com pessoas que já fazem parte dos seus círculos sociais, como é o caso dos sites de redes sociais, e com desconhecidos em fóruns, chats e sites de notícias. Por este motivo, diversos autores têm sugerido que a Internet possibilita a extensão das esferas públicas (BRUNS, HIGHFIELD, 2015), considerando tanto as micro-esferas e os "*issue publics*", que se formam em torno de assuntos específicos - que podem ser esporádicos ou duradouros -, e as esferas que se formam no limiar entre o público e privado - conforme definido por Papacharissi (2010).

Repensar as esferas públicas no contexto atual significa refletir sobre as transformações do conceito para englobar um sistema dinâmico e complexo de interações sociais e discussões públicas que podem acontecer, inclusive, no ambiente da Internet (BRUNS & HIGHFIELD, 2015). Mais do que propor distinções entre as esferas públicas "reais" e "virtuais", é preciso considerar que os públicos se tornam cada vez mais dispersos e que as discussões transitam entre diferentes ambientes - sejam eles on- ou off-line. Essas esferas não são exclusivas, mas coexistem e interagem de múltiplas formas (BRUNS & HIGHFIELD, 2015, p.125). Essa perspectiva também implica, como argumentaremos adiante, considerar a validade de formas de expressão que são características do ambiente digital - tais como a incivilidade.

Os espaços para a conversação política on-line - que englobam assuntos cotidianos, políticas públicas, acontecimentos, campanhas eleitorais e governos - são numerosos e variam desde os tradicionais *chats*, fóruns de discussão e listas de e-mail até sites de redes sociais e conteúdo colaborativo - como Facebook, Twitter, Reddit e YouTube. Na Internet, a ausência das pistas sociais, do senso de presença e o relativo anonimato contribuem para mitigar riscos e constrangimentos comuns nas interações face-a-face, o que é visto como um incentivo para que aqueles que desejam conversar sobre política se engajem nos debates on-line (STROMER-GALLEY, 2002a).

De fato, há evidências de que pessoas preferem debater política com desconhecidos em ambientes digitais devido aos custos e constrangimentos reduzidos desta atividade, sobretudo em contextos heterogêneos (BRUNS & HIGHFIELD, 2015; STROMER-GALLEY, 2002b). Afinal, como demonstram as pesquisas revisitadas no capítulo 1, as pessoas tendem a evitar conversas sobre política entre amigos e familiares devido aos riscos que o conflito de perspectivas pode oferecer para a relação social - sobretudo quando antecipam que estas conversas podem elucidar o contraste de opiniões (MUTZ, 2006).

De maneira geral, a literatura sobre conversação política na Internet tende a ser focada em ambientes desenvolvidos para este fim - tais como fóruns, *chats* e grupos de discussão em torno de temas políticos diversos. Outro ambiente de conversação explorado pela literatura é o espaço reservado a comentários e opiniões dos internautas em sites de notícias e lança luz sobre a relação entre os media e a esfera pública. Este eixo explora a posição consolidada dos media como meios de formação da opinião pública, debate e discussão que dão visibilidade a questões de interesse público. Estudos desta natureza observam as apropriações feitas pelos leitores do recurso de comentários - uma atualização dos painéis de cartas do leitor -, que possibilita aos usuários interagir discursivamente com as notícias e entre si no debate de assuntos de interesse coletivo.

Com a crescente popularidade das mídias sociais, os interesses deste campo de estudos têm se deslocado para plataformas como o Facebook e o Twitter, com o objetivo de investigar as possibilidades e os constrangimentos do debate público nesses ambientes. Nestes espaços, contudo, a discussão política assume caráter secundário - sendo os principais objetivos dos usuários a participação e interação com suas redes sociais. Não obstante, o uso cotidiano de mídias sociais contribui para que as preocupações políticas façam parte do dia-a-dia dos cidadãos ao lado de outras atividades do dia-a-dia (HIGHFIELD, 2016). Neste sentido, o ambiente das mídias sociais é profícuo para que temas não relacionados às eleições ou ao discurso de políticos, no sentido estrito, sejam tópico de interesse e discussão. É nestes ambientes que tópicos políticos que afetam a educação, o bem-estar, relacionamentos pessoais e famílias são discutidos, debatidos, criticados, apoiados ou desafiados (HIGHFIELD, 2016, Kindle location 369),

A conversação política cotidiana que ganha corpo nas redes sociais da Internet é altamente informal e "caracterizada por contribuições ocasionais de indivíduos pouco (ou nada) conectados, mas que possuem interesses pessoais, perspectivas e tópicos de preferência (HIGHFIELD, 2016, Kindle location: 374). Não obstante sejam esporádicas e com objetivos políticos pouco definidos - para além, é claro, do interesse em debater -, as interações políticas cotidianas atuam como uma forma de reconectar cidadãos à esfera política - cuja tomada de decisão é pouco permeável aos anseios do público (BOYTE, 2004).

Contudo, abordagens da Internet como potencial esfera pública são frequentemente marcadas por uma expectativa de que as interações neste ambiente correspondam, em alguma medida, aos ideais normativos da deliberação (DAHLBERG, 2004). Os estudos que analisam conversas políticas que emergem dos espaços de interação social da Internet têm se preocupado com o tipo de comunicação e a qualidade das trocas discursivas - medida a partir de operacionalização dos critérios normativos da deliberação. Aspectos como a civilidade (PAPACHARISSI, 2004; ROWE, 2015), o respeito, a heterogeneidade (MAIA & REZENDE, 2016; WOJCIESZAK & MUTZ, 2009) e a qualidade da argumentação (STROMER-GALLEY, 2007), bem como a reflexividade e a inclusividade são operacionalizados de maneiras distintas pelos autores que analisam criticamente as trocas discursivas em ambientes digitais (BLACK et al., 2009; KIES, 2010; STROMER-GALLEY, 2007). Contudo, é importante ressaltar que embora exista significativo consenso em relação aos critérios deliberativos relevantes para a conversação on-line, tais critérios são interpretados e operacionalizados de maneiras diversas, o que nos impede de comparar os resultados obtidos em pesquisas que utilizam metodologias distintas.

No entanto, alguns autores consideram que esta abordagem é bastante exigente - sobretudo quando aplicada aos ambientes virtuais - e pode deixar de lado outras formas de participação cívica e conversação política (CHADWICK, 2009; COLEMAN & MOSS, 2012). Neste viés, diversos autores têm defendido que a deliberação deve considerar formas alternativas de comunicação, como as histórias de vida, o humor e o sarcasmo (BLACK, 2008, 2009, 2013; CHAMBERS, 2003; GASTIL, 2008b; MAIA, 2012; MANSBRIDGE et al., 2010; MENDONÇA; MAIA, 2009) - ainda que tais características nem sempre contribuam para a deliberação e possam, inclusive, dispersar o debate em algumas ocasiões. A consideração destas expressões como forma de justificar posicionamentos seria capaz de tornar a deliberação mais inclusiva e atenta às variadas maneiras como as pessoas expressam suas opiniões - sobretudo quando considerados ambientes deliberativos menos formais (MANSBRIDGE, 1999; MANSBRIDGE et al., 2006, 2010; MENDONÇA, 2011; STEINER, 2012).

Como discutiremos ao longo deste capítulo, parecem haver evidências suficientes de que a forma como se aborda a conversação política na Internet à luz dos critérios deliberativos deixa de captar algumas de suas características importantes ao privilegiar certas qualidades discursivas e ao revelar uma expectativa de que as interações mediadas correspondam às normas sociais desejáveis em conversas face-a-face (FREELON, 2013). Tal preocupação não concerne apenas autores interessados na comunicação informal: como argumenta Mendonça (2015), alguns dos métodos mais utilizados para a apreensão da deliberação digital também compartilham expectativas de sofisticação discursiva e de investimento argumentativo nem sempre compatíveis com o ambiente digital. Neste viés, argumentamos que, não obstante as conversas sobre política em ambientes digitais estejam distantes dos tipos de debate desejáveis para a sociedade civil - nem sempre argumentativa, reflexiva ou mesmo recíproca -, é necessário considerar o potencial destas interações em promover oportunidades discursivas relevantes e significativas para seus participantes (SHAH, 2016; WOJCIESZAK & MUTZ, 2009).

2.2.1 Incivilidade

A civilidade - ora interpretada como polidez, ora interpretada como respeito ou aderência às regras de sociedades democráticas plurais (incluindo-se, aí, a tolerância às liberdades individuais) - é considerada um requisito importante para o convívio em sociedade (DEWEY, 1927), sobretudo por autores alinhados ao conceito de democracia deliberativa (GUTMANN & THOMPSON, 1996; HABERMAS, 1996; MAIA & REZENDE, 2016; PAPACHARISSI, 2004; ROWE, 2015). De maneira geral, a civilidade é vista como um critério necessário para o discurso colaborativo - no qual os participantes se reconhecem como iguais e estão abertos a considerar e respeitar opiniões divergentes. Mais do que isso, a civilidade pressupõe o respeito às liberdades individuais e direitos, a despeito de eventuais desacordos (COE, KENSKI & RAINS, 2012; PAPACHARISSI, 2004).

A presença de incivilidade nas discussões on-line é uma preocupação central deste trabalho. Embora operacionalizada de formas distintas na literatura, a civilidade e o respeito são considerados fundamentais para o discurso colaborativo e para a discussão política (COE, KENSKI & RAINS, 2012; PAPACHARISSI, 2004). Os estudos revisitados nesta seção têm o objetivo de mapear os estudos que exploram a incivilidade nas interações on-line. A partir daí, discutimos que a multiplicidade de operacionalizações e interpretações dos conceitos de incivilidade e civilidade presentes nestes estudos impossibilita comparar os achados de cada pesquisa e, sobretudo, falha em distinguir comportamentos nocivos para a democracia de expressões vulgares, ataques pessoais e recursos retóricos que ferem

princípios de "boas maneiras", educação ou polidez (HERBST, 2010b; JAMIESON et al., 2015).

Desde a década de noventa, pesquisadores têm constatado que a comunicação interpessoal mediada por computadores facilita formas de expressão e discussão acaloradas, que podem, eventualmente, ser ofensivas para os seus participantes (MABRY, 1997). Nestas abordagens iniciais, os comportamentos considerados indesejados nas discussões virtuais foram denominados *flames*, que se referem a formas de discurso que elevam o tom da discussão e são frequentemente direcionadas a outros usuários com o objetivo de ofender. Tais comportamentos eram vistos como desrespeito à *netiquette* - termo utilizado para descrever as normas de interação mediada - e incluem ataques pessoais ou a argumentos, linguagem depreciativa e comentários vulgares (MABRY, 1997). Outro comportamento considerado inadequado seria o dos *trolls*, pessoas cujo objetivo é interromper ou deturpar o espaço discursivo usado por outras pessoas, seja introduzindo comentários fora do assunto, seja desvirtuando a conversa para os ataques pessoais (HERRING et al., 2002). Além de ofender, a atitude do *troll* também tem o objetivo de atrair os demais interagentes para uma discussão alternativa e sem sentido, de modo a perturbar ou interromper um debate. Como define Phillips (2015, p.2), o exercício dos *trolls* é "perturbar e chatear o maior número de pessoas possível, usando qualquer ferramenta de linguagem ou comportamento disponível". Entre os fatores que induziriam este tipo de comportamento, há um consenso na literatura de que a possibilidade de anonimato é um dos principais aspectos que facilitam o surgimento de *trolls* e o comportamento de "*flaming*" - escondidos sob um pseudônimo e sem o medo de sanções sociais e pessoais, indivíduos se sentem desinibidos para desrespeitar as normas de interação social em ambientes mediados (MABRY, 1997; HERRING et al., 2002; PHILLIPS, 2015).

Esses comportamentos permeiam os diversos ambientes de discussão na Internet, independente do tema em debate. Para autores alinhados à perspectiva de que a conversação política é uma atividade relevante para o convívio em sociedades democráticas e interessados no potencial da Internet para ampliar o debate público e promover novas oportunidades de participação política, a hostilidade nas discussões mediadas é especialmente alarmante - uma vez que impediria a realização do debate respeitoso e reflexivo idealizado (DAVIS, 2005; PAPACHARISSI, 2004).

Em uma pesquisa pioneira acerca do potencial da Internet para a conversação política, Hill e Hughes (1998) observam a presença de comentários hostis em *chats* do portal *America On-line* (síncronos) e grupos assíncronos da Usenet. As mensagens ofensivas foram identificadas com frequência em ambas as situações - no caso da Usenet, um em cada três tópicos de debate com múltiplas participações foram considerados "*flame-fests*" - ou seja, apresentavam mais comentários ofensivos do que não-ofensivos. Já nos

chats, um em cada cinco conversas entre dois ou mais participantes eram caracterizadas por ofensas. Para os autores, embora o comportamento ofensivo não seja a regra, ele acontece com frequência suficiente para ser notado (HILL & HUGHES, 1998, pp.128-129).

Observações semelhantes foram feitas por Richard Davis (2005), para quem a Internet não representa um ambiente profícuo para o debate político em virtude do elevado número de comentários ofensivos e da falta de respeito entre os participantes. Na visão de Davis (2005), a Internet falha em promover a discussão política democraticamente relevante em virtude do anonimato, da falta de *accountability* dos participantes sobre aquilo que falam e, sobretudo, pelo excesso de comentários ofensivos e desrespeitosos.

Embora as discussões políticas em ambientes heterogêneos na Internet sejam frequentemente criticadas em virtude do excesso de ataques e ofensas, Papacharissi (2004) observa que a alegação de que tais ambientes seriam predominantemente pouco civilizados pode estar relacionada com uma confusão conceitual entre civilidade e polidez - o que significa, por exemplo, que debates acalorados poderiam ser considerados incivis enquanto, na verdade, seriam desrespeitosos ou caracterizados por expressões exaltadas (PAPACHARISSI, 2004). Devido à multiplicidade de definições utilizadas para identificar esses comportamentos, é difícil comparar os resultados destes estudos. Para diversos autores, o uso de ofensas, ataques e linguagem vulgar é tratado sob a alcunha de *flaming*. Para outros, são expressões de incivilidade (O'SULLIVAN; FLANAGIN, 2003).

Este segundo conceito marca a literatura mais recente acerca de comportamentos indesejados ou que ferem as premissas frequentemente associadas à conversação política - como a civilidade e o respeito. Em um tratamento sofisticado de diferentes tipos de comportamento incivil, Coe, Kenski e Rains (2012) observam que o tipo de incivilidade mais frequente nas discussões on-line é o ataque pessoal, cuja intenção é ofender outra pessoa. Os pesquisadores analisam o censo de três semanas comentários em notícias na página de um jornal norte-americano e observam a presença de incivilidade (interpretada como "características da discussão que transmitem um tom desnecessariamente desrespeitoso em relação a um fórum de discussão, seus participantes ou seus tópicos") em mais de um quinto (22%) das notícias - sendo 14% correspondentes aos ataques pessoais. Contudo, os autores desmistificam a impressão de que níveis elevados de incivilidade afetariam a "qualidade" dos argumentos (medida como o uso de argumentos que mobilizam evidências empíricas) - no caso em questão, a presença deste tipo de argumentação foi maior (16,5%) entre as expressões incivis do que entre os comentários civis (13,7%) (COE, KENSKI & RAINS, 2012, p. 673). Estes achados desafiam a visão de que a incivilidade é necessariamente nociva ao debate público on-line, uma vez que demonstram que o comportamento ofensivo ou o tom elevado das conversas não implica, necessariamente, na falta de disposição em argumentar.

Para além da presença (ou ausência) da incivilidade, outros autores têm se preocupado com os efeitos deste tipo de comportamento na Internet. Borah (2012) analisa os efeitos da incivilidade em posts de blogs a partir de um experimento com estudantes de graduação e identifica que a incivilidade pode motivar a participação - especialmente quando o enquadramento dos fatos mobiliza valores básicos (BORAH, 2012). Ou seja, quando o conteúdo ofensivo ofende valores pessoais, indivíduos tendem a se engajar com a discussão. No entanto, a incivilidade também seria responsável por menor abertura a posições divergentes, potencializaria a cristalização de atitudes e motivaria um comportamento defensivo em relação às opiniões divergentes - condições que levam à polarização. A pesquisa considerou dois temas controversos - direitos LGBT e imigração nos Estados Unidos - autor observa que estes efeitos ocorrem apenas quando a notícia apresenta um enquadramento que mobiliza valores. As postagens com enquadramento estratégico³ despertam cinismo e não promovem o engajamento (BORAH, 2012, p. 823).

Anderson e colegas (2014) testam os efeitos da incivilidade em comentários de um blog nas atitudes dos leitores em relação a um tema específico e pouco conhecido: a nanotecnologia. Embora o experimento não tenha encontrado uma relação significativa entre a exposição a comentários incivis e a percepção de risco em geral e para usuários com mais conhecimento sobre o tema, os resultados revelam que a incivilidade afeta usuários com certas predisposições iniciais - crenças religiosas e suporte à nanotecnologia. Neste sentido, o estudo revela que a incivilidade pode motivar a polarização: indivíduos que não apoiam a nanotecnologia criam uma percepção de risco mais elevada quando expostos aos comentários incivis e o mesmo vale para aqueles que reportam forte crença religiosa. Para os autores "indivíduos podem focar em mensagens congruentes sobre o tópico e descartar as mensagens incongruentes, fortalecendo suas crenças preexistentes sobre a tecnologia" (ANDERSON et al., 2014).

Gervais (2014) também investiga os efeitos da incivilidade on-line em postagens sobre política no comportamento dos usuários utilizando um experimento. Para o autor, a incivilidade estaria relacionada a três tipos de comportamento: linguagem histórica (a sugerir que indivíduos ou grupos devam ser temidos ou responsabilizados), xingamentos e insultos, manipulação e exagero nas informações. O autor testou os efeitos da incivilidade em contextos homogêneos e heterogêneos manipulando uma postagem inicial de apelo republicano com os três diferentes tipos de incivilidade e observando a reação de participantes alinhados aos partidos republicano (*like-minded*) e democrata. O autor observa

³ Seguindo Capella e Jamieson (1996), o enquadramento estratégico descreve notícias que utilizam linguagem competitiva e figuras de linguagem que remetem a jogos ou disputas; artigos que usam críticos e eleitores e que focam na performance, no estilo ou na percepção de atores políticos. Para Capella e Jamieson (1996), "a cobertura estratégica lembra aos leitores de que os atores políticos agem conforme interesses pessoais" de ganhar um debate, uma eleição ou disputa sobre políticas públicas - o que promoveria o cinismo e a insatisfação em relação aos atores políticos, bem como ao aumento da desconfiança (CAPPELLA; JAMIESON, 1996).

que as pessoas se sentem ofendidas e irritadas quando expostas à incivilidade em contexto heterogêneo (ou seja, contrário às crenças, preferências e valores pessoais). Contudo, isso não os motiva a agir da mesma forma - ou seja, os democratas expostos à incivilidade em relação às suas posições não responderam com incivilidade, o que, para Gervais (2014, p.15) pode ser um indicativo de que consideram o comportamento condenável. Contudo, entre os republicanos, o uso de incivilidade (em relação a democratas) motivou a adoção de comportamento incivil. Em outras palavras, a exposição à incivilidade que corrobora as predileções iniciais parece funcionar como uma chancela para "cruzar a linha" e adotar o mesmo comportamento (GERVAIS, pp.14-15).

Outro fator que pode afetar a percepção de incivilidade e seus efeitos no comportamento dos usuários é a temporalidade do ambiente discursivo (NG; DETENBER, 2005). NG e Detenber analisam o impacto da incivilidade em ambientes síncronos e assíncronos na percepção de credibilidade, valor informativo, persuasão e intenção em participar do debate. A pesquisa é baseada em um experimento realizado em plataformas de discussão síncronas e assíncronas, com comentários civis e incivis sobre temas predefinidos. Os autores concluíram que discussões síncronas tendem a ser consideradas mais informativas e persuasivas do que discussões em ambientes assíncronos. A presença de incivilidade não afeta esta percepção e não representa, portanto, um grande impedimento para que os cidadãos usufruam dos benefícios intrínsecos do debate público.

Contudo, a incivilidade tem impacto na percepção de dominância (agressividade e intimidação) - independente da temporalidade das discussões. Participantes das discussões incivis foram considerados mais dominantes do que participantes dos fóruns sem a presença de incivilidade. Outro efeito negativo foi em relação à credibilidade - usuários na condição sem incivilidade foram considerados fontes de maior credibilidade, o que significa que os debates incivis afetam negativamente a credibilidade de seus participantes. Para os autores, os resultados indicam que a incivilidade pode estar relacionada à interpretação pessoal e, por isso, seus efeitos são inconsistentes. Não obstante, a ausência de impacto negativo sobre a percepção de informação e persuasão no debate seria um indicativo de que "o comportamento incivil na comunicação política on-line pode ser menos prejudicial do que se acredita" (NG & DETENBER, 2005).

Para além do foco nos efeitos da incivilidade nas discussões políticas, Sobieraj e Berry (2011) demonstram que a incivilidade está cada vez mais presente no complexo sistema híbrido dos media. Para os autores, a presença de diversas características consideradas expressões de incivilidade e "fúria" no discurso dos *media* - sobretudo em blogs, veículos partidários e colunas de opinião - é um reflexo de uma população cada vez mais polarizada, cuja audiência é capturada não apenas por informações que corroboram predileções iniciais, mas por uma abordagem que ataca sistematicamente opiniões distintas

para exaltar a superioridade moral e intelectual da audiência (SOBIERAJ; BERRY, 2011). Contudo, Sobieraj e Berry (2011) alertam que, embora possa ser tentador afirmar que a tendência de um discurso político furioso nos meios de comunicação possa fomentar a intolerância política e aumentar a percepção negativa em relação aos atores políticos e às instituições, é necessário considerar que a audiência destes ambientes polarizados pode estar mais atenta às questões políticas e mais motivada a participar politicamente, ou sentir-se parte de uma comunidade imaginada de pessoas que compartilham crenças e valores. Ou seja, embora existam consequências negativas - tais como o aumento da polarização e da intolerância, a incivildade também contribui para despertar o interesse político e para promover o engajamento em comunidades homogêneas, o que pode incentivar a participação política (Mutz, 2006).

Mutz (2016) também está preocupada com o discurso incivil nos media, o qual chama de *"in-your-face politics"*, que seria a cobertura de fatos e eventos políticos na televisão utilizando recursos de sensacionalismo e incivildade para despertar emoções nos espectadores. Em uma série de experimentos, Mutz observa resultados ambivalentes em relação aos efeitos da incivildade. Se, por um lado, o discurso político incivil tende a despertar a atenção dos espectadores para o assunto em questão e aumentar o conhecimento acerca das posições defendidas (MUTZ, 2016, pp. 43-45) - ainda que sejam contrastantes com as predileções iniciais -, a incivildade do discurso político traz consequências negativas - tais como aumentar a desconfiança e a insatisfação em relação à esfera política. Curiosamente, os efeitos negativos da incivildade são observados em relação a atitudes desafiantes - ou seja, quando o espectador discorda das posições defendidas de forma ofensiva (MUTZ, 2016, pp.70-71). O discurso incivil não parece ter efeitos negativos na percepção dos cidadãos quando reforça predileções iniciais.

A preocupação com a incivildade, ou, ainda, a falta de uma interpretação comum do que ela representa, pode dar um panorama pouco claro do que realmente acontece na conversação on-line e impossibilita uma compreensão dos possíveis efeitos deste tipo de comportamento. Afinal, conforme defende Schudson (1997), a "democracia pode prescindir da civilidade" em alguns momentos e essas rupturas nas "normas de conversação" seriam frequentemente chamadas de protestos e movimentos sociais. Neste sentido, adotamos a perspectiva de Papacharissi (2004) de que é necessário diferenciar comportamento rude e palavreado vulgar das expressões que ferem as tradições coletivas da democracia, estereotipam grupos sociais e atacam as liberdades individuais de pessoas e grupos (PAPACHARISSI, 2004, p.267). Na convenção adotada pela autora, este segundo eixo seria o correspondente à incivildade.

Rowe (2015) adota a proposta de Papacharissi (2004) e diferencia os comportamentos incivis - ataques às liberdades individuais - dos desrespeitosos - como

linguagem pejorativa, xingamentos *ad hominem*, calúnia, difamação e sarcasmo - na análise de comentários de notícias no site e na página do Facebook do jornal *The Washington Post*. O autor observa que a plataforma afeta a presença de incivildade e comportamento grosseiro. No Facebook, apenas 2,7% das mensagens apresentou o comportamento incivil e os tipos mais frequentes foram o uso de estereótipos e as ameaças às liberdades individuais. No site do jornal, o uso de incivildade ocorreu em 6% dos comentários. No caso do comportamento desrespeitoso, os percentuais são significativamente superiores: 34,5% no site do jornal e 32,5% no Facebook.

Os resultados de Rowe (2015) também apontam para uma diferença no direcionamento das expressões de incivildade e desrespeito: no site, 46,6% das mensagens foram direcionadas a outros usuários, valor quase duas vezes superior ao Facebook (23,8%). Na rede social, os comentários incivis ou rudes eram frequentemente referentes a indivíduos e grupos que não faziam parte das discussões, como forma de articular argumentos (ROWE, 2015, p.132). As diferenças entre plataformas são atribuídas pelo autor às diferenças na identificação: enquanto os comentários no Facebook são feitos por perfis pessoais e identificados, os usuários do site do jornal permanecem relativamente anônimos - uma questão que discutiremos na subseção a seguir.

Dentro do amplo escopo dos estudos sobre civildade na Internet, Maia e Rezende (2016) analisam discussões digitais em múltiplas plataformas com ênfase no respeito mútuo, adotando uma perspectiva alinhada à teoria deliberativa que coloca o respeito como condição necessária para o diálogo. Para as autoras, o conceito de respeito mútuo - em relação a outras pessoas e argumentos - permitiria observar empiricamente em que medida os participantes em ambientes discursivos digitais consideram uns aos outros como interlocutores. A pesquisa observa a presença de desrespeito - operacionalizado como o uso de linguagem vulgar direcionado a outros participantes, seus argumentos e grupos específicos.

Os resultados apontam que as expressões de desrespeito são sensíveis ao contexto e seriam mais frequentes em ambientes de discussão anônimos e heterogêneos. Contudo, contra intuitivamente, os resultados também apontam que a presença de linguagem vulgar não se traduz, necessariamente, na ausência de justificção - revelando uma relação complexa entre o uso deste tipo de linguagem, considerado desrespeitoso, e a argumentação. Para as autoras, tais resultados sugerem que os participantes em debates acalorados utilizam expressões vulgares de forma estratégica - o que, em alguns casos, poderia ser considerado como justificativa (MAIA & REZENDE, 2016, p.134).

Diferenciar o comportamento nocivo à democracia do comportamento rude na Internet é útil para compreender as verdadeiras características das discussões políticas online. Como defende Papacharissi (2004, p.281), "a discussão política virtual e real deveria

corresponder aos ideais de civilidade, mas não deve ser descartada quando é simplesmente indelicada ou rude". Neste sentido, o presente trabalho pretende preencher uma lacuna na caracterização das discussões políticas virtuais e considera a distinção de Papacharissi (2004) um ponto de partida para analisar em que medida as conversas políticas on-line são caracterizadas por ataques às condições democráticas básicas ou simplesmente revelam que, em ambientes virtuais, os indivíduos encontram menos constrangimentos para agir com educação e respeito em relação a seus interlocutores. Contudo, a definição adotada por Papacharissi (2004) não parece ser suficientemente clara para os nossos propósitos com a distinção entre comportamentos rudes e comportamentos incivis.

Neste trabalho, adotamos o conceito de civilidade proposto por Jamieson et al. (2015) como normas ou padrões de comportamento social baseados em crenças compartilhadas de como cidadãos devem se comportar - contexto no qual a incivilidade seria marcada por "características discursivas que conferem um tom desnecessariamente rude em relação ao fórum de discussão, seus participantes ou seus tópicos" (COE, KENSKI & RAINS, 2014). Essas definições englobam as preocupações mais tradicionais do conceito, que estão relacionadas a normas de interação social e pressupõe que o comportamento "civilizado" seria caracterizado pelo respeito mútuo entre interlocutores, mesmo no caso de desacordo (HERBST, 2010a; JAMIESON et al., 2015). Neste viés, o uso de linguagem vulgar, xingamentos pessoais e comentários pejorativos (em relação a pessoas ou argumentos) e demais formas de ofensa são consideradas demonstrações de incivilidade no nível interpessoal - que, embora indesejadas e até mesmo condenáveis na conversação face a face, parecem ser comportamentos frequentes na discussão política on-line⁴.

O questionamento acerca da possível contribuição da Internet como um ambiente relevante para a discussão política deve, a nosso ver, ser orientado por outra questão: o respeito aos princípios básicos que regem uma democracia plural - tais como a preservação das liberdades e direitos de indivíduos e grupos e da igualdade entre os cidadãos. Neste contexto, o conceito de intolerância política parece ser mais adequado para classificar comportamentos como ataques às liberdades individuais e de grupos, discriminação racial, regional, sexual ou de gênero, uso de estereótipos para agredir pessoas e/ou grupos e

⁴ Há uma discussão robusta no âmbito da democracia deliberativa que concerne a questão do respeito na deliberação. De maneira geral, o respeito mútuo entre os interagentes é considerado uma dimensão necessária para que a deliberação possa ocorrer (GUTMANN & THOMPSON, 1996; 2013; STEINER; 2012). Estudos que adotam a perspectiva deliberacionista de respeito tendem a operacionalizar a sua ocorrência com enfoque nas relações interpessoais - como respeito a pessoas, argumentos e grupos (MAIA & REZENDE, 2016; STEINER, 2012). Neste sentido, a concepção de respeito estaria relacionada à aderência a princípios normativos que regem as condições ideais de discussão e deliberação. Nossa abordagem se distancia desta por considerar que expressões de desrespeito interpessoal - aqui abrigadas sobre o conceito de incivilidade - não impedem que as pessoas discutam assuntos políticos na Internet. Estamos, portanto, mais preocupados em verificar em que medida as interações on-line apresentam características que ferem princípios básicos de uma democracia plural - tais como a liberdade e os direitos individuais. Esta visão é mais preocupada com a dimensão moral do respeito - o respeito ao direito a ter direitos e ao direito à igualdade - do que à falta de respeito interpessoal manifestada, por exemplo, em xingamentos pessoais e uso de linguagem pejorativa ou vulgar..

incitação à violência - atitudes que são moralmente condenáveis em uma democracia. Neste sentido, a intolerância política está alinhada à noção de respeito moral (GUTMANN & THOMPSON, 1996; HONNETH, 2003; MAIA & REZENDE, 2016), referindo-se a comportamentos que negam a pessoas ou grupos o direito de ter direitos ou a condição de igualdade perante a sociedade - a exemplo da xenofobia, do racismo, da discriminação sexual, religiosa ou de gênero e até mesmo discriminação regional. Tratam-se de expressões que atacam as liberdades e direitos individuais e são, portanto, incompatíveis com os princípios básicos de uma democracia plural.

Tais comportamentos certamente poderiam ser abrigados dentro do conceito de incivilidade - como propõe Papacharissi (2004). Contudo, defendemos ser necessário distinguir expressões de incivilidade em nível interpessoal das expressões de incivilidade que concernem o desrespeito às normas democráticas. Para tanto, restringimos o escopo operacional de incivilidade ao contexto da aderência a um conjunto de normas e comportamentos que regem as interações sociais e são sensíveis ao contexto destas, podendo, portanto, serem interpretadas de diferentes maneiras pelos interagentes. Essa abordagem sugere que a presença de comportamentos incivis no nível das interações interpessoais não significa, necessariamente, que os participantes de discussões digitais estariam agindo de forma irracional - há indícios, inclusive, de que tais tipos de comportamento poderiam incentivar o engajamento discursivo, ou seja, poderiam motivar novas respostas e trazer novas vozes para a discussão (GERVAIS, 2014).

Alinhamo-nos à proposta de que tais expressões podem ser utilizadas de forma retórica e, em alguns casos, até mesmo estratégica (HERBST, 2010) para justificar certos posicionamentos em contextos específicos na Internet. Para Herbst (2010), pensar na civilidade - e na falta dela - como uma ferramenta retórica - ao invés de um conjunto de normas - significa considerar a importância do contexto, bem como aceitar o caráter temporário e mutante das normas de interação - sobretudo no contexto da Internet (HERBST; 2010, pp.6-9).

Adotando a concepção de incivilidade como um recurso retórico, argumentamos que o ambiente digital poderia facilitar o uso de expressões rudes e linguagem vulgar como forma de avançar ou enfatizar argumentos e posições - o que não é, a nosso ver, necessariamente negativo. Como mostram estudos revisitados nessa seção, a incivilidade presente no discurso mediado nem sempre é direcionada a outros participantes do debate, mas a terceiros - como políticos, minorias, etc (MAIA & REZENDE, 2016; ROWE, 2015). Portanto, para além de analisar a presença ou ausência de incivilidade, é importante considerar a quem ela é direcionada para compreender sua função nas discussões on-line. Afinal, a percepção de incivilidade pode ser diferente para uma pessoa e outra (HERBST,

2010; O'SULLIVAN & FLANAGIN, 2003) e depende do contexto e da interpretação da mensagem.

Para sustentar este argumento, faz-se necessário distinguir a incivildade de formas de expressão de intolerância política. Em uma democracia, é garantido a todos o direito de submeter suas posições e opiniões ao 'mercado de ideias' (Gibson, 2007). A intolerância política suprime este direito e restringe as liberdades individuais, sendo definida como a falta de tolerância em relação às diferenças e ao desacordo político. É relevante distinguir este tipo de comportamento daqueles considerados, nesta pesquisa, como incivis, para mapear a possível contribuição dos espaços conversacionais da Internet em promover discussões políticas. Nossa distinção tem dois objetivos principais: primeiro, parece ser necessário considerar que a incivildade pode ser usada como recurso retórico que pode fazer parte dos debates mediados e, segundo, é importante observar em que medida os debates on-line se caracterizam por comportamentos intolerantes aos direitos e liberdades individuais.

2.2.2 Identidade e Anonimato

Todas as formas de comunicação mediada alteram ou filtram, em alguma medida, as pistas sociais e não verbais presentes na interação face-a-face. No caso da comunicação mediada em ambientes digitais, os canais de interação podem produzir efeitos distintos sobre a interação, uma vez que há suporte para a interação por vídeo, voz e texto e modos de comunicação síncronos e assíncronos. Em maior ou menor grau, tais características do meio alteram a forma como as pessoas percebem seus interlocutores e se expressam on-line (BAYM, 2010; HERRING, 2001; STROMER-GALLEY, 2002).

No tocante à discussão política, as interações sociais tendem a ser predominantemente textuais e, portanto, prescindem de expressões corporais, entonação vocal e demais pistas sociais presentes nos debates não mediados. Neste sentido, a possibilidade de interagir com outras pessoas utilizando um *nickname* para preservar a identidade real é visto por diversos autores como um aspecto positivo para incentivar a auto-expressão de minorias políticas e minimizar os constrangimentos da interação para essas pessoas (COLEMAN & MOSS, 2013; JANSSEN & KIES, 2005; SULER, 2004). Ademais, a ausência dessas características elimina constrangimentos e ameaças à fachada do indivíduo, adotando o conceito de Goffman (1957; 2003). Essa visão encontra respaldo na psicologia: Suler (2004) sugere a possibilidade de anonimato pode produzir efeitos positivos - como incentivar a auto-expressão - e negativos, como o uso de linguagem chula, xingamentos, expressões de raiva e ódio, entre outras situações. Estes aspectos são classificados por Suler (2004) como consequências dos efeitos de desinibição ou dissociação da interação on-line.

De maneira geral, quando usuários se sentem dissociados de suas identidades "reais" na rede, eles se comportam de forma diferente do usual e sentem-se mais livres para expressar opiniões. Em outras palavras, o distanciamento da identidade "real" contribui para que cidadãos se sintam menos constrangidos pelas possíveis consequências do seu comportamento. Se, por um lado, o anonimato contribui para reduzir o impacto de *status* e autoridade sobre as interações sociais, por outro, ele pode fomentar comportamentos socialmente ou moralmente condenáveis ao promover a dissociação entre o indivíduo e suas atitudes e minimizar o risco de sanções (STROMER-GALLEY, 2002b; SULER, 2004).

No campo das discussões sobre política e temas de interesse público, pesquisadores têm demonstrado que o anonimato tende a fomentar comportamentos agressivos, desrespeitosos e incivis (ANDERSON et al., 2014; HALPERN; GIBBS, 2013; MAIA; REZENDE, 2016; ROWE, 2015a; SANTANA, 2014; SOBIERAJ; BERRY, 2011). Wilhelm (2000) considera que o anonimato possibilita que as pessoas expressem suas opiniões com liberdade e sem constrangimentos decorrentes de características pessoais ou identidade. Contudo, o autor aponta que o anonimato contribui para que as pessoas não se sintam conectadas em relação às outras e, por isso, os debates em que os participantes se mantêm anônimos tenderiam a ser espaços de autoexpressão e pouca interatividade ou reflexividade.

Sarmiento e Mendonça (2014) analisam debates sobre um tema controverso - a união de casais do mesmo sexo - em dois ambientes distintos - sites de notícias e vídeos do YouTube - utilizando uma amostra de conveniência. Para os autores, anonimato⁵ parece estar diretamente relacionado a expressões de desrespeito - sobretudo no tocante a ataques a outros participantes ou grupos. Sarmiento e Mendonça (2014, p.14) argumentam que os participantes que se apresentam de forma anônima "parecem aproveitar as interações on-line para expressar raiva e insultos, sem sofrer os custos de serem rudes ou incivis" e que este tipo de interação traz a público formas cristalizadas de estereótipo e preconceito (SARMENTO & MENDONÇA, 2014, p.25).

Contudo, a relação entre o anonimato e a falta de civilidade e respeito nas discussões políticas on-line precisa ser analisada com cautela: ambientes nos quais os participantes mantêm suas identidades preservadas também podem fomentar debates construtivos e civilizados. Ao observar debates sobre um caso controverso em plataformas distintas - incluindo Facebook, YouTube e blogs de audiência de relativa homogeneidade - Maia e Rezende (2016) apontam para a necessidade de considerar o contexto e a plataforma de discussão antes de fazer generalizações acerca do efeito de aspectos como o

⁵ Nesta pesquisa, o anonimato se refere a usuários que utilizam pseudônimos ou apelidos que não possibilitam inferir gênero - o que corresponde a 13% do total de participantes nos debates analisados (SARMENTO & MENDONÇA, 2014, p.15).

anonimato no comportamento. As autoras apontam que em um dos ambientes estudados - um blog feminista - os participantes interagiram de forma respeitosa e reflexiva a despeito de não estarem identificados. Já no caso do YouTube, que também permite a participação anônima, o nível de ataques, linguagem chula e desrespeito foram extremamente elevados - revelando que outros fatores para além da identificação podem influenciar a predisposição dos participantes em discutir assuntos controversos - tais como o sentimento de pertencer a uma comunidade, no caso do blog feminista (MAIA & REZENDE, 2016).

Em relação aos sites de notícias, o anonimato é visto por pesquisadores e profissionais como um fator determinante do baixo nível de qualidade e civilidade das discussões nas sessões de comentários (ROWE, 2015; SANTANA, 2004). Ao comparar discussões sobre imigração em 14 jornais norte-americanos, analisando uma amostra igual de comentários provenientes de veículos que permitem comentários anônimos (3) e que requerem identificação pessoal pelo Facebook ou cadastro próprio (11), Santana (2014) avalia que o anonimato está diretamente ligado a uma frequência mais elevada de comentários pouco civilizados - o que inclui expressão de raiva e discurso de ódio, estereótipos, xenofobia e intolerância. A pesquisa sugere uma correlação significativa entre anonimato e incivilidade - que o autor acredita ser causal. Quando a identificação pessoal é cobrada, o total de comentários com características incivis cai para 28% em relação aos 53% nos ambientes anônimos.

Os resultados de Rowe (2015) apontam em direção semelhante: ao analisar comentários em notícias em sites de jornais - um ambiente de relativo anonimato - e no Facebook, o autor demonstra que os usuários em condição de anonimato são frequentemente mais grosseiros e incivis. Além disso, Rowe (2015) também alerta para o alvo dos comportamentos rudes: no site, pessoas atacavam usuários até duas vezes mais do que no Facebook - onde os ataques eram direcionados a pessoas ou grupos externos à discussão como estratégia argumentativa.

O debate acerca do anonimato e seus efeitos também é frequente entre os autores que analisam a deliberação digital (FRIESS & EILDERS, 2015; DAVIES & CHANDLER, KIES, 2010). Neste âmbito, há relativo consenso de que embora o anonimato possa ser positivo para motivar minorias a participar do debate, ambientes nos quais os participantes são identificados fomentam a sinceridade, a civilidade e a racionalidade - comportamentos desejáveis para a deliberação (FRIESS & EILDERS, 2015; JANSSEN & KIES, 2005).

A percepção de que diferentes tipos de ambientes comunicativos interferem na forma como as pessoas se comunicam e interagem sugere que o entendimento das características da conversação on-line requer uma análise das condições de participação em cada plataforma, reforçando a ideia de que a Internet é um ambiente plural que pode apropriado com diferentes objetivos. Neste sentido, este trabalho adota uma visão sistêmica da

discussão on-line (MAIA & REZENDE, 2016) e se propõe a analisar ambientes variados de discussão com dois objetivos. Primeiro, é importante compreender quais os efeitos de condições de participação distintas na discussão política de assuntos correlatos. Segundo, esta abordagem permite identificar as características da conversação que não são sensíveis às mudanças de plataforma.

2.2.3 Câmaras de Eco ou Ambientes Plurais?

Uma democracia não pode prescindir da livre circulação de ideias e de perspectivas diferentes (GIBSON, 2007; MUTZ, 2006, NIR, 2014). Com a possibilidade de segmentação, multiplicidade de fontes de informação e a facilidade de encontrar pessoas que tenham preferências semelhantes e nichos de interesse, o potencial da Internet para promover a pluralidade política é frequentemente questionado. Baseados em premissas psicológicas, como a tese da exposição seletiva e a tese da dissonância cognitiva - que serão exploradas adiante -, diversos autores questionam a medida em que a Internet pode facilitar a exposição à pluralidade política diante do risco de fragmentação de públicos. Nesta linha argumentativa, questiona-se, ainda, em que medida a possibilidade de encontrar pessoas que pensam de forma parecida facilitaria a formação de "câmara de eco" - nas quais cidadãos, ao interagir com seus semelhantes, poderiam tornar-se mais extremos em suas opiniões (BRUNDIDGE, 2010a, 2010c; GARRETT, 2009b; GARRETT et al., 2013; GARRETT, 2013; MUTZ, 2006; WOJCIESZAK; MUTZ, 2009)

Este é um debate que tem sido conduzido por diversos pesquisadores das áreas de Comunicação e Política preocupados em analisar as consequências políticas relevantes relacionadas ao uso da Internet, sobretudo no que tange ao acesso à informação política, à troca de ideias e à deliberação. Muitos argumentam que as características técnicas da Internet, como a diversidade de fontes de conteúdo e o poder de escolha do usuário – que é quem decide o que vai acessar -, deverão produzir níveis elevados de exposição seletiva, que é a exposição intencional a conteúdos que reverberam opiniões preexistentes em detrimento do contato com pontos de vista heterogêneos (BRUNDIDGE, 2010; GARRETT, 2009a, 2009b; WOJCIESZAK & MUTZ, 2009).

A hipótese da exposição seletiva é um princípio amplamente aceito na sociologia e na psicologia social, segundo o qual a preferência por consumir conteúdo de reforço ou suporte aos quadros de referência pessoais provoca, como consequência, a redução do contato com perspectivas desafiantes (SEARS; FREEDMAN, 1967). Contudo, os fatores que interferem na escolha do indivíduo vão além da seleção de conteúdos que reforçam predileções iniciais. A exposição seletiva seria motivada pela "dissonância cognitiva" (FESTINGER, 1964), que é o estímulo negativo experimentado pelos indivíduos quando se

deparam com situações que indiquem que suas decisões prévias têm implicações indesejáveis. A hipótese da dissonância cognitiva orienta-se por dois pressupostos: 1) a existência de dissonância é psicologicamente desagradável e, por isso, motivará o indivíduo a buscar a consonância; 2) além de tentar reduzir a dissonância, a pessoa tende a evitar situações e informações que possam aumentá-la.

Neste sentido, a exposição seletiva é vista como um mecanismo para reduzir essa dissonância (SEARS & FREEDMAN, 1967, p.208). No entanto, as evidências empíricas não permitem concluir se a exposição seletiva ocorre em função das atitudes políticas e/ou sociais do indivíduo (1967, p.199-200), ou com o objetivo de reduzir a dissonância cognitiva (idem, p.209). É possível que outras variáveis possam influenciar a seletividade, como a utilidade da informação, o nível educacional do indivíduo e o contato com o assunto no passado (ibidem, p.210-212).

Esta hipótese tem sido testada ao longo dos anos por numerosos pesquisadores interessados em compreender como os indivíduos consomem informação nos meios de comunicação tradicionais – nos quais a opção por uma fonte representa a rejeição de outra. A Internet, como "meio de meios" - isto é, um ambiente rico em plataformas e conteúdos variados -, permite que seus usuários acessem diferentes fontes de informação simultaneamente e escolham o que consumir. Por isso, o uso rotineiro da Internet contribui para criar novas expectativas em relação às consequências da seletividade de conteúdos para as atitudes políticas dos cidadãos. No entanto, ainda que a crescente personalização dos serviços da Internet possa trazer como consequência a fragmentação do debate político, resultando em câmaras de eco, há evidências consistentes de que a preferência por acessar conteúdos compatíveis com as predisposições ideológicas não conduz, sistematicamente, à rejeição das informações heterogêneas no meio digital (BRUNDIDGE, 2010c; BRUNDIDGE et al., 2014; GARRETT, 2009a, 2013; GARRETT; STROUD, 2014; STROUD, 2010, 2011; STROUD; MUDDIMAN, 2012).

Kelly Garrett (2009a; 2009b) investiga como os internautas norte-americanos consomem informação política on-line utilizando modelos experimentais para observar se a preferência por informação enviesada ou partidária reduz a exposição à diversidade política. Garrett obteve resultados semelhantes em ambos os experimentos - utilizando métodos distintos - e concluiu que, não obstante as pessoas demonstrem preferência por *sítes* que reforcem suas opiniões políticas, elas não evitam o contato com outras opiniões e perspectivas. Em outras palavras, a exposição seletiva não reduz o consumo de conteúdos heterogêneos. Garrett (2009a) verifica que cidadãos cuja identificação partidária é mais forte consomem mais fontes de informação ideologizadas do que aqueles cuja identificação política é fraca. No entanto, em ambos os casos, essa preferência não revela redução no

contato com pontos de vista mais variados, contrariando uma premissa da tese da exposição seletiva (2009a, p.693).

Os resultados foram semelhantes aos de um segundo experimento acerca dos hábitos de leitura dos indivíduos que consomem conteúdos de forte ideologia política (GARRETT, 2009b). Neste caso, os voluntários passaram mais tempo lendo notícias que contrariavam suas opiniões do que acessando notícias que as reforçassem. Para o autor, cidadãos mais interessados em política tendem a analisar os argumentos contrários às suas perspectivas para defender suas posições em eventuais discussões, o que explica o tempo de leitura elevado nos sites que apresentavam conteúdos heterogêneos. Em suma, Garrett (2009a, 2009b) argumenta que não há evidências de que as pessoas que escolhem fontes de informação que corroboram suas inclinações políticas estejam necessariamente inseridas em "câmaras de eco". O autor descarta a hipótese de que a possibilidade de filtrar fontes de informação na *Web* traria consequências negativas do ponto de vista da tolerância à diferença – motivo que o leva a propor um novo enquadramento para a abordagem clássica da exposição seletiva (2009a).

Garrett e Resnick (2011) argumentam que a exposição à diversidade é maior quando os indivíduos têm algo a ganhar com isso. Segundo os autores, indivíduos que sabem que precisarão defender ou justificar suas posições tendem a buscar informações contrárias às suas predileções iniciais. Essa tendência torna-se mais pronunciada conforme aumenta a ansiedade da decisão. Ou seja, quando mais alto for o custo de estar errado ou mal informado, maior é o esforço para verificar a validade de suas posições (2011, p.8).

Neste sentido, os autores discordam do argumento de que a Internet ameaça a exposição à diversidade. Pelo contrário, eles defendem que o uso dessas tecnologias poderia expor as pessoas a uma variedade de notícias e artigos de opinião que incluem mais diversidade do que elas acessam nos meios de comunicação tradicionais.

O perigo não virá de um desejo inerente do ser humano de filtrar outros pontos de vista. Informação confirmatória é atraente, mas não a ponto de excluir todo o resto. Ao invés disso, o perigo virá dos canais fechados e das técnicas de personalização cruéis que não atendem às preferências verdadeiras dos indivíduos (GARRETT; RESNICK, 2011, p.10).

Os internautas que consomem informação política on-line não evitam sistematicamente o contato com perspectivas desafiantes – não obstante existam ferramentas de controle e liberdade para selecionar fontes de informação. Para além da exposição seletiva, Jennifer Brundidge (2010) argumenta que a Internet propicia a exposição inadvertida. Ou seja: ainda que as pessoas demonstrem preferência por conteúdos que dão

suporte aos seus quadros de referência, elas são expostas a informações diversificadas inadvertidamente quando usam a Internet.

A inadvertência na rede ocorre quando o internauta é exposto a conteúdos que ele não teve a intenção de acessar, e é facilitada: a) por estratégias imperfeitas de exposição seletiva on-line; b) pelo ato de não evitar encontros com diferenças políticas; c) por fronteiras sociais enfraquecidas entre localizações geográficas, espaços discursivos, espaços de comunicação políticos e apolíticos e esferas públicas e privadas (2010, p.687).

Brundidge atribui o fenômeno ao que chama de "*traversability*" (2010, p.685), "a habilidade de transitar com relativa facilidade entre um e outro espaço de comunicação". O conceito refere-se à possibilidade de acessar uma notícia em um *site*, comentá-la no mesmo, ou em outro espaço, e transitar simultaneamente entre espaços de interação social e acesso à informação. Evidências empíricas da inadvertência off-line, segundo a autora, são encontradas em pesquisas sobre conversação política off-line nos espaços de trabalho - ambientes onde o cidadão desenvolve laços fracos e está sujeito a encontrar pontos de vista diferentes dos seus (cf. MUTZ, 2006; WYATT et al., 2000). Brundidge conclui que a discussão política on-line e o consumo de notícias (diretamente e indiretamente) nos ambientes digitais contribuem mais para a heterogeneidade da discussão política do que debates presenciais e a mídia tradicional. Isso não significa, no entanto, que internautas estejam procurando conteúdos diversificados on-line, mas que eles encontrem maior heterogeneidade inadvertidamente (2010, p.695-696). Ainda que a análise autora não se estenda aos sites de redes sociais, consideramos a tese da exposição inadvertida especialmente pertinente a estes ambientes, uma vez que os usuários mantêm laços sociais diversos e se inserem num ambiente de discussão e compartilhamento de informações notadamente mais heterogêneo do que as relações sociais presenciais (BOYD & ELLISON, 2007; NORRIS, 2002).

Contudo, como observa Vaccari e colegas (2016), a possibilidade de que mídias sociais aumentem a exposição à diversidade depende das motivações dos usuários, uma vez que as redes sociais on-line e off-line são fortemente conectadas e que a circulação de informações nestes ambientes também é fortemente influenciada pelas atitudes do usuário - tais como as pessoas com quem ele interage e os conteúdos que ele acessa. Em *survey* realizado com usuários do Twitter na Itália e na Alemanha, os autores demonstram que - não obstante os usuários tendam a se engajar mais com redes que corroboram suas opiniões, a exposição à diversidade não é rara - um quinto dos usuários está exposto frequentemente a redes mistas ou desafiantes.

Vaccari et al. (2016, p.6) argumentam, portanto, que sites de redes sociais seriam ambientes favoráveis à heterogeneidade política. Comparando redes sociais off-line e on-line, os autores também sugerem que não obstante as pessoas tendam a replicar

relacionamentos off-line nas suas redes digitais, as evidências indicam que as mídias digitais tendem a aumentar a exposição à diversidade (VACCARI et al., 2016). Outros autores também observam uma relação positiva entre o uso de mídias sociais e o aumento da diversidade dos laços pessoais. No contexto dos Estados Unidos, por exemplo, usuários que utilizam o Facebook frequentemente tendem a apresentar redes sociais mais diversas do que usuários que usam a Internet esporadicamente e não acessam mídias sociais (HAMPTON et al., 2011).

Não obstante alguns autores defendam que Internet contribui para a fragmentação do debate político (SUNSTEIN, 2009), acreditamos haver evidências suficientes na literatura que demonstram que os ambientes de interação social digitais são propícios ao surgimento da heterogeneidade política, sobretudo quando considerados os sites de redes sociais (BAKSHY et al., 2015; HEATHERLY et al., 2016; LU et al., 2016). Considerando-se que as redes sociais digitais são ambientes criados para possibilitar a formação e manutenção de laços sociais *on-line*, muito utilizados por entre pessoas que já se conhecem com diferentes graus de intimidade (BOYD & ELLISON, 2007; DONATH & BOYD, 2004), estes espaços representam ambiente potencialmente fértil para o surgimento de discussões políticas informais, propício à heterogeneidade de perspectivas e à exposição inadvertida a assuntos de interesse público e notícias sobre política em geral. Se os laços fracos, presentes em abundância nas redes sociais digitais, são os responsáveis por prover informações mais diversas e atuarem como pontes entre grupos sociais homogêneos (NORRIS, 2002), é plausível supor que ambientes caracterizados por laços fracos apresentam variadas oportunidades de exposição e interação com perspectivas diversificadas e desafiantes - premissa que encontra respaldo em estudos realizados com usuários de sites de redes sociais em diversos países (BAKSHY et al., 2015; HEATHERLY et al., 2016; LU et al., 2016).

Deslocando-se do ambiente de consumo de informações para o contexto do debate político na Internet, é relevante a contribuição de Wojcieszak e Mutz (2009) acerca da importância da heterogeneidade dos ambientes digitais. Segundo as autoras, a percepção do potencial deliberativo e do valor das conversas políticas na Internet é frequentemente influenciado pelas especificidades dos canais de interação – grupos, fóruns e comunidades virtuais. Em pesquisas cujo objeto são espaços on-line definidos, *a priori*, como politicamente heterogêneos, a Internet é descrita como espaço propício às trocas deliberativas entre participantes de mente aberta, que apreciam perspectivas diferentes. Wojcieszak e Mutz (2009) analisam a emergência de assuntos políticos em diversos ambientes discursivos on-line e identificam os grupos de discussão sobre entretenimento, esporte e lazer como os ambientes mais propícios ao surgimento de debates políticos heterogêneos. Do contrário, quando pesquisadores estudam grupos ligados a partidos,

religiões ou ideologias, é comum que a conclusão indique a presença de “câmaras de eco”, nas quais pessoas são expostas a argumentos parciais, que reforçam suas predileções iniciais, e tendem a tornar-se menos tolerantes e mais fechadas a perspectivas diversificadas (WOJCIESZAK & MUTZ, 2009, p.42).

Ademais, as autoras acrescentam que a participação em ambientes discursivos heterogêneos estaria mais relacionada ao contexto do que às características individuais - ou seja, cidadãos que se interessam em discutir hobbies, esportes e entretenimento, independente de características pessoais, tendem a estar mais expostos à diversidade política do que aqueles fortemente interessados em política e que circulam em ambientes ideologicamente heterogêneos (WOJCIESZAK & MUTZ, 2009, pp.50-51). Neste sentido, Wojcieszak e Mutz (2009) alertam que, não obstante os espaços de discussão política e associação cívica da Internet sejam importantes, é necessário olhar para ambientes mais diversos, nos quais os atores participam por interesses em comum que vão além da política. Estes seriam os lugares mais propícios à exposição a perspectivas políticas e ideológicas heterogêneas - o tipo de discussão frequentemente valorizado para a democracia (WOJCIESZAK & MUTZ, 2009, p.52).

Stromer-Galley (2003) contribui para a esta discussão com um estudo qualitativo acerca da diversidade da conversa política na Internet. A autora conduziu entrevistas com participantes de três espaços de discussão política distintos, que são acessíveis publicamente – Usenet, *chats* em tempo real e painéis de mensagens (atualmente, mais conhecidos como fóruns virtuais) – e possuem características de comunicação diversificadas, com o objetivo de testar empiricamente as duas perspectivas predominantes no estudo do debate político on-line – a “homofilia”, suposição de que pessoas buscam interagir com indivíduos com quem compartilham interesses e perspectivas, que implica na fragmentação do debate, e a diversidade, cujas assertivas sugerem que a experiência comunicacional do usuário on-line deverá ser marcada pelo encontro com pessoas que pensam de forma diferente. Stromer-Galley (2003) identificou que a discussão política nestes ambientes é mais caracterizada pela diversidade - em geral, os entrevistados costumam interagir com cidadãos que pensam de forma diferente e consideram que o ambiente virtual propicia a verbalização de opiniões diversificadas, sendo um ambiente de conversação heterogêneo em relação às interações pessoais. Em sua amostra, a autora não encontrou evidências suficientes de suporte à tese da fragmentação nos espaços de discussão política virtuais.

Tsaliki (2002) também encontra ambientes propícios à diversidade em uma análise comparativa de fóruns não-governamentais (hospedados por jornais e ONGs) em três países - Holanda, Grécia e Grã-Bretanha. Para a autora, os resultados sugerem que tais ambientes seriam profícuos para debates saudáveis em torno de perspectivas divergentes.

Contudo, o objetivo dos participantes parece estar mais relacionado à auto-expressão do que ao engajamento em discussões que visam a solução de problemas ou a tomada de decisão.

Nos Estados Unidos, Heatherly e colegas (2016) demonstram que usuários mais ativos em mídias sociais tendem a se envolver em discussões que desafiam suas posições políticas. No entanto, pessoas que passam menos de uma hora por dia nesses ambientes são significativamente menos propensas a se envolver em discussões heterogêneas. Este relacionamento, no entanto, é mediado por outras variáveis. Quando a discussão em redes sociais acontece entre amigos, a exposição à diversidade tende a ser menor (HEATHERLY et al., 2016). A identificação partidária também exerce influência na discussão política. Pessoas com inclinações política mais fortes tendem a evitar o engajamento em discussões contrastantes (HEATHERLY; LU; LEE, 2016). Não obstante, redes sociais tendem a ampliar o encontro com a diferença política para pessoas menos interessadas no assunto e que não se engajam com política regularmente, o que pode ser visto como um efeito positivo do ponto de vista do convívio com as diferenças em sociedades democráticas.

Se ambientes de discussão heterogêneos tendem a suscitar debates plurais e fomentar a circulação de opiniões diversas, efeitos tipicamente desejáveis em uma democracia, os debates em espaços homogêneos na Internet apresentam resultados preocupantes. A participação nestes ambientes é frequentemente associada ao aumento à intolerância e à polarização (SUNSTEIN, 2001). Participantes destas câmaras de eco tendem a adotar posições mais intolerantes em relação a grupos divergentes, fomentar discursos de ódio e exacerbar o extremismo (WOJCIESZAK, 2010).

Para Wojcieszak (2010), o contexto das relações sociais off-line é essencial para compreender estes efeitos. Sobretudo quando as relações sociais presenciais não reverberam as opiniões do indivíduo, este tende a buscar fóruns de discussão on-line nos quais ele possa expressar suas posições diante de uma audiência receptiva sem sofrer os constrangimentos de reações hostis ou sanções sociais. Neste sentido, estar inserido em um ambiente digital homogêneo e em relações presenciais heterogêneas pode promover maior polarização e intolerância, tornando o indivíduo cada vez mais isolado em suas relações off-line, como observa a autora em um estudo sobre fóruns de discussão neo-nazistas (WOJCIESZAK, 2010).

O surgimento de conversações políticas em ambientes informais de interação virtual tem ganhado fôlego na literatura (HIGHFIELD, 2016; WRIGHT, SCOTT, 2012; WRIGHT et al., 2016). Em espaços onde os relacionamentos são marcados pela afetividade e pela narrativa de experiências individuais, tais como os sites de redes sociais, o debate político pode emergir de outros interesses e das interações cotidianas. Contextos nos quais os laços sociais são criados por interesses em comum e, em muitos casos, a despeito de opiniões

divergentes, facilitam a exposição inadvertida a opiniões plurais sobre assuntos políticos (BRUNDIDGE, 2010; LEVINE, 2005; MUTZ, 2006; ROSSINI, 2014).

Ambientes de discussão que não são orientados para o debate político, mas fomentam este tipo de interação espontaneamente, são considerados "terceiros espaços"⁶ - uma definição que considera a casa como o primeiro espaço e o ambiente trabalho como o segundo - no sentido de que são ambientes terciários nos quais pessoas podem ser expostas à discussões políticas motivadas por outros interesses em comum (GRAHAM; HAJRU, 2011; WRIGHT et al., 2016; WRIGHT, 2012). No entanto, autores que têm aplicado este conceito a ambientes digitais tendem a analisar os tipos de discussão que acontecem nestes terceiros espaços a partir dos critérios normativos da deliberação. Nesta perspectiva, alguns autores argumentam que sites como Facebook e Twitter não são considerados bons exemplos deste conceito em virtude da falta de reciprocidade entre os participantes (WRIGHT; GRAHAM; JACKSON, 2016). Cabe ressaltar, no entanto, que o conceito de terceiros espaços, conforme introduzido originalmente, não apresenta restrições no tocante ao tipo de comunicação aceita neste tipo de ambiente.

A expectativa de que a conversação política cotidiana precise apresentar características da deliberação parece ignorar a própria natureza fluida dos ambientes mediados nos quais ela pode ocorrer. Ao direcionar nosso olhar para ambientes cujo objetivo principal não é debater política, adotamos uma noção mais aberta de como a conversação política se configura e emerge das interações sociais mediadas. Enquanto uma grande parte da literatura acerca de discussões em mídias sociais tenha se concentrado no Twitter (BRUNS; HIGHFIELD, 2015; WRIGHT et al., 2016), há poucas evidências acerca da natureza das discussões políticas no Facebook (ROWE, 2015). Em específico, é importante compreender o papel das mídias sociais em promover debates heterogêneos e a interação dialógica entre os interagentes, bem como avaliar em que medida as características interativas destes ambientes - tais como a identificação e a visibilidade - afetam a expressão de comentários incivis e intolerantes.

Neste sentido, a revisão de estudos desta subseção teve o objetivo de situar nosso interesse de pesquisa dentro de uma agenda ampla de debates acerca da heterogeneidade e da homogeneidade das discussões políticas on-line afim de justificar a opção por analisar conversas desencadeadas a partir da exposição a notícias sobre política com múltiplos temas, que podem suscitar tanto debates homogêneos como discussões heterogêneas nos ambientes em que ocorrem. Nos interessa, portanto, observar empiricamente a medida em que o contexto discursivo afeta as características do debate - com especial interesse na

⁶ O conceito de "terceiros espaços" foi introduzido por Ray Oldenburg (OLDENBURG, 1999) e refere-se a ambientes nos quais as pessoas se encontram por motivos de entretenimento, socialização e formação de comunidades, tais como bares, cafês etc.

manifestação de expressões incivis e intolerantes, conforme distinções conceituais adotadas neste trabalho.

2.2.4 "Qualidade" da Conversação On-line

Diversos autores têm se preocupado em analisar a qualidade das conversas sobre política que acontecem em diversos ambientes virtuais em relação aos critérios deliberativos de justificação, reciprocidade, reflexividade, respeito e inclusividade (de opiniões e perspectivas). Para os objetivos deste trabalho, é fundamental revisitar pesquisas cujo enfoque recai sobre a qualidade das conversas - que, em geral, adotam uma abordagem alinhada aos ideais deliberacionistas de que atores deveriam apresentar justificativas racionais para sustentar suas opiniões, tratar uns aos outros de forma igualitária, respeitar suas posições e refletir criticamente sobre argumentos apresentados para debate. Ao contrário dos trabalhos aqui discutidos - que questionam e tematizam a aderência dos debates digitais às expectativas da deliberação pública - nosso objetivo é desenvolver uma análise que caracteriza as discussões digitais sem julgar a qualidade argumentativa de tais formas de expressão ou o caráter procedimental das discussões. Neste sentido, é essencial lembrar que, ao contrário da deliberação pública, as discussões políticas que acontecem em ambientes digitais são espontâneas e possuem objetivos variados, sem qualquer pretensão de que afetem ou influenciem esferas de tomada de decisão ou cheguem a um ponto de convergência.

Um dos estudos pioneiros acerca da qualidade das discussões políticas digitais foi conduzido por Anthony Wilhelm (2000). O autor analisou conversas sobre política em dois ambientes distintos - grupos da extinta Usenet⁷, cuja proposta era debater temas políticos, e grupos de discussão hospedados no portal America On-line - dentro do contexto de eleições presidenciais nos Estados Unidos de 1996. O autor recorre à análise de conteúdo e mensura os seguintes aspectos do debate político: provimento de informações; busca por informações; introdução de tópicos de discussão; incorporação de argumentos de terceiros; interação entre participantes; homogeneidade do debate e validade de argumentos - uma categoria que mede o uso de argumentação racional.

Os resultados da análise revelam que os ambientes de discussão não se caracterizam como ambientes em que as pessoas se engajam para debater temas de interesse público. Ao invés disso, parecem ser ambientes favoráveis à auto-expressão, nos quais os participantes estão mais interessados em apresentar suas perspectivas do que em

⁷ A Usenet (*Unix User Network*) é uma das primeiras redes de discussão on-line, criada em 1979, na qual usuários postam mensagens de texto em fóruns agrupados por assunto.

se engajar com os outros e seus argumentos. Outro aspecto observado foi a elevada homogeneidade dos grupos, o que sugere que perspectivas divergentes da maioria seriam silenciadas ou pouco presentes.

Tsaliki (2002) desenvolve uma abordagem metodológica inspirada nos critérios de Wilhelm (2000) para analisar fóruns não-governamentais em uma abordagem comparativa de três países: Grã-Bretanha, Grécia e Holanda. A autora estava interessada no provimento e na busca por informações nos debates políticos, na interação entre os participantes, na homogeneidade dos ambientes discursivos e na "racionalidade" das contribuições. Nos três países, a autora observou que os participantes tendem a apresentar informações para o debate, mas não costumam perguntar ou buscar informações com a mesma frequência. No tocante à interação, os resultados foram positivos: nos três países, as pessoas são relativamente responsivas. Contudo, a interação tende a aparecer em forma de resposta ou comentário e contribui pouco para o avanço do debate.

Os resultados de Tsaliki (2002) corroboram os achados de Wilhelm (2000) em grupos da Usenet: participantes destes ambientes discursivos estão mais interessados em expor suas perspectivas do que em interagir uns com os outros. Frequentemente, usuários se apropriavam de outras mensagens para amplificar suas predileções iniciais, sem engajar-se em uma discussão genuína. Para o Wilhelm, "se a discussão democrática é definida ao menos parcialmente pela qualidade da conversação, os grupos de discussão analisados não são muito deliberativos" (WILHELM, 2000, p.98). Em relação à "qualidade" argumentativa, Tsaliki considera como "válidos" os posicionamentos que oferecem razões e argumentos, mas não julga a pertinência dos mesmos. Em sua avaliação, as "esferas públicas virtuais" representam ambientes nos quais as pessoas estão dispostas a se engajar em conversas críticas e articuladas. No entanto, há uma presença significativa de participantes que não contribuem para o debate. Além disso, tais debates frequentemente fogem ao tópico e tornam-se uma arena para acertos pessoais e uso de linguagem chula (TSALIKI, 2002)

No Brasil, os estudos sobre conversação on-line também adotam uma perspectiva alinhada à deliberação, no sentido de analisarem ambientes de discussão à luz dos elementos normativos desta teoria. Sampaio e Barros (2012) analisam a seção de comentários do site do jornal Folha de São Paulo e encontram um ambiente de discussão predominantemente agressivo. Não obstante, os autores identificaram que os participantes se engajaram uns com os outros e que os argumentos apresentados foram justificados em 44% dos casos analisados. Contudo, as discussões não puderam ser consideradas 'deliberativas', uma vez que as mensagens eram predominantemente agressivas e revelaram uma disposição dos usuários em "vencer o debate" ao invés de se engajar genuinamente com aqueles que defendiam posições distintas.

Altheman, Martino e Marques (2013) analisam o potencial deliberativo das discussões sobre o projeto de lei do Ato Médico no Youtube e defendem uma abordagem menos restrita pelos princípios que guiam o agir comunicacional. Para os autores, é valioso considerar a construção de ambientes comunicacionais controversos como espaços nos quais grupos em condições de minoria ou desigualdade ganham voz (ALTHEMAN et al., 2013). Contudo, embora o debate virtual possa apresentar qualidades deliberativas, como a reflexividade e a justificação, estes embates discursivos também são marcados por elevada intolerância e desrespeito entre os interagentes.

Barros e Carreiro (2015) analisam comentários nas páginas do Facebook de três jornais de circulação nacional - O Globo, Folha de São Paulo e Estado de São Paulo - em notícias de quatro temáticas distintas que mobilizam questões controversas como corrupção e racismo. Os autores estão interessados em observar as variáveis clássicas da deliberação: reciprocidade, provimento de razões, grau da justificativa e respeito. Em geral, as discussões na seção de comentários revelaram baixa reciprocidade entre os participantes (5,3%) - embora a aderência ao tópico tenha sido mais elevada (49%). No tocante ao provimento de razões, ou seja, ao uso de argumentos racionais para justificar posições, a expressiva maioria dos comentários não apresentou justificativas racionais (57,6%). Na parcela de comentários que apresentou justificativa, os autores consideraram a qualidade "inferior" em 14,9% das mensagens, "qualificada" em 25,6% e sofisticada em 1,5%. Embora os autores considerem que as discussões sejam positivas no sentido de configurar novas esferas públicas nos quais atores têm oportunidades de expressar vozes alternativas àquelas frequentemente presentes na esfera de visibilidade pública, a qualidade da deliberação não satisfaz plenamente os critérios estabelecidos (BARROS & CARREIRO, 2015, p.183).

Não obstante, ainda que a teoria deliberativa possa oferecer um horizonte profícuo para a análise do potencial democrático da conversa política informal, análises muito preocupadas com a qualidade ou a sofisticação dos argumentos podem levar a um diagnóstico equivocado da maneira como as pessoas se expressam na Internet. Estudos focados em deliberação on-line frequentemente adotam critérios e sistematizações demasiadamente exigentes que podem levar, inclusive, a interpretações equivocadas do fenômeno - como é o caso dos "níveis de justificação" propostos por Steiner (2004; 2012) e colegas. A quantificação do número de argumentos, como sugere Mendonça (2015), não é indicativo de sofisticação argumentativa. Da mesma forma, privilegiar certas formas de expressão em detrimento de outras, como o humor, o sarcasmo e mesmo as histórias pessoais, parece ser incompatível com uma visão mais ampla da deliberação na vida real (MENDONÇA, 2015).

Os estudos sobre conversação política on-line apresentados nesta revisão revelam numerosas tentativas de analisar o debate político informal na Internet a partir de premissas alinhadas ao ideal normativo da deliberação - notadamente inspiradas nos aspectos elencados por Habermas (1996) e operacionalizados posteriormente por outros autores (COHEN, 1997; DAHLBERG, 2004; KIES, 2010; STROMER-GALLEY, 2007). Contudo, esta abordagem estabelece condições que dificilmente são encontradas nas discussões cotidianas informais, que são momentos de entretenimento e socialização (CHADWICK, 2009; FREELON, 2010) - o que resulta em uma visão predominante de que as esferas de discussão informais não seriam muito deliberativas. Se este é o diagnóstico, o problema talvez esteja na forma como tais conversas são analisadas - que frequentemente ignora a fluidez e a informalidade do ambiente digital, além do impacto das características de design e interação. A nosso ver, a constatação de que as interações que ocorrem rotineiramente nas esferas públicas digitais não correspondem ao tipo de discurso idealizado pela teoria deliberativa não significa, necessariamente, um horizonte sombrio para a conversação on-line.

2.3 APONTAMENTOS PARA UMA NOVA ABORDAGEM DAS CONVERSAS POLÍTICAS ON-LINE

Diante da predominância da abordagem deliberacionista nos estudos sobre conversação política on-line e off-line, alguns autores têm advogado por uma visão mais ampla do fenômeno (CARPINI et al., 2004; CHADWICK, 2009; COLEMAN & MOSS, 2012; EVELAND et al., 2011; FREELON, 2010). Coleman & Moss (2012) argumentam que, em alguns contextos, a preocupação com a deliberação no sentido estrito é restritiva e desconsidera outras formas importantes de conversação política (2012, p. 7). Para Chadwick (2009) o engajamento em trocas discursivas racionais e reflexivas tem custo elevado em termos de tempo e esforço, motivo pelo qual não deve ser considerado um aparato metodológico suficientemente robusto para dar conta das múltiplas formas de comunicação e expressão on-line. O autor defende a importância dos comportamentos menos "custosos" para o cidadão que emergem na *web* e podem melhorar a participação política, ainda que não correspondam à ideia de uma esfera pública deliberativa (2009, p. 19). Reduzir a análise das discussões virtuais aos critérios deliberativos seria, portanto, uma abordagem insuficiente para compreender a maneira como cidadãos se apropriam de ambientes digitais para discutir questões políticas.

Para Eveland et al., (2011, p.1086), a abordagem deliberacionista da conversação política pode levar a expectativas pouco realistas acerca da função deste tipo de interação social na vida dos cidadãos e confere uma atenção indevida para certos aspectos da

conversa política enquanto exclui ou negligencia outros - tais como a expressão de opiniões não justificadas, a presença de incivildade e de outros comportamentos inerentes às interações informais na Internet, tais como o excesso de brincadeiras e comportamento pouco preocupado com as normas de interação social vigentes face-a-face. Ainda segundo o autor, abordagens que aplicam a lógica da deliberação às conversas informais estão inferindo motivações cívicas e políticas em uma atividade que, na maior parte do tempo, emerge das relações cotidianas por motivos ligados à socialização e ao entretenimento. Neste tipo de interação - fluido, informal e descompromissado -, os participantes nem sempre estão interessados em negociar perspectivas conflitantes ou justificar posicionamentos - o que não deveria significar que tais discussões não são válidas ou importantes para os cidadãos (cf. WALSH, 2004).

Peter Dahlgren (2005, p. 156) defende que os parâmetros normativos da deliberação devam ser observados como condições ideais, mesmo quando a realidade não corrobora estes princípios. Em argumentação semelhante, Dahlberg (2004) sugere que os indicadores delineados por Habermas como condições para a deliberação devem ser pensados, metodologicamente, como indicadores para compreender em que medida os critérios da deliberação ideal são atingidos nas trocas discursivas *on-line*, de modo a tensionar a teoria com o mundo real.

Esta pesquisa dialoga com ambas perspectivas: embora o objeto de interesse sejam modalidades informais de comunicação, das quais não se pode esperar a satisfação de critérios deliberativos, acreditamos ser necessário delinear parâmetros para a observação dos debates que ocorrem no âmbito da conversação cotidiana. Assim, buscamos respaldo nas reflexões sobre deliberação *on-line* para refletir sobre os critérios observáveis no "mundo real", que atuam sobre as interações virtuais. Mais do que refletir sobre as possibilidades da Internet para fomentar discussões políticas que correspondam a ideais da conversa face-a-face, a intenção desta pesquisa é compreender como os internautas se expressam ao discutir notícias sobre política *on-line*, considerando a possibilidade de que a presença de incivildade - vista como uma ameaça para que a Internet fomente discussões profícuas - pode significar apenas que os internautas não interpretam as normas de interação vigentes em ambientes mediados com o mesmo rigor das interações face-a-face. Ademais, em ambientes nos quais as pessoas estão potencialmente expostas a um nível de heterogeneidade maior do que nas relações sociais *off-line*, é importante considerar que a incivildade possa ser adotada como recurso retórico para demarcar posições e chamar a atenção dos outros usuários (HERBST, 2010; MUTZ, 2016).

São objeto deste estudo as conversações políticas que se encadeiam a partir da exposição a notícias sobre política reverberadas em dois ambientes: página de notícias no site de rede social Facebook e seção de comentários nos sites dos veículos de

comunicação. A proposta é analisar de que maneira cidadãos interagem entre si a partir da exposição à informação política em diferentes desenhos interativos, considerando os constrangimentos e as potencialidades de cada ambiente de conversação. Para esta análise, adotamos uma perspectiva sistêmica da democracia deliberativa, que valoriza a conversação cotidiana como uma importante etapa de processos mais complexos de deliberação e participação cívica. Esta abordagem também considera que processos discursivos não deliberativos - como discussões nas quais há relativa homogeneidade de perspectivas ou o fechamento para perspectivas divergentes, ou mesmo debates incivis - possam representar contribuições para o sistema deliberativo ao incentivar a participação política (MAIA, 2012, MANSBRIDGE, 1999; MANSBRIDGE et al., 2012; MIOLA, 2012; MUTZ, 2016; NEBLO, 2005). Estamos especialmente interessados em observar a maneira como indivíduos se expressam e em que circunstâncias adotam um tom incivil. Embora frequentemente descartada como elemento nocivo à discussão, diversas pesquisas têm demonstrado que a incivilidade produz efeitos sobre os cidadãos. Particularmente, a incivilidade é associada ao aumento da atenção a outros argumentos e opiniões, contribui para o aprendizado político e pode, inclusive, atribuir mais credibilidade a um conteúdo noticioso em blogs, artigos de opinião e programas de TV (BORAH, 2013; JAMIESON et al., 2015; MUTZ, 2016).

A presença crescente de internautas em sites de rede social para fins democráticos - tais como mobilização e ativismo político, participação e engajamento em campanhas eleitorais, e compartilhamento de informações - tem suscitado novas abordagens sobre a apropriação destes espaços para discussão política. De fato, diversos autores têm advogado por uma visão mais abrangente das conversas informais - sobretudo, àquelas que emergem de fóruns de discussão acerca de hobbies, entretenimento ou lazer (GRAHAM, 2010, 2012; GRAHAM et al., 2015; GRAHAM; HAJRU, 2011; MAIA; REZENDE, 2016; SHAH, 2016; WOJCIESZAK; MUTZ, 2009; WRIGHT et al., 2016).

Esta pesquisa contribui para a expansão desta literatura ao debater o potencial democrático das discussões - no sentido de fomentarem a troca de opiniões plurais e o engajamento com assuntos de interesse público - que ocorrem em sites de redes sociais e sites de notícias a partir de uma abordagem interessada em observar o uso de expressões de incivilidade - aqui considerada como recurso retórico - e as condições que favorecem ou constroem comportamentos intolerantes - necessariamente nocivos à democracia. Pretendemos, portanto, nos distanciar de abordagens que consideram a incivilidade um problema para as discussões na Internet que, ao nosso ver, parecem revelar uma expectativa de que interações mediadas sejam orientadas por normas de interação vigentes em discussões face-a-face. A nosso ver, esta visão desconsidera que as *affordances* dos

ambientes digitais tenham impacto sobre a maneira como as pessoas se expressam, interpretam contextos e negociam normas sociais.

Outro aspecto que diferencia nossa pesquisa de outros estudos sobre conversas políticas em ambientes informais é a opção por abordar uma gama variada de temas e assuntos políticos - possível a partir de uma amostra representativa dos ciclos de notícias em seis meses de cobertura jornalística. Assim, nossos resultados são menos sensíveis às particularidades temáticas em relação a estudos focados em conflitos e debates específicos (ALTHEMAN et al., 2013; GRAHAM; HAJRU, 2011; GRAHAM; JACKSON; WRIGHT, 2015; MAIA; REZENDE, 2016). Outro ponto de interesse deste trabalho é ir além de uma concepção de conversação virtual orientada por normas de interação face-a-face, considerando a possibilidade de que aspectos frequentemente considerados negativos - como a incivilidade - desempenhem um papel importante na forma como as pessoas se expressam em ambientes digitais.

O capítulo a seguir apresenta os ambientes discursivos analisados e debruça-se sobre as condições de participação e engajamento em cada um deles, com o objetivo de delimitar o escopo de análise deste trabalho e revisitar as discussões empíricas e achados teóricos que justificam a expectativa de que o ambiente discursivo produza efeitos sobre a forma como cidadãos se expressam e discutem notícias sobre política on-line.

3. O MEIO E A MENSAGEM - SOBRE UMA ABORDAGEM SISTÊMICA DA DISCUSSÃO POLÍTICA ON-LINE

Para compreender os fenômenos políticos e sociais que acontecem na Internet, é necessário, em primeiro lugar, considerar que a Internet é um ambiente constituído por múltiplas plataformas e aplicativos que permitem uma infinidade de usos e apropriações. Neste sentido, qualquer análise de fenômenos que acontece em um ambiente digital precisa considerar as características de cada plataforma e a maneira como as *affordances* digitais podem limitar ou potencializar práticas sociais. Sobretudo no âmbito da discussão política, pesquisadores têm se debruçado sobre as condições e oportunidades de participação que cada tipo de plataforma oferece e os possíveis impactos destes ambientes estruturados sobre a forma como os indivíduos se engajam politicamente, interagem entre si e debatem questões de interesse público (GRAHAM; WITSCHGE, 2003; JANSSEN; KIES, 2005; VERGEER; HERMANS, 2008; WRIGHT; STREET, 2007). Este é o nosso ponto de partida.

Considerando as diferenças nas oportunidades para interação e nos constrangimentos e restrições impostas pelos desenhos interativos em cada plataforma, esta pesquisa adota uma perspectiva sistêmica da conversação política on-line (Maia et al, 2015) e analisa, comparativamente, discussões políticas que acontecem em ambientes digitais distintos. Neste capítulo, discutiremos as características de cada plataforma de interesse - sites de redes sociais e comentários em sites de notícias - à luz de duas correntes relevantes da literatura. Em primeiro lugar, discutimos o impacto dos desenhos participativos na qualidade das discussões. Posteriormente, apresentamos o debate acerca dos efeitos de ambientes como sites de redes sociais no comportamento e na auto-expressão dos usuários. A partir destas discussões, apresentamos os objetos de interesse deste trabalho e discutimos as consequências das *affordances* de cada plataforma de interesse.

O objetivo deste capítulo é apresentar os fundamentos teóricos e empíricos que justificam a necessidade de uma abordagem analítica que considera a relevância das características técnicas de cada ambiente sobre a expressão de opiniões sobre temas de interesse público. À luz desta revisão, apresentamos os pressupostos teóricos e metodológicos que orientam esta pesquisa.

3.1 AMBIENTES CONSTRUÍDOS E EFEITOS NO DEBATE POLÍTICO

Na última década, diversos autores têm discutido as condições que favorecem ou constroem a autoexpressão e a conversação on-line. Nesta seção, apresentamos uma reflexão acerca dos possíveis efeitos provocados pelo *design* e pela organização de espaços conversacionais nas conversas políticas on-line. Frequentemente, estes estudos

estão preocupados com ambientes específicos para a deliberação e o engajamento político virtual (DAVIES & CHANDLER, 2011; JANSSEN & KIES, 2004; WRIGHT; STREET, 2007) - que não são o objeto de interesse desta pesquisa. Contudo, alguns dos aspectos observados nestes contextos são pertinentes às mídias sociais e aos sites de notícias. A presente revisão se concentra nas características de interação que estão presentes nos diversos espaços discursivos para participação política, sites de notícia e redes sociais digitais: presença de moderação, identificação e temporalidade de comunicação⁸.

Para Friess e Eilders (2015), estudos focados nas condições de participação e no design dos ambientes de discussão política on-line estão interessados no "*input*" da deliberação - ou seja, as características das plataformas que incentivam ou constroem o comportamento deliberativo dos usuários. A noção de que tais características oferecem oportunidades e constrangimentos para a ação é derivada do conceito de *affordances*, aplicado ao design por Donald Norman (2001) - as propriedades percebidas de um objeto que definem as possibilidades (e restrições) para o seu uso. Neste contexto, diferentes desenhos interativos presentes em sites de redes sociais e sites de notícia deverão afetar substancialmente a maneira como os usuários interagem com essas plataformas e as utilizam para expressar opiniões políticas.

O anonimato, tópico discutido no capítulo anterior, desempenha um papel duplo na discussão política. Por um lado, autores defendem que a possibilidade de se manter anônimo em uma discussão poderia atuar como um incentivo para que as pessoas participem, sobretudo no caso de minorias de gênero e raça (JANSSEN & KIES, 2004). Por esta perspectiva, o anonimato possibilitaria que os atores participassem dos debates em condições de igualdade - sem que suas características pessoais representassem um constrangimento -, o que seria uma condição desejável do ponto de vista da democracia deliberativa (PAPACHARISSI, 2004, p.267).

Contudo, o anonimato também possui um lado perverso: ao remover os constrangimentos sociais, os usuários sentem-se protegidos pelo anonimato e podem adotar comportamentos violentos, rudes, preconceituosos que não seriam socialmente aceitáveis em ambientes identificados - resultado do efeito de "desinibição" on-line (SULER, 2004). Assim, a identificação é vista como uma característica positiva para fomentar o debate político. No caso dos estudos sobre deliberação on-line, a identificação tende a promover civilidade, racionalidade e sinceridade entre os participantes, sendo, portanto, uma escolha

⁸ Janssen e Kies (2005) também elencam a definição da agenda de discussão (*agenda-setting*) entre os fatores que influenciam a qualidade das discussões. Contudo, essa discussão se faz pertinente na análise de fóruns governamentais e ambientes institucionais de discussão política - ambientes nos quais a regulação *top-down* do tópico de discussão pode constroer a participação. No caso dos ambientes analisados nesta pesquisa, a definição de agenda não é uma questão de interesse - uma vez que observamos as conversas desencadeadas a partir da exposição a notícias sobre política.

de design que afeta profundamente a participação discursiva e a autoexpressão (FRIESS AND EILDERS, 2015; JANSSEN AND KIES, 2005).

A moderação é outro recurso que pode produzir efeitos distintos conforme a sua aplicação. A moderação interativa - isto é, o engajamento de atores identificados como moderadores no debate - tende a ser vista de forma positiva (FRIESS & EILDERS, 2015). Conforme Stroud e colegas (STROUD et al., 2014) demonstram em um experimento utilizando comentários em sites de notícias que a participação de moderadores identificados (no caso, repórteres) exerce um efeito positivo na qualidade do debate. Especificamente, o envolvimento destes atores estaria relacionado a uma redução da incivilidade e no aumento do uso de evidências para sustentar argumentos. Contudo, quando a moderação atua para censurar contribuições, a avaliação é de que os usuários se sentem constrangidos a participar e expressar suas opiniões (JANSSEN & KIES, 2015).

Outro aspecto estrutural considerado relevante para a comunicação mediada é a temporalidade do ambiente. Espaços conversacionais de interação síncrona, como *chats* e programas de mensagens instantâneas (*Skype*) são aqueles nos quais os participantes de uma discussão estão presentes e participam ao mesmo tempo. Em alguns casos, há recursos que indicam se um participante está respondendo, por exemplo, enquanto outros programas permitem o uso de recursos como voz ou vídeo. A característica dominante dos espaços síncronos é a participação simultânea. As interações nestes contextos tende a ser caracterizada por mensagens breves e rápidas, com ideias e argumentos fragmentados, uma vez que os participantes tendem a reagir rapidamente uns aos outros e a apresentar formulações incompletas (NG; DETENBER, 2005). Isso não quer dizer, contudo, que elas seriam menos informativas. Ng e Dentember (2005) analisam, em um experimento, conversas síncronas e assíncronas sobre temas específicos e observam que, na avaliação dos participantes, as interações síncronas são mais informativas. Na mesma pesquisa, as conversas síncronas também são avaliadas como mais persuasivas pelos participantes do experimento (NG; DENTENBER, 2005). Não obstante, os autores ressaltam que a pesquisa é baseada nas percepções dos usuários participantes - e não na análise do conteúdo das mensagens trocadas em ambos os contextos.

Ambientes de discussão assíncronos, por sua vez, são aqueles nos quais participantes podem entrar e sair da discussão ao longo do tempo, e são caracterizados por mensagens mais longas. Neste contexto, a temporalidade não é um constrangimento: usuários tendem a expor ideias de forma completa, trazendo evidências para corroborar suas perspectivas. Por este motivo, ambientes de discussão assíncronos são considerados mais adequados para fomentar a discussão política on-line, sobretudo para debates de políticas públicas e espaços conversacionais vinculados à esfera política e suas insituições (FRIESS AND EILDERS, 2015; KIES, 2010; STROMER-GALLEY ET AL., 2012).

Para analisar o impacto de fatores como a identificação e a moderação das discussões políticas on-line, esta tese debruça-se sobre ambientes distintos: sites de notícias, blogs e sites de redes sociais. Nestes ambientes, a temporalidade das discussões é assíncrona e, portanto, não há constrangimentos temporais para que as opiniões sejam expressas, ou pressão para que os participantes sejam responsivos. O ambiente das redes sociais digitais parece especialmente interessante para o estudo das conversações políticas que acontecem na Internet em virtude da popularidade destes serviços entre os brasileiros e devido às características técnicas deste tipo de ferramenta - tais como uso de perfis pessoais, presença de conexões sociais recíprocas e visíveis a todos os participantes, além da predominância de interações sociais preexistentes, que não se restringem ao meio digital. Estas características podem influenciar comportamento dos usuários em variados contextos (BAYM; BOYD, 2012; BAZAROVA; CHOI, 2014; BOYD, 2007; DONATH; BOYD, 2004; ELLISON; BOYD, 2013). Com base nessa literatura, partimos do pressuposto de que as redes sociais virtuais deverão impor constrangimentos para a conversação política, o que deve ter impacto, especificamente, nas expressões de incivildade e de intolerância nas discussões neste meio.

No âmbito dos sites de notícias, o fomento à interação dos leitores/internautas com os conteúdos noticiosos é uma tendência do jornalismo contemporâneo (DALMONTE, 2009; WEBER, 2013) e a apropriação dos espaços destinados a comentários do leitor para a discussão política tem sido explorada em abordagens vinculadas à ideia de democracia deliberativa (BARROS & SAMPAIO, 2013; WEBER, 2013). Sendo o ambiente institucional dos sites de notícia um espaço que pode fomentar discussões públicas diversas, optamos por ancorar nossa perspectiva sistêmica na análise da discussão política neste ambiente, em comparação com as redes sociais digitais. Os blogs também são incluídos nesta análise por representar espaços de jornalismo opinativo, cujo protagonismo é frequentemente abordado nos estudos sobre comunicação, política e Internet (ALDÉ et al., 2007; COLEMAN & WRIGHT, 2008; SOBIERAJ & BERRY, 2010).

Com o objetivo de manter o tópico constante para analisar as discussões em ambientes distintos, o Portal UOL foi escolhido como site de referência para a coleta de comentários no Facebook. Essa escolha justifica-se pela relevância do portal no contexto de mídia digital no Brasil. O Portal UOL (uol.com.br) é o quinto site mais acessado do Brasil e o primeiro entre os sites de notícias, segundo dados do Alexa⁹ em abril de 2016. Sua página no Facebook tem mais de 6 milhões de curtidas - à frente de todos os veículos de mídia impressa brasileiros na rede social¹⁰.

⁹ <http://www.alexa.com/siteinfo/uol.com.br> (acesso em 20/05/2016)

¹⁰ Segundo dados do SocialBakers (<http://www.socialbakers.com/statistics/facebook/pages/total/brazil/media> - acesso em 28/04/2016).

O segundo motivo é alinhado aos objetivos desta pesquisa: o Portal UOL indexa notícias de diferentes fontes - blogs, jornais regionais, jornais nacionais (Folha de São Paulo), sites de entretenimento, esportes etc. Deste modo, ao analisar os comentários deixados na página do UOL no Facebook e no site de origem, a pesquisa não está restrita à observação de apenas um veículo de notícias e engloba fontes distintas. Ademais, esta abordagem também possibilita identificar a emergência de temas políticos - como o racismo ou a discriminação de gênero, por exemplo - em ambientes de notícias leves (como editorias de cotidiano e entretenimento), ampliando o escopo para além do noticiário político convencional.

Nas seções a seguir, apresentamos uma definição abrangente dos sites de redes sociais e discutimos seu potencial para a discussão política e consumo de informação. Em seguida, apresentamos as características das seções de comentários em sites de notícias, oportunidades e constrangimentos para interação nestes ambientes.

3.2 SITES DE REDES SOCIAIS

Esta seção dedica-se a apresentar o conceito e as características de sites de redes sociais (SRS), além de refletir acerca das oportunidades e constrangimentos que podem produzir efeitos sobre conversação política informal que emerge nestes ambientes. Sites de rede social são ferramentas que centralizam atividades diversas e dão suporte para a manutenção de redes de amizades amplas - replicando, em certa medida, espaços de encontros casuais. Em 2007, Boyd e Ellison (2007), definiam estas plataformas como serviços que permitem ao indivíduo construir um perfil público ou semipúblico, articular uma rede de usuários com quem deseja compartilhar conexões e visualizar/examinar essas conexões, bem como aquelas feitas por outros participantes. Recentemente, em 2013, as autoras apresentaram uma nova definição que considera a evolução destas plataformas e seus usos.

Um site de rede social é uma plataforma de comunicação em rede na qual participantes 1) possuem perfis únicos e identificados que consistem de conteúdos informados pelo usuário e conteúdos de outros usuários e/ou providos pelo sistema; 2) podem articular publicamente conexões que podem ser vistas e navegadas por outros usuários; 3) pode consumir, produzir e/ou interagir com fluxos contínuos de conteúdos gerados ou compartilhados por usuários providos por suas conexões no site (ELLISON & BOYD, 2013, p.158, tradução nossa).

A nova definição enfatiza mudanças nas plataformas e nas apropriações, como a centralidade dos *feeds* de notícias constituídos por conteúdos gerados ou compartilhados por usuários, a complexidade dos perfis pessoais. Nos sites de redes sociais populares em

meados dos anos 2000, tais como o orkut e o Friendster, o objetivo era navegar entre listas de amigos e fazer conexões com base em interesses em comum - o que as autoras chamam de *traversability* na definição original. Já as plataformas de redes sociais atuais permitem transitar por todo tipo de conteúdo, ampliando não somente o escopo e a funcionalidade dos ambientes, mas também o tipo de informação e conteúdo que circula e é replicado.

Nas redes sociais digitais, os indivíduos agem por interesses relacionados a motivações sociais, como a vontade de participar e compartilhar conteúdos úteis ao grupo (SHIRKY, 2011), construir e manter identidades públicas desejáveis para serem reconhecidos e gerenciar listas de contatos com quem desejam se comunicar ou para quem desejam aparecer (BOYD, 2010; BOYD & ELLISON, 2007; DONATH; BOYD, 2004). O conteúdo das redes é majoritariamente produzido pelos internautas – atualizações de status, compartilhamento de links, vídeos e fotos -, o que significa que os usuários destes ambientes precisam construir e alimentar seus perfis pessoais. Em certa medida, a construção de identidade nestes ambientes é orientada pela intenção de valorizar características pessoais positivas e socialmente desejáveis - o que se assemelha à noção de fachada, proposta por Goffman (2003).

No Facebook - objeto de interesse desta pesquisa -, usuários constroem perfis pessoais públicos ou semi-públicos e mantêm uma rede de amizades que implica na em um relacionamento mútuo e bilateral com outro usuário da rede. No caso de personalidades e páginas de empresas, jornais e organizações diversas, o usuário pode "curtir" ou "seguir" a página de interesse para receber suas atualizações - um relacionamento unilateral. Além disso, usuários podem postar atualizações de status, compartilhar mensagens de seus amigos e de outras páginas dentro do SRS. Essas atualizações aparecem no *feed* de notícias - um fluxo contínuo no qual o usuário acessa mensagens postadas pela sua rede de amigos e pelas páginas curtidas. Neste sentido, os usuários podem explorar o *feed* de notícias para obter informações e opiniões de suas conexões ou se engajar em discussões com amigos e/ou amigos de amigos na rede.

Embora seja possível criar perfis anônimos, usuários do Facebook tendem a utilizar suas identidades reais, usar fotos no perfil e manter conexões virtuais com pessoas conhecidas para além do círculo social mais íntimo - incluindo-se aí amigos de amigos, conhecidos e colegas de trabalho (DONATH & BOYD, 2004; HALPERN & GIBBS, 2013; HAMPTON et al., 2011) - o que contribui para a manutenção de laços sociais mais fracos, responsáveis por aumentar a heterogeneidade da rede (ELLISON et al., 2007, 2011; VITAK; ELLISON, 2013). A possibilidade de manter tais conexões, por sua vez, torna o Facebook um ambiente profícuo para o acúmulo de capital social (ELLISON et al., 2007; 2011) - ainda

que alguns usuários se sintam constrangidos pelos riscos potenciais de expressar opiniões diante de uma audiência ampla e diversa (VITAK & ELLISON, 2013).

O Facebook também possibilita a criação de grupos de discussão públicos ou privados em torno de interesses em comum - o que inclui assuntos políticos. Outra *affordance* do Facebook que aumenta a sensação de conexão entre usuários é a central de notificações. Usuários são notificados das atividades de seus contatos - principalmente no tocante a comentários em publicações e respostas. Neste sentido, o Facebook possibilita o que Hampton e colegas (2011) classificam como "*pervasive awareness*", que seria uma consciência generalizada acerca das atividades sociais nas quais os indivíduos se engajam através de sites de redes sociais (HAMPTON et al., 2011, p.1046). Ou seja, a visibilidade das conexões e as atualizações de *status*, aliadas às notificações, contribuem para que usuários do Facebook estejam atentos e cientes das ações de seus amigos na plataforma e atuam, em certa medida, para incentivar o engajamento com as conexões.

Devido à ampla integração destas ferramentas com sites de entretenimento e portais de informação - e aos numerosos aplicativos que incentivam a interação social -, redes sociais são ambientes propícios para o contato com notícias e informações, incluindo-se aí conteúdos políticos heterogêneos. Ainda que o consumo de informações não seja o objetivo dos usuários das redes, eles são expostos a estes conteúdos inadvertidamente, por meio das conexões sociais (BAKSHY et al., 2015; KIM et al., 2013; NAHON, 2016; VELASQUEZ, 2012).

Para boyd (2007; 2011), sites de redes sociais são a mais nova geração de "públicos mediados", ambientes nos quais as pessoas podem se reunir publicamente por meio de uma tecnologia de mediação. Em certa medida, esses espaços públicos mediados são similares aos espaços não mediados com os quais a maioria das pessoas está familiarizada - parques, lanchonetes, cafeterias e shoppings. Há, contudo, quatro características fundamentais dos públicos mediados que os diferenciam dos ambientes não mediados: persistência, replicabilidade, audiências invisíveis e mecanismos de busca (2007, p.2-3). As duas primeiras referem-se aos conteúdos: o que é escrito on-line fica gravado e pode ser replicado facilmente, no mesmo espaço ou em outros ambientes virtuais, o que facilita a perda do contexto e do sentido da comunicação. Os mecanismos de busca cumprem a função de facilitar a localização das pessoas e conexões. Já a audiência invisível, segundo a autora, refere-se à impossibilidade de determinar quem tem acesso aos perfis pessoais e aos conteúdos compartilhados em ambientes digitais.

Tanto a dificuldade de contextualizar a informação como a impossibilidade de saber quem compõe a audiência são fatores que influenciam o comportamento dos usuários de redes sociais. No espaço público mediado dos sites de rede social, os participantes imaginam sua audiência (a partir de suas conexões) e comportam-se de acordo com as

normas sociais que percebem como aceitas no ambiente (BOYD, 2007). Assim, o comportamento em sites de redes sociais é guiado pela percepção que o usuário tem de seus públicos imaginados. "Participantes em públicos mediados frequentemente se referem a uma audiência imaginada para determinar se o seu comportamento é socialmente apropriado, interessante ou relevante"(boyd, 2011, p.50). Contudo, este processo não é simples, uma vez que cada indivíduo possui expectativas diferentes em relação ao que é apropriado ou socialmente aceitável. Neste sentido, participantes em públicos mediados navegam entre contextos frequentemente conflitantes - o que torna a autoexpressão desafiante nestes ambientes, uma vez que a audiência em potencial pode ser mais ampla do que o usuário imagina (boyd, 2011, pp.50-52).

3.2.1 Consequências do Uso de Sites de Redes Sociais: Heterogeneidade e Discussão Política

A integração com fontes externas de informação e aplicativos variados, a exemplo do que ocorre no Facebook, insere o usuário num ambiente propício ao surgimento de conversações sobre política, devido à possibilidade de exposição inadvertida à informação política. De fato, diversos autores apontam para a apropriação de sites de redes sociais como fontes de informação - sobretudo entre usuários mais jovens (BARNIDGE, 2015; GLYNN et al., 2012; KIM, 2011; KIM et al., 2013; WESTERMAN et al., 2014). Essa literatura também enfatiza o papel das notícias em promover a diversidade comunicativa nos sites de redes sociais - ponto de especial interesse desta pesquisa.

Não obstante usuários tenham diferentes motivações para utilizar o Facebook - tais como entretenimento, manutenção de laços sociais, comunicação interpessoal etc -, as empresas de comunicação estão cada vez mais presentes na rede social. Desde 2010, sites de notícias e jornais ao redor do globo têm investido na presença social, contratando equipes específicas para atuar estrategicamente nas redes sociais, mobilizando leitores para compartilhar e discutir conteúdos noticiosos. Além de aumentar a visibilidade, tal presença possibilita novas formas de engajamento com o leitor (GLYNN et al., 2012; WEBER, 2013). Neste sentido, ainda que o acesso a informações seja um uso secundário para muitos usuários da rede social, é plausível supor que a presença de empresas jornalísticas no Facebook seja um fator que influencia a exposição inadvertida a esses conteúdos - uma vez que mesmo pessoas menos interessadas em notícias - que não "curtem" páginas jornalísticas - estão propensas a acessar este conteúdo por meio do compartilhamento entre suas conexões (GLYNN et al., 2012, p.114).

Glynn et al. (2012) examina os fatores relacionados ao uso do Facebook como fonte de informação e demonstra que esta apropriação é relacionada à frequência e intensidade

de acesso ao site. Usuários que acessam a rede social frequentemente são também os mais propensos a utilizar o Facebook como fonte de informação (GLYNN et al., 2012, pp. 116-117). Embora o uso do Facebook como fonte de notícias seja associado a usuários mais jovens, o autor demonstra que esta relação é mediada pela intensidade de acesso e presença (medida em relação ao número de amigos e à frequência de atualizações pessoais e compartilhamentos). Ou seja, como usuários mais jovens tendem a usar o Facebook com maior frequência, eles também são os mais propensos a obter notícias na rede social. Contudo, este comportamento estaria mais associado à frequência de uso do que à idade - ou seja, adultos que acessam o Facebook com frequência e também têm elevada presença na rede tendem a utilizar o site como fonte de informação. É relevante notar que Glynn et al. (2012) também encontram uma associação positiva entre ser mulher e usar o Facebook como fonte de notícias. Para os autores, embora usuários utilizem a plataforma com diferentes propósitos, a presença crescente de empresas jornalísticas facilita a apropriação do Facebook como fonte de notícias, sobretudo para usuários assíduos da rede social.

De maneira geral, a ideia de que o uso de redes sociais digitais poderia contribuir para o acesso a informações políticas heterogêneas parte do pressuposto de que tais plataformas facilitariam a exposição inadvertida à informação política (BRUNDIDGE, 2010a; 2010b) devido à elevada presença de laços fracos, notadamente responsáveis por prover perspectivas heterogêneas (cf. GRANOVETTER, 1973; MUTZ, 2006; NORRIS, 2002; WYATT et al., 2000). Sobretudo em contextos nos quais a formação de laços se dá por motivos exteriores ao posicionamento político, como é o caso dos SRS, indivíduos estão propensos à exposição inadvertida a perspectivas políticas heterogêneas e desafiantes (KIM, 2011; WOJCIESZAK & MUTZ, 2009). Tais contextos, por sua vez, também seriam propícios para a emergência da discussão política. Brundidge (2010b) indica uma relação positiva e direta entre discussão política on-line e heterogeneidade nas redes de discussão, bem como aponta o papel mediador da conversação política on-line na influência do acesso de notícias on-line na exposição a perspectivas políticas plurais.

Kim (2011) investiga esses pressupostos. Com dados de um survey nacional conduzido nos Estados Unidos, a autora analisa a relação entre o uso de sites de redes sociais, exposição a informação política heterogênea e discussão política on-line. A pesquisa revela uma relação significativa entre o uso de redes sociais e a exposição a opiniões políticas divergentes - mesmo utilizando variáveis de controle (demografia, preferência partidária e consumo de informação). O uso de SRS também é significativamente relacionado ao engajamento em discussões políticas. Neste sentido, a conversa política media uma relação indireta entre SRS e exposição a perspectivas diversas. Kim (2011, p. 975) demonstra que o uso de sites de redes sociais contribui para

expandir o acesso a informações políticas variadas - um achado convergente com a perspectiva de que a Internet poderia contribuir para a democracia ao fomentar debates plurais e heterogêneos. Outro achado importante é que esta relação independe de preferências partidárias, ou seja, mesmo indivíduos com preferências partidárias fortes se expõe a conteúdos heterogêneos ao usar SRS - ainda que inadvertidamente -, indicando que tal ambiente contribui para combater a fragmentação política (KIM, 2011; p.976).

Barnidge (2015) examina a relação entre o acesso a notícias em sites de redes sociais e a exposição ao desacordo político. Para o autor, a atuação dos usuários é fundamental para amplificar a circulação de notícias heterogêneas em sites como o Facebook. Os "*power users*" - consumidores assíduos de informação política - seriam responsáveis por postar um grande volume de notícias, contribuindo para que aqueles com menor interesse sejam expostos inadvertidamente às informações (BARNIDGE, 2015; GLYNN et al., 2012). Estes resultados sugerem que, em sites de redes sociais, o tamanho da rede do usuário (número de amigos) está positivamente relacionado ao acesso a notícias nestas plataformas. O acesso, por sua vez, tem relação positiva com o monitoramento político e o engajamento discursivo. Finalmente, o monitoramento e a conversa política são mediadores do desacordo. Tais resultados independem de interesse político, indicando que mesmo cidadãos menos envolvidos com assuntos políticos estariam propensos a acessar notícias por meio de sites de redes sociais (BARNIDGE, 2015, p.216).

Kim et al. (2013) também analisam o impacto do uso de sites de redes sociais na exposição à heterogeneidade política e no engajamento cívico, com ênfase em traços de personalidade como moderadores da relação. Os dados são extraídos de um survey. Os autores corroboram achados anteriores e identificam uma relação positiva entre uso de SRS e heterogeneidade das redes de discussão, mesmo quando controlam variáveis demográficas, uso de notícias e orientação política. A relação com traços de personalidade - especificamente, extroversão e introversão - são fracas ou moderadas, sendo os participantes introvertidos os mais propensos a terem redes de discussão heterogêneas quando são usuários frequentes de redes sociais. Kim et. al. (2013, p. 509) também encontram uma relação positiva entre uso de sites de redes sociais e engajamento cívico, o que sugere que atores mais ativos nestas ferramentas também teriam mais oportunidades para participação em atividades cívicas - tais como fazer trabalhos voluntários, participar de reuniões em comunidades, participar de eventos de caridade, comprar ou banir produtos de empresas em virtude de valores políticos.

As pesquisas empíricas apresentadas nesta seção corroboram o argumento de que usuários de sites de redes sociais encontram-se em um ambiente suscetível à disseminação de notícias e conteúdos heterogêneos, capazes de contrastar e desafiar suas predileções iniciais. O uso de redes sociais digitais é, portanto, uma variável importante para a

exposição a conteúdos divergentes na Internet - o que justifica nosso interesse em analisar as discussões políticas que acontecem nestes ambientes.

Tais pesquisas sugerem, ainda, que a presença dos veículos de comunicação no Facebook facilita a exposição dos usuários a conteúdos noticiosos e, sobretudo para aqueles que usam o site com frequência e têm o hábito de postar atualizações e interagir com conteúdos, influenciam a adoção desta plataforma como fonte de informações (GLYNN et al., 2012; JOHNSON & KAYE, 2014; KIM, 2011). Embora cidadãos mais interessados em política considerem que sites de notícias têm mais credibilidade do que SRS, usuários mais frequentes destas plataformas tendem a ver as informações que circulam em redes sociais com mais credibilidade do que usuários menos frequentes. A credibilidade das SRS também estaria relacionada à percepção de credibilidade a outras fontes de informação menos convencionais, tais como blogs e fóruns de discussão (JOHNSON & KAYE, 2014). Tais estudos contribuem para posicionar os sites de redes sociais no âmbito de um sistema de mídia híbrido e complexo como uma importante fonte de informação para seus usuários. Mais do que somente posicionar os SRS como fonte relevante de informações, estas pesquisas também sugerem que os usuários tendem a centralizar suas atividades na plataforma - o que poderia indicar uma mudança no perfil do público que prefere acessar notícias em sites e aqueles que optam por se informar nos SRS.

Neste sentido, é plausível supor que usuários irão se envolver em discussões políticas com suas conexões diretas e indiretas na rede quando expostos a notícias de interesse. Com a centralidade crescente dos sites de redes sociais nos usos que o brasileiro faz da Internet, esta pesquisa contribui para expandir a literatura atual ao examinar sistematicamente a discussão política que é desencadeada pela exposição - seja ela intencional ou inadvertida - a notícias durante o uso cotidiano do Facebook. Pesquisas anteriores analisaram o uso do Facebook como fonte de informação ou catalisador de heterogeneidade política, utilizando métodos como *surveys* e experimentos. Esta tese busca um caminho distinto. Mais do que compreender o papel crescente dos sites de redes sociais como ambientes de consumo, produção e compartilhamento de notícias, pretendemos analisar a maneira como os usuários se engajam discursivamente com as notícias sobre política que circulam na rede.

Considerando as *affordances* de sites de redes sociais - perfis pessoais e identificados, conexões visíveis, presença de laços sociais que também existem off-line e visibilidade das ações -, é possível supor que as discussões políticas que ocorrem neste tipo de plataforma apresentem características distintas daquelas que ocorrem em ambientes com maior nível de anonimato - nos quais as ações dos usuários não são facilmente conectadas à sua identidade. Sendo um ambiente no qual indivíduos estão sujeitos à exposição inadvertida às opiniões políticas de suas conexões - bem como a notícias

diversas compartilhadas por elas -, o Facebook é uma plataforma profícua para a compreensão das discussões políticas mediadas por ambientes digitais, sobretudo no tocante ao desacordo político, incivilidade e intolerância - variáveis de interesse deste trabalho, conforme discutido nos capítulos anteriores.

Ao contrário de ambientes de discussão anônimos - nos quais os usuários têm a sensação de que suas atitudes estariam desconectadas de sua identidade pessoal e, portanto, mais propensos a adotar atitudes incivis (POSTMES et al., 1998) - sites de redes sociais apresentam diversos constrangimentos que, ao menos em tese, inibiriam estas atitudes. Neste sentido, esta tese parte de uma abordagem comparada entre discussões que ocorrem em sites de redes sociais e sites de notícias para observar em que medida os constrangimentos sociais impostos por sites de redes sociais contribuem para inibir comportamentos que denotam incivilidade ou intolerância.

Também nos interessa observar diferentes tipos de expressões de incivilidade, que, a nosso ver, poderiam sugerir a adoção de novas normas de interação em ambientes de comunicação mediada. Se nas relações face-a-face parece pouco plausível admitir que o uso de xingamentos, agressões pessoais e palavreado vulgar poderia integrar a ação comunicativa, a frequência deste tipo de comportamento nas discussões on-line parece sugerir que a continuidade das discussões tende a ser pouco afetada por este tipo de expressão.

De fato, há indicação de que sites de redes sociais como o Facebook proporcionariam interações marcadas por mais respeito em relação a plataformas que possibilitam o anonimato. Halpern e Gibbs (2013) fazem uma análise comparativa de discussões desencadeadas no YouTube e na página oficial da Casa Branca no Facebook. Os autores observam que, no YouTube, um ambiente com elevado nível de anonimato, há maior presença de comportamentos desrespeitosos - tais como insultos, palavreado chulo e expressões pejorativas (2013, pp.1164-1165). Os autores diferenciam este tipo de comportamento da incivilidade, que seria o uso de estereótipos, intolerância e desrespeito ao valor de um grupo ou indivíduo. Os comportamentos desrespeitosos foram observados em 32% das mensagens analisadas no YouTube, enquanto apenas 23% dos comentários no Facebook apresentaram este tipo de expressão. Halpern e Gibbs (2013) também buscam identificar valores deliberativos na discussão, tais como a presença de justificção racional e o uso de fontes externas para corroborar argumentos. Contudo, os autores observam que as discussões são majoritariamente superficiais - 71,1% das mensagens do YouTube e 64,9% dos comentários no Facebook não apresentavam qualquer tipo de justificção e apenas 10.5% e 5.3% das mensagens analisadas nos respectivos ambientes utilizaram fontes externas para corroborar argumentos. Um achado interessante concerne o tópico da discussão: temas sensíveis (como o casamento gay) suscitam participação mais

argumentativa. Não obstante tais resultados sejam pouco generalizáveis, uma vez que concernem a observação de uma única página durante apenas um mês, os achados de Halpern e Gibbs (2013) fornecem um indicativo de que as *affordances* de diferentes mídias sociais podem afetar a forma como cidadãos se expressam em discussões sobre política.

Maia & Rezende (2016) também observam diferenças na maneira como indivíduos discutem um mesmo tema - expressões de racismo proferidas em rede nacional por um congressista em relação a uma cantora negra. Neste caso, níveis elevados de desrespeito estariam associados a ambientes anônimos e heterogêneos, como o YouTube. As autoras também analisam comunidades homogêneas no Facebook - nas quais o desrespeito é menos frequente e, quando aparece, é direcionado a membros externos ao grupo - e blogs com posicionamento ideológico demarcado, que permitem comentários anônimos. No caso em questão, a presença de expressões de desrespeito parece estar mais relacionada à heterogeneidade do ambiente do que à possibilidade de anonimato - ainda que os blogs permitissem comentários anônimos, as autoras observaram discussões consideravelmente respeitadas nestes contextos em relação ao outro ambiente anônimo (YouTube).

Kushin e Kitchener (2009) analisam discussões políticas em um grupo público do Facebook sobre tortura utilizando uma abordagem qualitativa - a análise de discurso mediada por computador (Herring, 2001). Os autores observam níveis elevados de civilidade entre os interagentes - 75% das postagens no grupo foram consideradas civis. Incivilidade, para Kushin e Kitchener (2009) refere-se ao uso de ataques a pessoas e grupos ou insultos. No tocante à diversidade da discussão, os autores indicam que a maioria dos participantes (73%) se posicionada de forma semelhante e atribuem ao Facebook a facilidade em encontrar pessoas com interesses alinhados, desafiando a ideia de que a rede social proporcionaria heterogeneidade política. Contudo, o resultado parece ser relacionado ao desenho da pesquisa, uma vez que Kushin e Kitchener (2009) analisam um único grupo público formado com o objetivo de discutir a legislação sobre tortura nos EUA. Sendo a participação em grupos de discussão uma escolha dos usuários do Facebook, não parece surpreender o fato de que pessoas busquem ambientes favoráveis às suas perspectivas. Ademais, o aspecto qualitativo da pesquisa impede qualquer generalização de seus resultados.

Em diálogo com esta literatura, a presente pesquisa se propõe a investigar a ocorrência de expressões de intolerância e incivilidade nas discussões on-line em sites de redes sociais e sites de notícia com o objetivo de caracterizar este tipo de comunicação e compreender as condições de participação que influenciariam a adoção de comportamentos intolerantes. Se a pouca aderência a requisitos normativos como o respeito e a reflexividade nas discussões on-line é frequentemente associado à possibilidade de anonimato, conforme discutimos no capítulo anterior, a imersão dos usuários em ambientes identificados nos

quais suas expressões estão visíveis para suas conexões - que, em sua maioria, existem para além dos espaços virtuais - poderia ter o efeito de inibir comportamentos percebidos como "socialmente indesejáveis" (HALPERN & GIBBS, 2013).

A questão de fundo que emerge desta abordagem comparada e que contribui para justificar essa opção teórico-metodológica é o efeito que diferentes contextos e desenhos interativos pode ter sobre a conversação informal - o que, a nosso ver, está relacionado à ideia de que as pessoas se expressam na Internet a partir da percepção de uma audiência imaginada (BOYD, 2007; 2011) e que, portanto, deverão se comportar de maneiras distintas quando se engajam em conversações políticas em suas redes sociais e fora delas, no espaço dos sites de notícias.

3.3 SITES DE NOTÍCIAS

Por sites de notícias, referimo-nos aos portais de conteúdo, sites de jornais impressos, revistas e emissoras de TV, sites de agências de notícias e sites de empresas jornalísticas inteiramente digitais. Tais ambientes são notadamente conhecidos como ambientes que disponibilizam informações confiáveis na Internet - beneficiando-se, muitas vezes, da reputação e da credibilidade adquirida pelos veículos de comunicação tradicionais. Sites de notícias tendem a se organizar conforme editorias de interesse e apresentam notícias atualizadas com frequência - em alguns casos, a cada minuto. Além do provimento de informação, o jornalismo digital também é marcado pela interatividade: cidadãos podem participar da produção de notícias compartilhando fatos que presenciaram e fotos de eventos de interesse público. A possibilidade de promover o envolvimento do público com o fazer jornalístico de maneira ubíqua, rápida e simples é considerada um diferencial do jornalismo on-line.

A oferta de possibilidades de interação dos leitores/internautas com os conteúdos noticiosos é uma característica frequentemente encontrada no webjornalismo contemporâneo (DALMONTE, 2009; SCHULTZ, 2006; WEBER, 2013). Utilizando regras e modelos distintos de interação - que, mais recentemente, incluem a necessidade de se cadastrar - sites de notícias têm adotado seções destinadas a comentários dos leitores. Se, no passado, a comunicação com o público era feita predominantemente por e-mail - uma versão digital das antigas "cartas do leitor" -, as seções de comentários possibilitam aos leitores expressar opiniões sobre fatos reportados de maneira pública - o que, para diversos autores, é considerada uma extensão das esferas públicas (ABDUL-MAGEED, 2008; DEUZE, 2003; SANTANA, 2014; SCHULTZ, 2006; WEBER, 2013).

A seção de comentários nos sites de notícia também pode afetar a percepção dos usuários em relação ao fato reportado. Pesquisas demonstram que este recurso contribui

para que o leitor avalie o clima de opinião pública em relação a um problema específico e até mesmo mude sua opinião (LEE, 2012). Além disso, a seção de comentários também pode aumentar a percepção de hostilidade em relação ao próprio veículo de comunicação e influenciar a interpretação da notícia. Neste sentido, a percepção de um clima de opinião favorável influencia uma avaliação positiva da notícia como "imparcial". Utilizando uma abordagem experimental, Lee (2012) testa o efeito dos comentários na percepção dos leitores de notícias on-line e observa a seção de comentários altera significativamente a maneira como os leitores percebem o clima de opinião pública. Os comentários também exercem um efeito indireto na avaliação da notícia (LEE, 2012, p.41). Indivíduos cujas opiniões são corroboradas na seção de comentários tendem a atribuir menos hostilidade e parcialidade à notícia. Para Lee (2012), tais resultados corroboram a tese do processamento defensivo, segundo o qual a hostilidade do cidadão em relação aos media estaria relacionada à visão de que ela exerceria influência negativa sobre a opinião pública, uma vez que a percepção de um clima de opinião favorável reduz a avaliação negativa da notícia.

As seções de comentários dos sites de notícia, de maneira geral, possuem regras de conduta que servem para justificar a moderação de comentários considerados inapropriados e requerem algum tipo de cadastro. Na maioria dos casos basta informar um e-mail válido e escolher um nome de usuário, dois fatores que contribuem para que este ambiente seja relativamente anônimo. Outra alternativa é a adoção dos cadastros sociais, vinculados a contas em plataformas como o Facebook, Twitter e Google. Contudo, não obstante diversos veículos tenham adotado ferramentas para permitir a interação dos leitores por meio de comentários, a emergência de comentários que adotam um tom excessivamente incivil é uma preocupação frequentemente levantada por jornalistas e pesquisadores (MELTZER, 2014). Neste sentido, diversos sites têm adotado ferramentas de identificação social (como o Facebook ou o Google) com o objetivo de minimizar comportamentos indesejáveis (SANTANA, 2014), bem como sistemas de verificação que beneficiam usuários frequentes que respeitam as regras de utilização de espaços de comentários (MELTZER, 2014, p.13).

Embora não exista uma solução infalível para evitar comentários intolerantes e incivis na seção de comentários, veículos de mídia e pesquisadores têm realizado experimentos para identificar as características de design e as práticas mais eficazes para melhorar o ambiente de discussão (STROUD et al., 2014; STROUD; MUDDIMAN; et al., 2016). Além dos efeitos da moderação, discutidos no início deste capítulo, as características de design de interface também exercem influência sobre o comportamento dos usuários. A adoção de botões de avaliação, como "curtir", "recomendar" ou "respeito", por exemplo, afeta a maneira como os leitores e comentadores se engajam com comentários que corroboram ou desafiam suas próprias opiniões. O botão curtir, por exemplo, tende a promover

engajamento com conteúdos que apresentam reforço de opiniões, enquanto os botões recomendar e respeito tendem a promover discussões menos polarizadas (STROUD et al., 2016).

Embora o índice elevado de incivildade e a baixa qualidade das discussões destes ambientes sejam considerados justificativas para fechar a seção de comentários e alguns autores defendam, inclusive, que esta seria uma tendência do mercado (ELLIS, 2015; FINLEY, 2015) - relatório da associação mundial de jornais (WAN) aponta que 82% das empresas de notícias no mundo mantêm a seção de comentários ativa.

Uma diferença contrastante em relação aos sites de redes sociais é a ausência de laços sociais entre os interagentes - parâmetro notadamente influente no comportamento em SRS (DONATH & BOYD, 2004). Neste sentido, a despeito da presença de moderação e de regras de conduta, a tese da desindividuação ou desinibição sugere que o ambiente relativamente anônimo dos sites de notícia é propício ao surgimento de comportamentos considerados socialmente impróprios - que, neste trabalho, são classificados qualitativamente como expressões de incivildade e expressões de intolerância. Neste contexto, a abordagem comparativa das discussões nos sites de notícias e nos sites de redes sociais nos permite avaliar o impacto das *affordances* de cada ambiente na forma como os internautas se expressam ao interagir com temas políticos. Se, conforme indicado pela literatura revisitada nesta subseção, as plataformas de comentários em sites de jornais afetam a percepção dos leitores em relação aos fatos, parece relevante analisar a forma como as pessoas se apropriam destas ferramentas para debater as notícias em questão.

3.4 INTERNET NO BRASIL

De acordo com a Pesquisa Brasileira de Mídia (BRASIL, 2014), 49% da população brasileira têm acesso à Internet. Entre os usuários, 76% utilizam a Internet todos os dias, por cerca de 5h durante semana e pouco mais de 4h durante o fim de semana. As duas motivações principais dos internautas brasileiros são o acesso a informações (67%) - o que inclui notícias sobre temas diversos -, diversão e entretenimento (67%)¹¹. Os dados também apontam para o impacto de elementos sociodemográficos - o acesso rotineiro à Internet ainda é privilégio de cidadãos com maior escolaridade e renda - e geracionais, com os mais jovens sendo usuários mais assíduos de Internet.

Dentre as redes sociais, o Facebook foi a plataforma escolhida pela maioria dos internautas devido à sua ampla integração com conteúdos externos e relevância - atualmente, é a maior rede social do Brasil em número de usuários. O Facebook é o destino

¹¹ Nas questões sobre motivação, os respondentes poderiam apresentar respostas múltiplas. Por isso, o total excede 100% (BRASIL, 2014, p.49).

de 83% dos internautas brasileiros segundo dados da Pesquisa Brasileira de Mídia. O Twitter, plataforma frequentemente analisada em estudos sobre discussão política on-line, foi mencionado por apenas 5% da população (BRASIL, 2014, p.50). Os dados também apontam que um quarto dos usuários de Internet utiliza a rede para fazer contato direto com governos e instituições públicas - seja por chat, e-mail, fóruns de discussão, sites de consulta pública ou redes sociais. Embora o computador ainda seja o principal meio de acesso - apontado por 71% da população -, a Internet móvel cresce rapidamente e é utilizada por 66% dos usuários de Internet no Brasil.

No tocante ao consumo de notícias, a Pesquisa Brasileira de Mídia aponta que apenas 7% dos brasileiros têm o hábito de ler jornais todos os dias e 21% o fazem ao menos uma vez por semana - significativos 76% dos entrevistados afirmaram não ler jornais (BRASIL, 2014, p.67). É notável apontar que, entre os leitores de jornais, apenas 14% têm o hábito de ler o caderno de política brasileira. A maioria (28%) está interessada em notícias sobre a cidade onde vivem, esportes (24%) e notícias policiais (16%).

Outro dado relevante apontado pela Pesquisa Brasileira de Mídia (BRASIL, 2014) é em relação à confiança na mídia. Os jornais são considerados o meio mais confiável para 58% dos entrevistados, seguidos pela TV (54%) e rádio (52%). Nas mídias eletrônicas - sites, blogs e redes sociais - os valores são significativamente inferiores. Em média, 27% confiam nas notícias que circulam nesses ambientes. Cabe ressaltar que, entre os três meios digitais, os sites de notícia são considerados os mais confiáveis - 30% dos respondentes afirma confiar sempre ou muitas vezes nas informações destes meios, enquanto 26% confiam sempre ou muitas vezes em notícias de sites de redes sociais e 25%, em notícias de blogs (BRASIL, 2014).

Enquanto não há dados disponíveis acerca da audiência do site do Portal UOL, as características demográficas da página do Facebook - gentilmente fornecidas pela equipe do portal¹² - apresentam uma visão geral do perfil dos usuários que seguem a página na rede social. Em números gerais, 45% são homens e 55% mulheres. No tocante à faixa etária, as concentrações mais expressivas são entre 18 e 24 anos (37%) e 25 a 34 anos (26%). No que se refere ao engajamento, os dados revelam que as mulheres são mais ativas e representam 65% dos usuários que curtiram, compartilharam e comentaram publicações entre abril e maio de 2016. Os dados também indicam que 35% daqueles que curtem a página se envolveram com as publicações - 2.133.468 pessoas. Em termos de alcance, as publicações da página no período de um mês teriam chegado a 63.250.067 - mais de dez vezes mais pessoas do que as que curtiam a página no momento da consulta a estes dados (6.031.165). Tal dado corrobora o pressuposto teórico de que a arquitetura dos

¹² A autora agradece a colaboração de Marcos Lavieri, gerente geral de mídias sociais e conteúdo do público do Portal UOL, que forneceu os dados sobre o público da página no Facebook.

sites de redes sociais facilita a exposição inadvertida a conteúdos noticiosos, uma vez que o compartilhamento de informações na rede é capaz de ampliar a visibilidade das notícias e atingir pessoas que não estão diretamente conectadas às páginas de notícias presentes no Facebook.

Para fins descritivos, obtivemos dados sobre comportamento dos internautas brasileiros com a empresa Navegg, especializada em *big data* e segmentação de públicos. O serviço monitora diariamente o uso de Internet de 219.447 milhões de usuários brasileiros e permite observar tanto as características demográficas deste público como seus interesses e preferências. Os dados da Navegg sobre o perfil do internauta brasileiro se assemelham aos do Facebook do Portal UOL: 38% dos usuários concentram-se na faixa etária de 18 a 24 anos e 21,39%, entre 25-34. As mulheres também representam a maioria dos usuários, com 52,9% de penetração. No tocante aos interesses dos usuários, notícias vêm em segundo lugar, com 40% da preferência, atrás de entretenimento (46,5%). Contudo, uma pesquisa sobre o interesse específico em política revela um total bastante inferior - 3,63% -, enquanto 0,38% se interessam por notícias sobre o governo e 16,47%, por notícias locais. Neste contexto, o papel das redes sociais na disseminação de informações a partir do engajamento com os sites de notícia que integram a plataforma poderia, ao menos em tese, contribuir para levar notícias sobre política para um público mais amplo do que aquele particularmente interessado no assunto. A presença de usuários com níveis diferenciados de interesse, engajamento e conhecimento político no SRS tem papel determinante neste processo.

3.4.1 O Papel das Motivações

A presença de internautas com variados níveis de engajamento político, interesse e acesso a informações em sites de redes sociais torna estes ambientes particularmente interessantes para a análise da conversação política na Internet. Como cada usuário possui motivações próprias e distintas para acessar sites de redes sociais (KIM et al., 2013), diversos autores apontam a presença de usuários especialmente interessados em consumir informações como um aspecto fundamental para tornar sites de redes sociais ambientes profícuos ao acesso a informações diversificadas. Glynn et al. (2012) sugerem que o perfil do usuário - em termos de frequência de acesso e presença na rede social - tem papel fundamental para que o Facebook seja considerado uma fonte de notícias para aqueles que utilizam a plataforma rotineiramente. Barnidge (2015) postula que a presença de usuários assíduos é um fator preponderante para que o uso de redes sociais seja associado à exposição a heterogeneidade política.

Tais explicações encontram respaldo na classificação proposta por Aldé (2011), para quem os internautas podem ser classificados em dois grandes grupos: usuários casuais e usuários profissionais. O grupo de usuários casuais caracteriza-se pelo uso rotineiro da Internet, sobretudo para fins recreativos e de forma mais ou menos passiva – com pouca participação na produção de conteúdos. O segundo grupo é “composto por blogueiros, jornalistas, militantes, assessores, pesquisadores e outros ‘usuários profissionais’, que utilizam a Internet de forma “especializada” (2011, p.372). Os usuários “profissionais” seriam os internautas que frequentemente se engajam na produção e circulação de informação e opinião política.

Em atualização das categorias identificadas anteriormente para descrever a relação do brasileiro com a informação política (ALDÉ, 2004), Aldé identifica quatro perfis predominantes no grupo dos internautas casuais: ávidos, assíduos, *trenders* e frustrados (2011a, p.374). Internautas ávidos tendem a buscar ativamente conteúdos informativos, inclusive sobre política. São indivíduos exploradores, que buscam informação em fontes diversificadas na Internet para fazer avaliações autônomas do conteúdo. Para os ávidos, a Internet é o meio ideal para se informar devido à multiplicidade de fontes. Na pesquisa da autora, as pessoas que se enquadraram neste perfil pertenciam ao grupo mais maduro (2011, p. 374-375).

Internautas assíduos são aqueles cujos hábitos de consumo de informação ficam restritos às suas predileções iniciais (ou quadros de referência¹³), mesmo diante da enorme variedade de fontes disponíveis na Internet. São pessoas que acessam os mesmos sites e elegem suas fontes preferidas – muitas vezes, ligadas a grandes grupos de comunicação -, e são leitores menos ativos do que os ávidos. As notícias que despertam a atenção deste grupo são, em geral, relacionadas aos interesses pessoais do indivíduo ou devido ao destaque dado pelos portais de notícias (2011, p.376-378).

No grupo dos *trenders* – uma atualização da categoria “consumidores de escândalos” – encontram-se os internautas que se interessam por escândalos, polêmicas e os assuntos “do momento”. Na Internet, estes tópicos transcendem as matérias jornalísticas e circulam de modo viral nos sites de humor e em sites de redes sociais. Para esses usuários, a importância do conteúdo é medida conforme a repercussão nas redes sociais, blogs e sites de humor e demais plataformas de interação social on-line (2011, p.379-381). Segundo a autora, este perfil é observado, sobretudo, entre os internautas mais jovens, que “encontram na Internet um ambiente em que é especialmente fácil exercer esse papel,

¹³ Quadros de referência são atalhos cognitivos a partir dos quais indivíduos interpretam novas informações. Estão relacionados a valores, preferências políticas, pertencimento a grupos, interesses e posições sociais (POPKIN, 1994). Os quadros de referência estão intimamente relacionados às explicações estruturais (ALDÉ, 2004, pp.44-45) - os atalhos cognitivos mobilizados para decifrar o valor informativo das mensagens a partir das informações providas pelo contexto social do indivíduo (cf. IYENGAR & VALENTINO, 2000).

referendando as correntes iniciadas ou distribuídas pelos conhecidos, com baixo custo de manifestação da opinião (idem, p.381).

Ao contrário dos três perfis supracitados, para quem a Internet é um ambiente satisfatório de comunicação, internautas frustrados apropriam-se da rede com “desconfiança e ceticismo em relação à informação e à política em geral” (ibidem, p.383). Diante das variadas opções de fontes e discursos disponíveis na *Web*, os frustrados preferem aquelas que reforçam suas opiniões – e frequentemente apresentam versões negativas e céticas dos fatos. Assim como os assíduos, os internautas frustrados também preferem fontes de informação que reforçam seus quadros de referência – um hábito que encontraria respaldo na hipótese da exposição seletiva.

Como diversos autores têm apontado, é necessário observar os debates políticos que emergem de ambientes informais de interação para compreender como as pessoas se engajam com a política no dia-a-dia (GRAHAM, 2008; GRAHAM et al., 2015; GRAHAM; HAJRU, 2011; GRAHAM; WRIGHT; MANSBRIDGE, 1999; MARQUES; MAIA, 2010; WRIGHT et al., 2016). Afinal, a conversação política informal é uma atividade prioritariamente social, através da qual indivíduos fortalecem suas identidades e interpretam coletivamente os problemas de interesse público (CONOVER et al., 2002; MUTZ, 2006; WALSH, 2004). Sites de redes sociais, como o Facebook, contribuem para aumentar a diversidade das relações sociais e a exposição a perspectivas políticas diversas, oferecendo oportunidades para que os cidadãos participem em debates sobre temas políticos diversos. Neste sentido, tais plataformas configuram um espaço relevante e profícuo para a observação das discussões políticas on-line.

3.5 O MEIO IMPORTA: APONTAMENTOS FINAIS

O objetivo deste capítulo foi discutir a influência ou o impacto de diferentes ambientes de interação interpessoal digitais na forma como indivíduos se expressam e se engajam em debates sobre assuntos políticos diversos. Especificamente, procuramos distinguir as características interativas de sites de redes sociais e sites de notícia, com ênfase nos possíveis efeitos das escolhas de design de cada ambiente na expressão de opiniões on-line.

Com base nesta discussão, é plausível supor que debates em sites de redes sociais e sites de notícias apresentarão características distintas - sobretudo no tocante à presença de intolerância e incivildade, frequentemente apresentadas como dimensões negativas da conversação política on-line (COE, KENSKI & RAINS; 2012; MAIA & REZENDE, 2016; PAPACHARISSI, 2004; ROWE, 2015). Neste sentido, a análise da discussão política on-line

não pode prescindir de uma avaliação cuidadosa acerca das condições de participação - ou *affordances* - dos ambientes discursivos.

O capítulo seguinte apresenta os procedimentos metodológicos empregados nesta pesquisa. Apresentamos uma abordagem destinada a compreender as características da conversação política on-line para além da expectativa de que esta corresponda aos critérios normativos da deliberação - abordagem frequentemente utilizada em estudos sobre discussão política on-line -, conforme discutido nos capítulos anteriores (CARPINI et al., 2004; CHADWICK, 2009; COLEMAN & MOSS, 2012; EVELAND et al., 2011; FREELON, 2010).

Ao desenvolver uma metodologia destinada ao entendimento da conversação política informal on-line e que considera a incivilidade como um recurso retórico, este trabalho dá um passo adiante para o entendimento da discussão política em ambientes digitais. Primeiro, essa abordagem não pretende medir a qualidade dos debates segundo expectativas de que interagentes apresentem bons argumentos e justifiquem respeitosa e suas posições considerando o outro como parceiro igualitário na interação. Embora tais requisitos sejam fundamentais na conversa política face-a-face, acreditamos que a mediação tecnológica altera a forma como indivíduos interagem uns com os outros e interpretam as regras de socialização - ou os ideais de civilidade.

Isso não significa negar a contribuição dos numerosos estudos sobre conversação política on-line que adotam uma abordagem alinhada à tese deliberacionista ou ignorar a relevância desta teoria. Do contrário, tal perspectiva alinha-se à ideia de que um sistema deliberativo é constituído por diversos momentos e contextos comunicativos que não precisam ser necessariamente deliberativos. Mais do que inquirir se a conversação política on-line atende às condições ideais de deliberação, pretendemos mapear quais são as características destas manifestações discursivas - sobretudo no que concerne à incivilidade e seu possível uso como recurso argumentativo. Finalmente, defendemos que qualquer interpretação de conversas mediadas em plataformas digitais deve considerar os possíveis efeitos da configuração interativa do ambiente sobre a forma como as pessoas se engajam em discussões e expressam suas posições.

4. METODOLOGIA

Este capítulo dedica-se ao detalhamento dos procedimentos metodológicos e às considerações éticas deste trabalho. Partimos de uma discussão acerca das preocupações éticas que orientaram a tomada de decisões ao longo das etapas de seleção e coleta de dados, discutimos as metodologias empregadas em diferentes etapas da pesquisa - a saber, análise de conteúdo e entrevistas em profundidade - e apresentamos as questões e hipóteses a serem testadas nesta pesquisa.

Estudos focados em fenômenos conversacionais que acontecem nas diversas plataformas da Internet que pretendem compreender, qualitativamente, a maneira como indivíduos e grupos se manifestam on-line precisam recorrer a metodologias de amostragem para fazer um recorte no material e torná-lo adequado à análise. Neste trabalho, recorreremos à metodologia de amostragem por semana construída (descrita em 4.2) para selecionar uma amostra representativa do noticiário político no primeiro semestre de 2015. Após a composição das duas semanas construídas, coletamos todos os comentários deixados publicamente nas páginas de notícias e no Facebook do Portal UOL. Os passos e as justificativas que embasam tais decisões metodológicas serão descritas ao longo deste capítulo.

Posteriormente, apresentamos as considerações teóricas e metodológicas que fundamentam a nossa abordagem e detalhamos o livro de códigos criado para a análise da conversação política on-line nesta pesquisa. A motivação para criar uma abordagem metodológica focada nas nuances da incivildade justifica-se pela necessidade de refinar o entendimento acerca das características frequentemente consideradas negativas na conversação mediada, uma vez que extrapolam condições ideais de interação e desafiam critérios deliberativos. Nosso foco recai sobre as formas como a incivildade se manifesta nas discussões virtuais, a quem se direcionam e como se relacionam com outras características da discussão, tais como a presença de opiniões homogêneas e heterogêneas, a disposição em argumentar e em justificar posições.

Neste viés, buscamos compreender o papel da incivildade como recurso discursivo, que não é necessariamente nocivo à premissa de que a Internet pode fomentar discussões políticas benéficas sob o ponto de vista do sistema deliberativo. Para desenvolver tal argumento, é necessário aceitar que algumas arenas discursivas dão espaço a este tipo de expressão e que estas podem contribuir para o sistema deliberativo como um todo. A incivildade é frequentemente relacionada a discussões acaloradas e polarizadas, e também pode ter efeitos positivos - tais como despertar a atenção dos cidadãos e fomentar a circulação de argumentos plurais (MUTZ, 2015). Para desenvolver este argumento, contudo, é importante diferenciar a incivildade - que, acreditamos, pode ser aceita pelos participantes

em discussões on-line - da intolerância, que representa uma violação de valores democráticos e é nociva para a pluralidade e para o livre debate de ideias.

Além disso, é fundamental considerar elementos técnicos e estruturais dos ambientes discursivos como fatores determinantes para inibir ou fomentar determinadas formas de expressão. Por fim, apresentamos as hipóteses de pesquisa e os questionamentos que nossa análise se propõe a responder.

4.1 SITES DE REDES SOCIAIS E BIG DATA: CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

A Internet abriu novas possibilidades para a pesquisa acadêmica, sobretudo no tocante à coleta e sistematização de dados. Recentemente, a disponibilização de APIs (*Application Programming Interface*) para acessar dados de sites de redes sociais e de softwares de coleta de dados que automatizam o processo têm tornado cada vez mais fácil obter quantidades volumosas de dados sobre a demografia dos usuários, seu comportamento em determinadas plataformas e o conteúdo que circula nesses ambientes.

A ideia de *Big Data* refere-se às técnicas de mineração, automação, classificação e visualização de grandes volumes de dados. Essa tendência científica transforma a maneira como as pesquisas são conduzidas e impõe a necessidade de refletir sobre as implicações técnicas, éticas e metodológicas da manipulação de bases de dados - sobretudo no tocante a dados de redes sociais (PARKS, 2014).

Danah boyd e Kate Crawford (2012) apresentam uma série de preocupações de cunho técnico, ético e metodológico para os estudos que se propõem a trabalhar com grandes volumes de dados - *big data*. As autoras definem *big data* como um fenômeno cultural, tecnológico e acadêmico que se fundamenta em três pilares. O primeiro é a tecnologia, referindo-se à força computacional necessária para coletar, analisar, relacionar e comparar grandes volumes de dados, além de desenvolver algoritmos precisos. O segundo é a análise, o uso de grandes volumes de dados para identificar padrões e derivar inferências sociais, econômicas, técnicas e legais. Finalmente, há o pilar "mitológico", que se refere a uma crença generalizada de que bases de dados massivas produziriam melhores dados e dariam subsídios a inferências previamente impossíveis (BOYD; CRAWFORD, 2012), p.664).

Para as autoras, a era do *Big Data* requer cautela. É preciso que pesquisadores façam questionamentos críticos sobre a natureza de seus dados e reportem suas lacunas e limitações. Mais do que isso, a interpretação deve estar no centro da análise. Qualquer volume de dados, independente do tamanho, está sujeito a limitações e ao caráter subjetivo da interpretação. "A análise dos dados é mais eficaz quando pesquisadores levam em

consideração os processos metodológicos complexos desta análise" (BOYD; CRAWFORD, 2012, p.688).

Além das considerações técnicas, que se referem aos métodos de coleta e armazenamento, e as considerações metodológicas, que apontam para a necessidade de uma abordagem metodológica criteriosa, cabe ressaltar algumas questões éticas que são inerentes às pesquisas que utilizam dados coletados de espaços públicos ou semi-públicos na Internet - a exemplo das expressões políticas e debates que ocorrem em sites de redes sociais e sites de notícia, objetos desta pesquisa. Para boyd e Crawford (2012, p.672), o fato de o conteúdo ser acessível publicamente não significa que ele deveria ser consumido e interpretado por qualquer um. Afinal, pesquisadores raramente constituem a audiência imaginada pelos usuários que se expressam nestes ambientes (idem, p.673).

Como esta pesquisa é focada em discussões políticas que emergem em dois espaços públicos on-line com diferentes níveis de identificação - Página do Portal UOL no Facebook e sites de notícias do UOL, Folha de São Paulo e blogs hospedados no UOL, além de fontes de informações regionais e de entretenimento de menor ocorrência no corpus -, os dados que constituem o *corpus* foram coletados utilizando ferramentas que acessam a *Graph API*, no caso do Facebook, e os dados públicos dos sites de notícias. Deste modo, não há possibilidade de consultar os usuários cujas opiniões estejam presentes dentre os dados coletados para obter permissão ou consentimento. Neste sentido, o Facebook é um site de rede social que possui um espectro público-privado fluido, uma vez que usuários encontram diversas modalidades de interação - desde as postagens e comentários públicos às mensagens privadas e grupos - e podem manipular as configurações de privacidade de seu perfil e de suas postagens (ELM, 2009).

Consideramos que os comentários coletados no escopo deste projeto estariam localizados no eixo público do Facebook, uma vez que a coleta foi feita a partir das postagens originárias do Portal Uol. Não obstante, comentários são expressões pessoais que pode, em alguns casos, afetar o usuário caso sejam interpretados fora de contexto. Do mesmo modo, embora os comentários feitos em sites de notícias sejam publicamente visíveis a qualquer pessoa que acesse tais ambientes, é preciso ter cautela para evitar a identificação dos usuários e prevenir o rastreamento de comentários. Neste sentido, adotamos as seguintes estratégias para proteger os sujeitos que fazem parte do nosso banco de dados: a) nomes e apelidos usados por usuários do Facebook e dos sites de notícia são ocultados e trocados, a fim de torná-los anônimos e impedir sua identificação; b) comentários não são citados diretamente para evitar o rastreamento dos mesmos e proteger a identidade dos usuários; c) a classificação do gênero dos usuários é feita somente com base nos dados disponíveis publicamente no comentário, ou seja, não verificamos o perfil pessoal de nenhum dos participantes nas discussões.

Há, ainda, pouco consenso acerca das diretrizes éticas que orientam a pesquisa acadêmica em ambientes públicos e semi-públicos da Internet (BOYD; CRAWFORD, 2012; BUCHANAN, 2013; ELM, 2009; MARKHAM; BAYM, 2009). Não obstante, acreditamos que estes cuidados são suficientes para preservar o anonimato dos indivíduos cujos comentários públicos serão analisados.

4.2 COLETA DE DADOS

O corpus dessa pesquisa é constituído por uma amostra estatisticamente representativa de seis meses de conteúdo publicado pelo Portal UOL em sua página do Facebook e as fontes correspondentes, ou seja, as matérias que foram compartilhadas pelo portal no Facebook e suas respectivas páginas, o que inclui conteúdos produzidos pelo próprio Portal UOL além de veículos nele hospedados, como a Folha de São Paulo, e blogs de política vinculados ao site. Além da amostra de notícias, coletamos o censo de comentários públicos em cada uma delas, tanto no Facebook como nos sites de notícias correspondentes.

O corpus de notícias é referente ao período compreendido entre os meses de fevereiro e julho de 2015. Optamos por retirar o mês de janeiro do corpus devido ao contexto político: como acontece nos anos pós-eleitorais, o mês de Janeiro no Poder Executivo é dedicado à composição de um novo governo, com anúncios das nomeações para Ministérios, secretarias e cargos comissionados, enquanto o Poder Legislativo dá posse aos Senadores e Deputados eleitos ou reeleitos. O mês de janeiro é, portanto, atípico do ponto de vista da cobertura política devido a esses acontecimentos procedimentais que caracterizam a composição de novos governos e legislaturas.

O conteúdo foi coletado utilizando a ferramenta DiscoverText¹⁴. Diante do volume de postagens - um total de 19.263 entre Fevereiro e Julho no Facebook do portal UOL -, optamos por utilizar a metodologia de amostragem por semana construída (CONNOLLY-AHERN et al., 2009; HESTER; DOUGALL, 2007; LUKE et al., 2011; RIFFE et al., 1993, 2005), uma abordagem consolidada nos estudos de mídia para extrair amostras representativas de conteúdo que vem sendo aplicada, recentemente, em pesquisas que abordam fenômenos de mídia e conteúdos que circulam no âmbito da Internet (HESTER; DOUGALL, 2007; ROWE, 2015a; STEINMETZ, 2012).

Utilizar uma amostra probabilística das notícias que circularam no ambiente do Facebook no período determinado é uma escolha metodológica que tem dois objetivos principais. Primeiro, a amostra aleatória estratificada por dias da semana possibilita a

¹⁴ A autora agradece ao Dr. Stuart Schulman, fundador e Chief Executive Officer (CEO) do Texifter, por ceder uma conta enterprise para a realização desta pesquisa no período de 27 de agosto de 2014 a 31 de dezembro de 2015.

generalização dos achados para o universo e período analisado. Segundo, a opção por uma metodologia objetiva possibilita observar o fenômeno em questão – as discussões e conversações políticas on-line – em sua multiplicidade de manifestações e em torno de temáticas variadas. Interessa, aqui, observar as discussões que emergem da exposição a conteúdos políticos com temáticas distintas, sem priorizar ou enfatizar um ou outro assunto. Finalmente, a escolha do Portal UOL como fonte primária de notícias no Facebook decorre da popularidade da página na referida rede social e pela multiplicidade de fontes de informação compartilhadas. Assim, ao invés de focar em apenas um jornal ou apenas um veículo de mídia, esta pesquisa é capaz de comparar as discussões que ocorrem no Facebook com aquelas que têm espaço no Portal UOL, no site do jornal Folha de S. Paulo, nos blogs hospedados no UOL, em sites de notícia regionais - como o jornal baiano 'A Tarde' -, editorias de cotidiano e comportamento (UOL Educação, UOL Mulher) e sites de entretenimento (Jovem Pan).

4.2.1 Amostragem por Semana construída

A técnica de amostragem por semana construída consiste em constituir uma amostra a partir do sorteio aleatório de dias da semana dentro de um período previamente estipulado, com o objetivo de obter uma amostra representativa do corpus geral que seja sensível às variações cíclicas dos conteúdos de mídia.

Ao selecionar de forma aleatória os dias para construir a semana, a amostra por semana construída parte do pressuposto de que há variações significativas no volume e no tipo de conteúdo produzido pelas empresas de mídia e busca representar essas diferenças cíclicas ao selecionar aleatoriamente dias específicos da semana para a constituição da amostra. Em experimento para comparar a efetividade da amostra por semana construída em relação à amostragem aleatória simples e à amostra por dias consecutivos, Riffe et al. (1993) demonstra que a semana construída é o método mais eficaz para analisar conteúdos jornalísticos.

Em relação à abordagem do dia consecutivo ou da amostra aleatória simples, a amostragem por semana construída tem apresentado resultados mais consistentes no que se refere à representatividade do conteúdo e das variações cíclicas de cobertura que são inerentes ao jornalismo (RIFFE et al., 1993). O nível de confiança de uma amostragem por semana construída é superior às duas outras técnicas, o que torna o método mais eficaz por garantir a representatividade do corpus utilizando amostras menores.

O estudo de Riffe et al. (1993, p. 139)

(...) demonstra por comparação direta entre aleatório simples, dias consecutivos e amostragem por semana construída que uma amostra

menor estratificada por dia da semana proporciona uma estimativa tão boa quanto as demais, senão melhor. A distribuição de notícias em jornais simplesmente não é normal. Semanas construídas propiciam melhores estimativas do que amostras puramente aleatórias porque elas evitam a possibilidade de que sábados e domingos sejam sobre representados.

No tocante à amostra por dia consecutivo, que também evitaria a representação exacerbada de sábados e domingos, os autores argumentam que a amostragem aleatória entre as semanas incluídas no corpus permite a generalização para além do período compreendido pelos dias consecutivos. Riffe et al. (1993) demonstram que, para um estudo de jornais diários em um período de seis meses, uma semana construída proporciona resultados tão confiáveis quanto a uma análise de quatro semanas, mostrando, portanto, que a técnica é eficiente e possibilita analisar amostras menores sem que o poder de generalização seja perdido.

Considerando a superioridade da amostragem por semana construída em relação às amostras aleatórias e, especificamente, seguindo a recomendação de Connolly-Ahern e colegas (2009), este estudo utiliza duas semanas construídas para representar um ciclo de seis meses de notícias - de fevereiro a julho de 2015. O ciclo se inicia no mês de fevereiro por dois motivos. Em primeiro lugar, o mês de janeiro é um período no qual o noticiário político é menos intenso devido aos recessos parlamentares. Conforme mencionado anteriormente, como 2015 foi um ano pós-eleitoral, deputados e senadores sequer haviam tomado posse durante o mês de janeiro. Este período também foi marcado pela escolha de novos ministros pelo Governo Federal, recém-eleito. Para evitar que a baixa frequência de notícias sobre a esfera política formal influenciasse a amostra, optamos por iniciar a coleta no mês de fevereiro, quando as atividades do legislativo e do executivo federal são regulares.

A amostra foi assim construída: para cada dia da semana, foram calculados o número de dias correspondentes nos seis meses e gerado um número aleatório dentro do intervalo entre um e o total, que variou entre 25 e 26 para cada dia. Caso a data aleatoriamente gerada fosse um feriado, um novo número seria sorteado para evitar que a amostra fosse influenciada pela especificidade dos feriados. Da mesma forma, caso a data gerada fosse um dos domingos marcados por protestos e demonstrações públicas, o dia foi novamente sorteado para evitar que a superexposição da cobertura dos protestos afetasse o fluxo regular de notícias sobre política no fim-de-semana, bem como a atenção do público aos eventos.

Após a realização da amostragem por semana construída, com a seleção aleatória de duas semanas no período de fevereiro a julho de 2015, as postagens foram classificadas em relação à natureza do tema. Como o escopo são as notícias relacionadas a temas

políticos, as notícias compartilhadas no Facebook foram classificadas como notícias sobre política ou outros, sem diferenciação temática. O entendimento da categoria “Política”, nesta pesquisa, vai além das matérias que abordam questões relacionadas à política formal – poderes executivo e legislativo nas esferas Federal, Estadual e Municipal – e inclui questões relacionadas à sociedade civil, tais como temáticas relacionadas a desigualdades sociais (passíveis de ação política), racismo, discriminação (em relação a opção social, raça, gênero etc). Também foram consideradas as notícias sobre assuntos internacionais - tanto no tocante a relações internacionais como aquelas que atendessem aos critérios determinados. Utilizamos uma concepção mais ampla de política por considerar que, no contexto das conversas informais, os temas mobilizados vão muito além dos assuntos que concernem a esfera política formal (GRAHAM, 2013). Neste sentido, a presente pesquisa pretende identificar, ainda, as temáticas predominantes nas notícias sobre política para observar, na análise, se o comportamento discursivo dos cidadãos é sensível ao tópico da notícia.

Nas duas semanas construídas selecionadas nesta pesquisa, foram coletadas 1.669 notícias compartilhadas no Facebook do Portal UOL. Os dias selecionados estão discriminados na Tabela 1.

Tabela 1: Semana Construída

Dia	Semana 1	Semana 2
Domingo	19/04/2015	05/04/2015
Segunda-feira	08/06/2015	23/02/2015
Terça-feira	24/03/2015	23/06/2015
Quarta-feira	29/07/2015	27/05/2015
Quinta-feira	05/02/2015	16/07/2015
Sexta-feira	22/05/2015	01/05/2015
Sábado	11/07/2015	07/03/2015

Fonte: elaboração da autora.

A partir destas duas semanas construídas, coletamos todas as postagens da página do Portal UOL no Facebook e verificamos manualmente os links correspondentes ao site de origem. Neste procedimento, identificamos 18 fontes de notícias. As mais recorrentes foram as editorias do Portal UOL, com 101 ocorrências, blogs hospedados no Portal UOL, com 77 ocorrências e o jornal Folha de São Paulo, com 32 ocorrências. As demais fontes apresentaram poucas ocorrências e foram classificadas em duas categorias: outros sites de notícias (incluindo os veículos regionais 'A Tarde' e 'CGN', e sites de política como o "Congresso em Foco"), com 10 ocorrências, e sites de entretenimento (Revista Caras, Rede

TV, Sensacionalista, Rádio Jovem Pan, ESPN, Trivela, Charges, Na Telinha). No total, 227 posts foram classificados como assuntos políticos na página do Portal UOL no Facebook. A Tabela 2 apresenta a quantidade total de posts (de todos os assuntos) em relação às postagens sobre política.

Tabela 2. Total de Postagens x Notícias Políticas

Dia	Total Posts	Posts de Política	Total Analisado
Domingo 1	60	10	6
Domingo 2	62	11	9
Segunda-feira 1	153	24	17
Segunda-feira 2	89	18	12
Terça-feira 1	81	13	13
Terça-feira 2	176	17	14
Quarta-feira 1	178	14	11
Quarta-feira 2	142	27	30
Quinta-feira 1	97	20	15
Quinta-feira 2	180	22	18
Sexta-feira 1	173	12	7
Sexta-feira 2	75	9	7
Sábado 1	128	6	4
Sábado 2	75	15	13

Fonte: elaboração da autora.

A Tabela 2 permite observar a frequência de postagens sobre temas relacionados a política, conforme a concepção aqui utilizada, em relação ao volume total de postagens da página do UOL no Facebook. Em valores absolutos, as duas semanas acumulam 1.669 postagens na página do Portal UOL no Facebook. Apenas 218 - ou 13% - destas tratam de temas considerados políticos. Estes números desconsideram postagens repetidas, ou seja, não contabiliza quando uma mesma matéria é postada mais de uma vez no Facebook. A terceira coluna revela os números referentes ao corpus final de notícias - obtido após a organização dos dados descrita adiante na seção 4.2.2.

Não obstante a frequência de notícias sobre política tenha sido baixa, quando comparada ao volume diário de postagens do Portal UOL, tais conteúdos atraem significativa atenção do público. Se considerados os números absolutos fornecidos pelo Facebook¹⁵, as notícias de política acumulam 65.585 comentários.

¹⁵ Este valor considera o total de comentários referente ao post fornecido nos metadados do Facepacer, ou seja, trata-se de uma contagem automática feita pela ferramenta considerando os dados disponíveis publicamente.

4.2.2 Critérios para constituição do corpus

Para assegurar a comparabilidade da análise referente aos comentários no Facebook e nos sites de notícias, adotamos alguns critérios para a composição do corpus a ser analisado. Tal procedimento respeitou, inicialmente, a três parâmetros para a exclusão de notícias: a) post no Facebook com link quebrado; b) notícias na fonte sem possibilidade de comentários; c) notícias no Facebook ou na fonte com zero ou apenas um comentário; d) notícias na fonte com o uso de *plugin* de comentários do Facebook¹⁶.

O primeiro deles foi a exclusão de posts cujo link para a notícia na fonte estivesse quebrado, o que impede o acesso ou a identificação da mesma e a subsequente realização de análise comparativa (N=2). O segundo critério exclui as postagens do Facebook sem a ferramenta de comentários na fonte, o que também prejudica a comparabilidade dos dados (N=28). O terceiro critério foi adotado para excluir notícias que apresentassem monólogos em qualquer das plataformas, sem qualquer possibilidade de interação entre participantes, ou notícias sem nenhum comentário. Neste caso, foram excluídas 26 notícias na fonte e 1 entre os posts do Facebook (N=27). Outras duas notícias foram excluídas devido ao uso de *plugin* do Facebook (N=2). Ao fim deste processo, obtivemos 160 notícias sobre política postadas no Facebook que atenderam aos critérios estabelecidos. Neste procedimento, qualquer notícia que atendesse aos critérios de corte em uma das plataformas foi excluída de ambas, uma vez que as notícias e seus temas são mantidos constantes nesta análise.

Após avaliação inicial dos posts do Facebook e das notícias na fonte, verificamos o total de comentários de cada um. No Facebook, tal procedimento foi feito com o auxílio da ferramenta de código aberto Facepager (KEYLING; JUNGER, 2013). Neste caso, foram considerados os valores totais de comentário para cada post indicados pela ferramenta nos *metadados*¹⁷ de cada post. Já no caso das fontes de notícia correspondentes, o procedimento foi manual. Os comentários foram contabilizados a partir do acesso a cada *link* compartilhado no Facebook.

Excluindo-se os casos supracitados, fizemos a coleta dos comentários nas 160 notícias no Facebook. Como esta pesquisa se interessa pela conversa entre cidadãos que

¹⁶ A opção por excluir notícias que utilizam o plugin do Facebook justifica-se pelo critério de comparabilidade dos ambientes, uma vez que parte do interesse deste trabalho é identificar características do ambiente discursivo que podem afetar formas de expressão. Neste sentido, não é possível comparar comentários feitos no Facebook com aqueles registrados via plugin do Facebook, já que os dois modelos partilham das mesmas características.

¹⁷ Os metadados coletados pelo Facepager contém informações como o número de curtidas, comentários e compartilhamentos de uma postagem no Facebook.

comentam nestas plataformas, consideramos necessário coletar não apenas os comentários a um post, mas também as respostas a estes comentários.

Nesta nova etapa de coleta, outras três notícias foram excluídas por falta de comentários. Como a coleta de comentários foi realizada em período posterior à veiculação das notícias, a divergência entre o total obtido nos metadados do Facebook e o total efetivamente coletado pode ser devido a contas que foram deletadas ou configurações de privacidade, uma vez que só é possível obter comentários feitos publicamente no Facebook.

A contagem final foi de 157 posts. Diante do universo de 55.063 comentários - sendo 38.594 provenientes do Facebook e 16.469 das páginas de notícias -, optamos por fazer uma amostra estratificada (BARBETTA, 2011) para viabilizar a realização da análise de conteúdo manual. A opção pela amostra estratificada, em detrimento da amostra aleatória, se justifica por dois motivos. Primeiro, a amostra estratificada permite respeitar a proporcionalidade de cada unidade de análise no corpus, de modo que a seleção aleatória de comentários respeita a proporcionalidade do total dos mesmos em relação ao total. Em segundo lugar, como o interesse desta pesquisa é observar as interações interpessoais, uma amostra aleatória simples, na qual unidades isoladas são selecionadas, não permitiria observar sequências de comentários.

Para calcular o tamanho da amostra, definimos o nível de confiança de 99% e a margem de erro de 1%. Os cálculos estatísticos foram feitos no *software* R. O tamanho recomendado de amostra, neste procedimento, foi de 12.748 comentários. A amostra estratificada respeitou a proporcionalidade da população de comentários, sendo 30% dos comentários selecionados provenientes de sites de notícias e 70% do Facebook. A partir desta proporção, foi calculado o percentual de cada unidade de análise (post/notícia) em relação ao total correspondente para extração de estratos representativos do total. Ao fim deste processo, foram obtidos 12.337 comentários. Os tópicos cuja representação percentual resultou em apenas um comentário, foram extraídos dois para a amostra com o objetivo de observar possíveis diálogos.

Os comentários do Facebook foram coletados utilizando a ferramenta Facepager. No caso dos sites de notícia, utilizamos diferentes métodos. Para o site da Folha de São Paulo, Portal UOL, blogs e demais fontes foram usadas ferramentas de mineração de dados como o OutWit Hub, além de um *script* em *Python*¹⁸.

4.3. Discussão política on-line: uma proposta metodológica

¹⁸ O *script* para coleta de dados do UOL e Folha de São Paulo foi desenvolvido por Evandro L. T. P. Cunha, doutorando em Linguística e Ciência da Computação na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e Universidade de Leiden (Holanda), de forma voluntária.

O objeto de interesse deste trabalho são as conversas políticas que se desencadeiam a partir da exposição intencional ou inadvertida a notícias sobre temas políticos em sites de redes sociais e sites de notícias na Internet. Neste sentido, o presente trabalho recorre à análise de conteúdo (KRIPPENDORFF, 2004, 2003; NEUENDORF, 2002) como metodologia para analisar como os indivíduos interagem entre si e com temas políticos nos ambientes supracitados. A técnica, frequentemente utilizada em pesquisas sobre debates políticos on-line e deliberação, possibilita aliar uma observação quantitativa a uma análise sistemática e objetiva, guiada por variáveis e categorias que também consideram aspectos qualitativos do fenômeno a ser observado (NEUENDORF, 2002).

Em linhas gerais, o diferencial da análise de conteúdo em relação a métodos mais interpretativos ou qualitativos está na tentativa de atender ao critério de objetividade-intersubjetividade¹⁹. Parte fundamental deste processo é a construção e discussão do livro de códigos, que deve ser feito por duas ou mais pessoas para assegurar o estabelecimento de variáveis consistentes e generalizáveis. Outro aspecto é a definição de categorias e variáveis feita antes da observação. Embora o livro de códigos seja naturalmente aperfeiçoado e alterado nos períodos de teste - sobretudo quando incorpora categorias indutivas -, é importante que as variáveis sejam estabelecidas antes da análise final dos dados. Terminado o processo de treinamento e testes de confiabilidade, o livro de códigos não deve ser alterado (NEUENDORF, 2002, pp.10-12).

Confiabilidade, validade, poder de generalização e replicação são outros critérios basilares da análise de conteúdo. A confiabilidade se refere aos procedimentos estatísticos (como o *alpha* de Krippendorff) utilizados para assegurar que os codificadores interpretam as categorias de maneira semelhante. A validade diz respeito à capacidade das variáveis em medir os fenômenos de interesse. Por poder de generalização, entende-se a possibilidade de aplicar o método a outros casos e, por fim, a replicação tem o objetivo de assegurar que o estudo possa ser repetido em casos ou contextos diferentes. É papel do pesquisador oferecer informações suficientes sobre o método para possibilitar que outras pesquisas o repliquem.

Baseando-se nestas diretrizes, construímos o livro de códigos desta pesquisa com o objetivo de propor critérios relevantes para a apreensão da conversa política informal em ambientes digitais. A proposição de uma abordagem analítica que considere as especificidades da conversação mediada é motivada pela percepção de que o uso de critérios alinhados ao ideal normativo da deliberação para avaliar formas de comunicação informais e pouco estruturadas na Internet produz uma visão parcial do fenômeno (CARPINI

¹⁹ Embora nenhuma observação humana possa ser essencialmente objetiva, uma vez que o conhecimento é construído socialmente, a análise de conteúdo busca estabelecer critérios intersubjetivos capazes de serem observados de forma consistente.

et al., 2004; CHADWICK, 2009; COLEMAN & MOSS, 2012; EVELAND et al., 2011; FREELON, 2010). Neste sentido, acreditamos ser necessário ir além da expectativa de que a conversação política mediada em ambientes discursivos informais corresponda aos ideais deliberativos para compreender as características da discussão política on-line. A metodologia aqui proposta tem o objetivo de caracterizar os debates políticos em ambientes digitais e não se restringe aos espaços aos quais é aplicada nesta tese - sites de redes sociais e sites de notícia -, embora sejam estes alguns dos principais fóruns informais de discussão política na Internet. Não obstante o livro de códigos desenvolvido para este trabalho incorpore categorias específicas para captar características deste corpus, a expectativa é que pesquisas futuras sobre conversas políticas on-line possam aplicar estes critérios para compreender o fenômeno em outros ambientes relevantes.

Propor uma metodologia desvinculada das expectativas normativas da deliberação não significa negar as valiosas contribuições desta teoria para o fenômeno ou desconsiderar as pesquisas que se inspiram nos critérios deliberativos para avaliar discussões on-line. Do contrário, estamos alinhados à ideia de que um sistema deliberativo é constituído por diversos momentos e contextos comunicativos que não precisam ser necessariamente deliberativos (MANSBRIDGE, 1999; MANSBRIDGE et al., 2012). Mais do que inquirir se a conversação política on-line atende aos critérios normativos, pretendemos mapear quais são as características destas manifestações discursivas para apreender como as pessoas se expressam ao discutir assuntos políticos em ambientes digitais.

O livro de códigos utilizado nesta pesquisa foi construído indutivamente e dedutivamente - ou seja, combina critérios derivados de pesquisas anteriores e variáveis identificadas durante os períodos de pré-análise dos dados (SALDANA, 2009). Partindo de esquemas de codificação utilizados em pesquisas sobre conversação on-line e da observação qualitativa do corpus, delineamos critérios para analisar como as pessoas interagem umas com as outras quando se engajam com conteúdos sobre política on-line. O objetivo não é analisar a qualidade das discussões - tal como definida em pesquisas em deliberação, com ênfase na sofisticação argumentativa e justificação -, mas compreender quais são as características predominantes na conversação on-line em ambientes heterogêneos. Especificamente, esta pesquisa pretende identificar em que medida essas interações são caracterizadas por expressões de incivilidade ou se fomentam expressões de intolerância - tais como racismo, discriminação e demais expressões que ataquem direitos e liberdades individuais. Enquanto incivilidade parece ser uma característica recorrente das discussões on-line (MAIA & REZENDE, 2016; PAPACHARISSI, 2004; PHILLIPS, 2015; REAGLE JR, 2016; ROWE, 2015), sustentamos o argumento de que é necessário diferenciar tais expressões de comportamentos que ameaçam princípios normativos básicos da democracia, tais como a igualdade e a pluralidade. Neste sentido, propomos uma

distinção analítica de incivildade - aqui pensada como recurso discursivo - e intolerância política, com o objetivo de observar em que medida esses comportamentos estão presentes nas discussões virtuais e de que maneira as características técnicas dos espaços discursivos digitais fomentam ou constroem tais expressões. Esta distinção é absolutamente necessária para sustentar o argumento de que a presença da incivildade em discussões virtuais não anula os possíveis benefícios destas interações.

4.3.1 Processo de Codificação e Teste de Confiabilidade

A codificação foi conduzida pela autora com o auxílio de mais uma codificadora. Após sessões de treinamento e refinamento das categorias, as codificadoras fizeram um teste de confiabilidade utilizando 5% (N=636) do material e respeitando a proporcionalidade das fontes (30% de comentários provenientes de sites de notícias e 70% provenientes do Facebook). O teste foi realizado utilizando o *alpha* de Krippendorff (KRIPPENDORFF, 2004) como parâmetro. Os resultados estão descritos nas tabelas 3 e 4. Os resultados foram satisfatórios, com o valor mínimo de 0,68 na variável "tópico" entre comentários de Facebook. O valor baixo em relação aos demais pode ser atribuído à baixa variância do código, uma vez que o acordo percentual foi de 95,6%.

Tabela 3. Alphas de Krippendorff para Comentários do Facebook

Categoria	Acordo %	Krippendorff's Alpha	Casos
Relevância	100,00%	Não há Variância	413
Identificação	98,78%	0.975593304578	413
Tópico	95,64%	0.686497213309	413
Alvo	92,97%	0.779094031615	413
Acordo	98,78%	0.730972412444	413
Desacordo	96,36%	0.820258827289	413
Incivildade	89,58%	0.79028110313	413
Foco Incivildade	92,00%	0.848112070697	413
Intolerância	98,54%	0.896668336673	413
Foco Intolerância	97,57%	0.824479288556	413
Opiniões	89,10%	0.740110186281	413
Fontes	97,57%	0.729108520768	413
Recursos			
Argumentativos	91,28%	0.784054967826	413
Posicionamento	92,00%	0.825412501042	413
Questões	97,33%	0.901458308449	413

Fonte: elaboração da autora.

Tabela 4. Alphas de Krippendorff para Comentários em Notícias

Categorias	Acordo %	Krippendorff's Alpha	Casos
Relevância	100,00%	Não há variância	223
Identificação	97,75%	0.958525173821	223
Tópico	97,75%	0.788598574822	223
Alvo	98,20%	0.964932327272	223
Acordo	96,86%	0.724653054009	223
Desacordo	96,41%	0.895291037972	223
Incivilidade	92,37%	0.878839809091	223
Foco Incivilidade	92,37%	0.882330066884	223
Intolerância	97,75%	0.8492138791	223
Foco Intolerância	97,30%	0.819716407833	223
Opiniões	95,06%	0.910402137902	223
Fontes	95,51%	0.831356349718	223
Recursos			
Argumentativos	93,72%	0.876506501744	223
Posicionamento	95,96%	0.934537430533	223
Questões	94,17%	0.830456317224	223

Fonte: elaboração da autora.

4.3.2 Livro de códigos para analisar a conversação política informal em ambientes digitais

Esta pesquisa utilizou três unidades de análise: notícias, usuários e comentários. Em relação à primeira, o objetivo foi identificar o tema das notícias para explorar o relacionamento entre o assunto abordado na notícia e os atores políticos envolvidos e a forma como as pessoas se manifestam on-line. No caso dos comentários, nosso foco recaiu sobre as características da mensagem. Neste sentido, os dados foram codificados em três etapas analíticas: notícias, usuários e comentários. O livro de códigos completo, com exemplos, está disponível no Anexo 2.

4.3.2.1 Notícias

Cada notícia foi avaliada conforme o tema e os atores envolvidos. Esta análise considera não apenas o título e o *lead* compartilhados no Facebook, mas também o conteúdo no site de origem. Esta análise é indutiva: cada notícia foi lida em sua totalidade para a identificação do tema principal. Posteriormente, os temas foram agrupados. No tocante aos atores envolvidos ou temas da notícia, foram designados os seguintes códigos: (0) indefinido ou não identificado; (1) - representantes ou instituições políticas; (2)

representantes da sociedade civil organizada (ONGs, movimentos sociais, sindicatos etc); (3) cidadãos comuns; (4) celebridades; (5) minorias (étnicas, raciais, sociais, mulheres, LGBT); (6) políticas públicas (segurança, educação etc.); (7) internacional (usada apenas quando o assunto de caráter internacional não se encaixar na categoria de minorias).

4.3.2.2 *Usuários*

A codificação dos participantes restringe-se ao gênero. Pesquisas anteriores têm demonstrado uma lacuna no tocante à participação de mulheres em discussões políticas online e sugerem que homens estão mais propensos a participar destes ambientes (STROMER-GALLEY; WICHOWSKI, 2011). O gênero dos usuários foi identificado a partir do nome utilizado nas plataformas e classificado nas seguintes variáveis. No caso de nomes de "casal", usados no Facebook, será considerado apenas o primeiro nome. São designados os seguintes códigos: (0) não identificável; (1) masculino; (2) feminino. Como não há uma "política de nomes próprios" nos sites de notícia, considerar apenas nomes ou apelidos que possuam clara indicação de gênero.

4.3.2.3 *Comentários*

Nos comentários, a unidade de análise é a mensagem. A codificação concentra-se em quatro eixos: usuários; interações e atos de fala. Contudo, antes de aplicar as demais categorias do livro de códigos, os comentários foram analisados conforme sua relevância (STROMER-GALLEY, 2007; STROUD et al., 2014). Esta etapa teve o objetivo de excluir do corpus comentários cujo conteúdo não permitia identificar uma contribuição ou articulação com a discussão. No Facebook, tais comentários representam marcação de amigos e postagens que não apresentam qualquer articulação discursiva ou expressão de opinião e argumentos. Na codificação do comentário, serão considerados recursos como links para fontes externas ou imagens, que devem ser acessadas quando disponíveis. Quando o recurso externo não estava disponível, utilizar a subcategoria "outros" da variável "fontes externas".

A) Relevância

Comentários relevantes são aqueles que apresentam alguma articulação discursiva - expressão de opinião, argumentação -, independente de ser pertinente ao tópico. Esta etapa é importante para que a presença de comentários que não apresentem as demais variáveis medidas no livro de códigos afete os resultados.

O código de não-relevante foi aplicado a comentários que continham apenas a marcação de perfis (*tagging*), somente risadas (em todas as suas formas de expressão, incluindo rs; hehehe; hahaha, kkk etc); apenas emoticons/emojis ou links de propaganda. Comentários totalmente fora do tópico, mas que sejam conversas ou mesmo spam são relevantes. Foram designados os seguintes códigos: (0) irrelevante; (1) relevante; (2) apenas emoji.

B) Tópico

Esta categoria buscou identificar se os participantes se engajam com as notícias ou se expressam impressões ou perspectivas genéricas e não relacionadas à discussão. Esta classificação considera o conteúdo da notícia (conforme 4.3.2.4). As mensagens foram codificadas como (0) fora do tópico; (1) no tópico.

C) Alvo da Interação

Esta variável identifica em que medida os participantes interagem uns com os outros ou estão interessados apenas em expressar suas opiniões. A existência do diálogo é um princípio básico da interação e é condição necessária para que uma discussão exista. Se usuários não estão interagindo entre si, eles não estão discutindo. Foram atribuídos os seguintes códigos: (0) interação pessoal - identificada quando o usuário citou nominalmente outra pessoa, usou a ferramenta de resposta a comentário no Facebook ou se dirigiu a outros participantes de maneira geral; (1) usuário interage com o conteúdo da notícia; (2) usuário expressa opiniões genéricas sobre os fatos, sem se engajar com outros usuários ou com o tema da notícia.

D) Acordo

Expressões de acordo são importantes para revelar a aceitação de uma opinião ou argumento durante a uma discussão. Neste sentido, expressões de acordo atuam como reforço de posicionamento e contribuem para construir um ambiente de coletividade, que pode servir como incentivo para que outras pessoas que partilham opiniões semelhantes também se expressem (STROMER-GALLEY & WICHOWSKI, 2011; WOJCIESZAK & MUTZ, 2009; WOJCIESZAK & PRICE, 2012). Essa variável também contribui para identificar se indivíduos consideram e interagem com opiniões emitidas por outros participantes da discussão, funcionando, portanto, como um indicativo da presença de diálogo entre pessoas que pensam de forma semelhante (*like-minded*). A variável acordo só foi utilizada quando a mensagem era uma resposta a comentários anteriores ou foi

direcionada a outras pessoas, de forma explícita. Foram aplicados dois códigos: (0) ausência de acordo e (1) acordo explícito.

E) Desacordo

A presença de opiniões heterogêneas é um aspecto importante para que a conversa política informal produza efeitos epistêmicos positivos para o cidadão no sentido de fomentar a livre circulação de opiniões e perspectivas plurais, conforme discutido nos capítulos anteriores, bem como proporcionar o aumento da tolerância. Contudo, o desacordo pode ser "desconfortável" e afeta a dinâmica das relações interpessoais (STROMER-GALLEY & MUHLBERGER, 2009; WOJCIESZAK & MUTZ, 2009). Esta variável teve o objetivo de identificar como as pessoas expressam opiniões heterogêneas ao discutir notícias sobre política on-line. Foram atribuídas as seguintes classificações: (0) ausência de desacordo; (1) desacordo leve (quando participantes suavizam expressões de discórdia e/ou reconhecem argumentos divergentes); (2) desacordo forte, direcionado a pessoas, mensagens ou argumentos.

F) Incivilidade

O respeito em relação aos interlocutores e suas opiniões é uma característica basilar da ação comunicativa e da deliberação. Contudo, trata-se de um conceito subjetivo: o respeito não precisa ser explicitado ou vocalizado para estar presente em uma interação mediada. Neste sentido, nosso interesse recai sobre a incivilidade - aqui interpretada como a presença de "características discursivas que conferem um tom desnecessariamente rude em relação ao fórum de discussão, seus participantes ou seus tópicos" (COE, KENSKI & RAINS, 2014). Embora haja outras interpretações do conceito de incivilidade (cf. PAPACHARISSI, 2004), essa operacionalização da incivilidade como aderência às normas de interação social é frequentemente adotada pela literatura e é coerente com a perspectiva de que a incivilidade está relacionada ao contexto das interações (HERBST, 2011; MUTZ, 2015; SHEA & FIORINA, 2013). Sob esta ótica, a presença de incivilidade não é necessariamente incompatível com a discussão política - sobretudo em contextos nos quais os participantes não se sentem constrangidos ou sofrem sanções sociais (STROMER-GALLEY & WICHOWSKI, 2011; WOJCIESZAK & MUTZ, 2009).

As dimensões relacionadas à incivilidade, em nossa concepção, estariam alinhadas à falta de polidez e à adoção de um tom rude, vulgar e/ou pouco respeitoso em relação a atores e grupos. Foram utilizadas as seguintes categorias: (0) ausência de expressões de incivilidade; (1) uso de linguagem chula ou vulgar (palavras de baixo calão, comentários

vulgares e/ou de cunho sexual); (2) ataques *ad hominem* ou linguagem pejorativa em relação a pessoas e grupos (ex: políticos, estudantes, negros, professores, policiais, gays etc); (3) uso de linguagem pejorativa em relação a políticas públicas, instituições, projetos (de lei, sociais etc), organizações, partidos. São ataques à reputação, veracidade, integridade e incluem calúnias ou difamação (o congresso é imundo/gente que vive de bolsa esmola/a prefeitura quer enganar com essa proposta/essas empreiteiras são todas vendidas/o judiciário é corrupto/a imprensa é vendida). (4) ataque/desqualificação de argumento; (5) Ataque a formas de expressão, que desqualificam outros usuários em virtude de erros de ortografia ou da maneira como a pessoa escreve/se expressa²⁰.

G) Foco da Incivilidade

A presença de incivilidade em um comentário não é suficiente para entender a sua função na discussão. Por isso, também procuramos identificar o foco ou direcionamento destas expressões. Essa abordagem tem sido utilizada em estudos interessados em compreender como a incivilidade é utilizada no discurso (MAIA & REZENDE, 2016; ROWE, 2015). O foco refere-se ao sujeito - pessoas ou grupos - que são alvo da expressão incivil. Os códigos utilizados são: (0) sem foco; (1) outros participantes do debate; (2) grupos abordados na notícia (quando o foco não estiver na lista); (3) atores políticos, partidos e instituições (legislativo, executivo); (4) minorias (raciais, de gênero, sociais); (5) jornalista/blogueiro/imprensa; (6) povo brasileiro, sociedade; (7) outros.

H) Intolerância Política

Para os propósitos deste trabalho, esta categoria abrange comentários que representem ameaças ou ataques à pluralidade democrática, ao convívio social ou às liberdades individuais. Em um sistema democrático, é garantido a todos o direito de submeter suas posições e opiniões ao 'mercado de ideias' (Gibson, 2007). A intolerância política suprime este direito e restringe as liberdades individuais, sendo definida como a falta de tolerância em relação às diferenças e ao desacordo político. É relevante distinguir este tipo de comportamento daqueles considerados, nesta pesquisa, como incivis, para mapear a possível contribuição dos espaços conversacionais da Internet em promover discussões políticas. Ao contrário da incivilidade, argumentamos que a intolerância não é compatível com qualquer espaço de discussão. Sua presença elimina qualquer possível benefício prático ou epistêmico que pode estar associado à conversação política informal, uma vez

²⁰ Cabe esclarecer que, como incivilidade e intolerância não são variáveis mutuamente exclusivas, é possível que uma mesma mensagem seja codificada em ambas as categorias.

que viola princípios democráticos básicos. Portanto, nossa visão é de que tais comportamentos são nocivos a uma democracia plural.

Esta descrição inclui os seguintes tipos de expressão: (1) ataques a liberdades individuais, no sentido de restringir direitos e liberdades de indivíduos ou grupos; (2) intolerância em relação a posições políticas e opiniões; (3) racismo ou xenofobia; (4) discriminação de classe / status social, (5) gênero ou (6) opção sexual; (7) intolerância religiosa; (8) adoção de estereótipos que denigrem pessoas ou grupos com a intenção de ofender; (9) incitação à violência (em relação a pessoas ou grupos). Mensagens que não têm essas características receberam o código (0).

I) Foco da Intolerância Política

Quando a presença de intolerância política foi identificada, foi atribuído um foco ou direcionamento desta expressão para demarcar a função da expressão na discussão. Estratégia semelhante foi adotada por pesquisas anteriores (MAIA & REZENDE, 2016; ROWE, 2015). O foco refere-se ao sujeito - pessoas ou grupos - que são alvo da expressão de intolerância. As subcategorias utilizadas nesta variável foram: (0) sem foco; (1) outros participantes do debate; (2) grupos abordados na notícia (quando o foco não estiver na lista); (3) atores políticos, partidos e instituições (legislativo, executivo); (4) minorias (raciais, de gênero, sociais); (5) jornalista/blogueiro/imprensa; (6) povo brasileiro, sociedade; (7) outros.

J) Opiniões e Argumentos

Esta variável teve o objetivo de identificar como as pessoas expressam suas posições. Contudo, ao contrário dos estudos sobre deliberação, esta categoria não pretende avaliar a qualidade dos argumentos mobilizados nas discussões. O objetivo foi apenas identificar a forma como usuários apresentam suas opiniões, e em que medida se esforçam para justificar suas posições. Seguimos Stromer-Galley (2007) ao considerar como opinião justificada a expressão de posições elaboradas - ou seja, que apresentem tentativas de explicar um posicionamento -, sem analisar qualitativamente o tipo de justificação utilizado²¹. Foram aplicados os seguintes códigos: (0) Sem expressão de opinião; (1) Expressão de opinião sem justificativa (Julgamentos pessoais acerca de um assunto, pessoa, situação);

²¹ A elaboração pode aparecer como justificação simples, definição do problema, motivação, exemplos, histórias, estatísticas, fatos, exemplos hipotéticos, explicações sobre o problema, analogias, soluções etc. Em suma, são tentativas de justificar ou explicar um posicionamento (STROMER-GALLEY, 2007, p. 10).

(2) Opinião justificada (indivíduo articula e elabora suas posições usando justificativas simples, definições, motivações, exemplos, histórias, soluções, analogias).

K) Fontes externas

Participantes em discussões podem recorrer a fontes de informação externas para justificar e fortalecer suas posições ou argumentos. A identificação de fontes externas, em geral, é abordada como um aspecto qualitativo da apresentação de argumentos e justificativas, que indicaria a intenção do falante em fortalecer suas posições utilizando dados e fatos externos (STROMER-GALLEY, 2007). Neste trabalho, a variável buscou mapear quais os tipos de fonte mobilizadas nas discussões on-line. Tais referências foram classificadas como: (0) sem fontes externas; (1) mídia tradicional (menção a sites ou conteúdo de jornais, redes de TV, revistas); (2) mídia ideológica (referência a sites ou fontes de notícia com posicionamento partidário explícito); (3) blogs; (4) vídeos; (5) referência a atores políticos; (6) celebridades; (7) histórias pessoais; (8) outros.

L) Recursos Argumentativos

Esta variável foi usada para identificar características de linguagem, expressões e recursos argumentativos quando há expressão de opinião, justificada ou não. O objetivo foi identificar as características associadas à expressão de opiniões on-line. Foram utilizadas as seguintes variáveis: (0) ausente; (1) provimento de informações (usuário traz novas informações ou fatos para o debate, mesmo sem fazer referência a fontes externas); (2) humor/piada; (3) sarcasmo; 4) uso de emoticons²².

M) Posicionamento em Relação à Política

Esta variável teve por objetivo mapear como as pessoas se expressam em relação à política. Com base em estudos anteriores de Aldé (2004) e Capela e Jamieson (1997), a intenção foi observar a ocorrência de expressões que revelam "cinismo" em relação à política, as que revelam parcialidade e as que indicariam uma visão positiva da esfera política.

Expressões de cinismo seriam colocações negativas nas quais o sistema político e seus atores é sempre visto como problemático, egoísta e incapaz de agir pelo interesse

²² Emoticons e emojis são representações gráficas utilizadas em conversas mediadas por computadores e por dispositivos móveis. Os emoticons têm a finalidade de transmitir expressões pessoais (estar feliz ou triste) e emoções à mensagem e são feitos utilizando sinais de pontuação, letras ou números. Os emojis são representações gráficas mais sofisticadas - pequenas imagens que podem ser utilizadas para atribuir sentidos ou para substituir palavras.

público. Já as expressões que indicariam parcialidade são aquelas nas quais o indivíduo i) eleger um lado para defender ou ii) se expressa de forma negativa somente em relação a um ator político, partido ou posição ideológica (os petralhas ladrões; a esquerda caviar; os coxinhas) e iii) se posiciona de modo a identificar um nós virtuoso contra um 'eles' negativo, corrupto e ruim. O posicionamento positivo revela a crença ou a esperança de que é possível que o sistema político promova as mudanças necessárias ou atue em prol dos interesses da sociedade.

A variável de Posicionamento só foi aplicada em notícias com foco em **representantes e instituições políticas**. Foram utilizadas as seguintes variáveis: (0) sem posicionamento; (1) posicionamento cínico/negativo (generaliza o sistema político e seus atores como incapazes de resolver problemas ou atuar em prol do interesse público); (2) posicionamento parcial/polarizado, usado quando o indivíduo se expressa de forma negativa somente em relação a um ator político, partido ou posição ideológica ou se posiciona de modo a identificar um nós virtuoso contra um 'eles' negativo, corrupto e ruim; (3) posicionamento positivo, identificado quando o comentário enfatiza qualidades positivas de atores políticos e capacidade de resolver problemas.

N) Questões

Esta variável identificou o uso de questões genuínas direcionadas a outros participantes e questões retóricas, usadas como recursos argumentativos. As categorias foram (0) sem questionamentos; (1) questões direcionadas a outra pessoa ou aos participantes da discussão de maneira geral, buscando esclarecimentos; (2) questão retórica, usada para avançar, reforçar ou articular uma opinião ou argumento.

4.4 CONSIDERAÇÕES SOBRE AMBIENTES MEDIADOS E SUAS CARACTERÍSTICAS

Para além de observar a conversação em ambientes mediados, este trabalho também pretende compreender o impacto das características intrínsecas às plataformas digitais. Especificamente, estamos interessados em investigar os efeitos da identificação e da moderação na conversação política on-line.

O primeiro refere-se a uma característica técnica das plataformas. Conforme discutido nos capítulos 2 e 3, identificação e anonimato são características sistematicamente investigadas em estudos sobre discussões políticas on-line. Especificamente, há evidências de que indivíduos em situação de anonimato tendem a adotar comportamentos agressivos, intolerantes e incivis nas discussões on-line (MAIA & REZENDE, 2016; PAPACHARISSI,

2004; PHILLIPS, 2015; ROWE, 2015). Portanto, a presença de identificação é uma dimensão relevante para os interesses desta pesquisa.

Um segundo aspecto relativamente menos explorado é o efeito da moderação. Estudos sobre deliberação on-line indicam que a moderação pode ter efeitos positivos na qualidade da discussão quando atua construtivamente, mas representa um constrangimento à liberdade de expressão quando utilizada apenas para censurar determinados comportamentos (KIES, 2010). Experimentos no campo do jornalismo também indicam que a moderação pode afetar a qualidade das discussões (STROUD et al., 2014).

Neste sentido, adotamos uma segunda dimensão analítica. Para além de investigar somente a presença ou não de moderação e seu impacto nas discussões em ambas as plataformas, conduzimos entrevistas em profundidade com as pessoas responsáveis pela moderação de comentários no Portal UOL e na Folha de São Paulo, com o objetivo de identificar quais são os critérios utilizados para a moderação de comentários, bem como compreender, qualitativamente, o papel atribuído a estes espaços de discussão pelas empresas jornalísticas. A partir da análise qualitativa destas entrevistas, pretendemos compreender a forma como a moderação é conduzida pelas empresas de comunicação e a concepção dos profissionais responsáveis por esses canais de interação acerca da função dos comentários e das apropriações feitas por usuários. Essas entrevistas também buscam identificar comportamentos, assuntos e práticas adotadas por usuários que comentam assuntos políticos na Internet.

A partir das informações sobre práticas internas de moderação executadas nos sites de notícias e no Facebook, os comentários provenientes de cada plataforma foram identificados como (1) moderados e (0) não moderados.

4.5 HIPÓTESES E QUESTÕES DE PESQUISA

O percurso teórico traçado até o momento contribui para delinear as questões de interesse e as hipóteses a serem testadas em nossa abordagem comparativa. Enquanto as questões têm por objetivo contribuir para ampliar nosso entendimento sobre o fenômeno das discussões políticas on-line, as hipóteses se orientam por diretrizes já investigadas e testadas em pesquisas anteriores.

Em linhas gerais, a proposta desta tese é identificar as características da discussão política em sites de redes sociais e sites de notícias. Em específico, a ênfase recai sobre a presença de incivildade e intolerância nestes ambientes. Neste sentido, adotamos uma operacionalização que diferencia o que chamamos de comportamentos incivis daqueles intolerantes, com o objetivo de distinguir a incivildade - que parece ser característica frequentemente observada na conversação on-line -, dos comportamentos que expressam

alguma forma de intolerância política e são inaceitáveis em ambientes de discussão compatíveis com uma democracia plural (BORAH, 2012; COE et al., 2014; GERVAIS, 2014; HERBST, 2010b; HMIELOWSKI et al., 2014; KLOFSTAD et al., 2013; MAIA; REZENDE, 2016; MELTZER, 2014; NG; DETENBER, 2005; PAPACHARISSI, 2004; ROWE, 2015b; SOBIERAJ; BERRY, 2011).

O argumento aqui defendido é que a incivildade não é necessariamente nociva para a discussão política mediada, mas um recurso discursivo utilizado pelos participantes destes ambientes para avançar ou demarcar posições. Se tais comportamentos são frequentes em ambientes de conversação mediada, é importante examinar de que forma as expressões de incivildade são utilizadas nas discussões (COE, KENSI & RAINS 2012; COLEMAN & MOSS, 2012; KIES, 2010; MAIA & REZENDE, 2016; PAPACHARISSI, 2004; ROWE, 2015). Nosso objetivo é identificar em que medida as discussões virtuais se caracterizam pela presença de comportamentos incivis - o que, argumentamos, poderia sugerir que tais atitudes seriam aceitas socialmente em determinados ambiente mediados - ou de comportamentos intolerantes, que, a nosso ver, caracterizariam um ambiente hostil para a heterogeneidade na conversa política on-line ao violar o princípio normativo da igualdade e da pluralidade democrática negando ao outro o direito de ter suas opiniões consideradas no "mercado de ideias" (HMIELOWSKI et al., 2014; HUTCHENS et al., 2014; O'SULLIVAN; FLANAGIN, 2003).

Em linhas gerais, esta tese pretende avançar o argumento de que a incivildade é uma característica da conversação mediada que não significa, necessariamente, um entrave para a discussão política. Neste sentido, pretendemos analisar quais são as características discursivas associadas a este tipo de comportamento e, em específico, analisar a relação entre a presença de incivildade e a expressão de opiniões.

Há evidências empíricas de que a incivildade possa contribuir para o debate político. Mutz (2016) demonstra que a incivildade está relacionada a efeitos epistêmicos positivos, tais como aumentar o aprendizado e a memorização de argumentos divergentes, além de despertar a atenção dos usuários. Neste sentido, a incivildade seria compatível em um contexto de discussões acaloradas e/ou polarizadas. Se adotamos uma visão de que a incivildade pode ser usada para avançar argumentos ou demarcar posições sem necessariamente ofender outros participantes do debate (HERBST, 2010), hipoteticamente, este tipo de atitude não deve estar relacionada a um declínio na disposição em apresentar opiniões justificadas. Portanto:

H1) A presença de incivildade está relacionada à expressão de opiniões.

Se a primeira hipótese sugere que as expressões de incivildade não afetam a disposição dos participantes para apresentar suas posições, acreditamos que a adoção de atitudes intolerantes - que, em última instância, negam o tratamento igualitário a pessoas e grupos - deverá representar um rompimento na disposição em argumentar e apresentar posições elaboradas. Assim:

H2) Existe uma relação negativa entre a presença de intolerância e opiniões justificadas

Temos argumentado que as características dos ambientes discursivos da Internet afetam a maneira como as pessoas se engajam em discussões sobre política. No tocante às características estruturais, há indícios de que a possibilidade de anonimato se relaciona positivamente com a adoção de comportamentos potencialmente ofensivos, como a incivildade e a intolerância. O impacto do anonimato sobre as características dos comentários é investigado na terceira hipótese.

H3) Comentários anônimos serão mais incivis e intolerantes do que comentários identificados.

Contudo, a presença de moderação é um segundo aspecto estrutural que pode contrapor o anonimato, uma vez que moderadores podem sistematicamente coibir a presença de expressões incivis e intolerantes. Pretendemos, portanto, testar o efeito dessa segunda característica estrutural, considerando o Facebook do UOL como um ambiente identificado e não moderado²³, e as páginas do UOL, da Folha de S.P. e dos blogs como ambientes moderados e com níveis variados de identificação. A hipótese a seguir testa o efeito da moderação.

H4) Comentários não moderados serão mais incivis e intolerantes.

Finalmente, diversos autores têm explorado a tese da exposição seletiva - que sugeriria, em ambientes de alto poder de escolha, que indivíduos optariam por conteúdo de reforço - e o potencial das mídias sociais em promover a exposição ao desacordo político. Essa preocupação é importante porque a discussão com pessoas que pensam de forma diferente é capaz de aumentar a tolerância política, o respeito às diferenças e o

²³ Em entrevista com os profissionais responsáveis pelas páginas do Facebook e pelos sites da Folha de S.P. e UOL, as duas principais fontes presentes no corpus analisado, obtivemos a informação de que os comentários feitos na página do Facebook do UOL não são moderados.

entendimento de argumentos desafiantes (MUTZ, 2006; NIR, 2014). A quinta hipótese de trabalho investiga os efeitos do ambiente de mídias sociais sobre o desacordo político nas discussões.

H5) Comentários no Facebook deverão apresentar níveis mais elevados de desacordo político em virtude da presença elevada de laços sociais mais fracos e à natureza mais informal deste ambiente.

As questões subsequentes são de caráter exploratório, ou seja, tem o objetivo de aprofundar o entendimento acerca de como as pessoas se manifestam e debatem ao comentar notícias sobre política na Internet. Em primeiro lugar, é importante investigar em que medida os ambientes discursivos afetam as características da conversação, buscando as semelhanças e diferenças entre comentários no Facebook, em blogs e em sites de notícias.

Q1) Qual a relação entre o tema da notícia e as características da discussão política on-line?

Q2) Quais são os assuntos que mais atraem comentários no Facebook e nos sites de notícias?

Para além de analisar a presença de intolerância e incivildade, é importante compreender a quem ela se direciona para avaliar em que medida essas expressões são motivadas para ofender outros participantes do debate ou revelam uma postura negativa em relação a terceiros - como pessoas e grupos abordados na notícia, atores políticos etc. Neste sentido, pretendemos explorar as seguintes questões:

Q3) Quais são os principais alvos das expressões de incivildade?

Q4) Quais são os principais alvos das expressões de intolerância?

Por fim, se a incivildade é um recurso discursivo que pode ser empregado em discussões on-line para demarcar posições e expressar opiniões, é plausível supor que ela não interrompe as discussões e não é necessariamente nociva para o debate. Afinal, como argumenta Mutz (2016), a presença de incivildade tende a despertar a atenção e a excitação dos indivíduos. Neste viés, propomos a seguinte questão:

Q5) Qual a associação entre presença de incivildade e as respostas diretas a outros usuários?

A partir destas hipóteses e questões de trabalho, esta tese explora o papel da incivildade e da intolerância nas discussões sobre política em diferentes ambientes virtuais, bem como contribui para identificar os fatores que propiciam ou coíbem este tipo de comportamento.

O capítulo a seguir apresenta uma análise qualitativa das práticas de moderação a partir da entrevista com três profissionais: Marcos Lavieri, Gerente Geral de Interação e Conteúdo do Público do UOL; Ygor Salles, Editor-adjunto de audiência e dados da Folha de São Paulo e D.²⁴, responsável pela equipe de moderação de comentários do Portal UOL e dos blogs hospedados pelo portal.

O capítulo subsequente trata da análise quantitativa dos dados obtidos a partir da análise de conteúdo realizada nos comentários de notícias feitos na fonte (sites de notícia e blogs) e na página do Portal UOL no Facebook. Além da descrição dos resultados, realizamos uma série de testes estatísticos para explorar a relação entre a presença de incivildade e intolerância e os demais aspectos da discussão política em ambientes digitais.

²⁴ A responsável pela moderação de comentários solicitou anonimato devido à natureza da sua atuação.

5. PARA ENTENDER A SEÇÃO DE COMENTÁRIOS: PRÁTICAS DE MODERAÇÃO E CONTROLE DA DISCUSSÃO EM SITES DE NOTÍCIAS

O espaço para comentários em sites de notícias é um recurso amplamente utilizado por portais de conteúdo, sites de veículos de comunicação tradicionais e portais de notícias digitais (DALMONTE, 2009; SCHULTZ, 2006; WEBER, 2013). O recurso permite o engajamento do leitor com a notícia e proporciona um espaço para debate entre usuários - motivo pelo qual diversos autores têm investigado a interação nestes espaços. Embora não exista uma data consensual ou um site pioneiro no uso da ferramenta de comentários, é possível afirmar que o recurso começou a ser utilizado ainda nos anos 1990 como uma extensão dos fóruns de discussão populares na Internet (ERARD, 2013). Os comentários se tornaram populares no fim da década de 90 com a proliferação das ferramentas de blog, e estão presentes na vasta maioria dos sites de notícia e conteúdo especializado ao redor do globo, segundo dados do relatório anual da *World Association of Newspapers and News Publishers* (WAN).

Apesar da popularidade das seções de comentários, diversas empresas de mídia têm optado por acabar com este espaço. Veículos de comunicação internacionais como a agência de notícias Reuters, a CNN e a Bloomberg, entre muitos outros, fecharam o espaço de comentários entre 2015 e 2016 (FINLEY, 2015). Níveis elevados de incivildade, volume de comentários e até mesmo prioridade para a interação com o leitor em sites de redes sociais - onde também é possível comentar notícias - são alguns dos argumentos utilizados para justificar o fim da caixa de comentários em notícias. Apesar desta tendência, o estudo da WAN, realizado com 78 empresas jornalísticas²⁵ de 46 países, aponta que 82% das organizações ainda mantêm a seção de comentários ativa e 53% destas acreditam que o recurso contribui para fomentar debates e a acreditam que os comentários de leitores são fontes de ideias para novas pautas. Outros benefícios listados pelo estudo são o aumento no tráfego da página (44%) e a circulação de opiniões diversificadas (47%) (HUANG, 2016).

Em geral, as notícias que atraem mais comentários globalmente são os artigos de opinião - responsáveis por 23% de todas as interações, segundo o *survey* realizado pela WAN. Política é o segundo principal tipo de conteúdo mais popular, sendo responsável por 19% do tráfego de comentários. No tocante à qualidade dos comentários, o estudo aponta que artigos de análise (que recebem apenas 3% dos comentários) são os que atraem interações de melhor qualidade (26%). Artigos de opinião (18%) e política (13%) ocupam o segundo e terceiro lugares (HUANG, 2016, p.8).

²⁵ Entre as empresas brasileiras, participaram do estudo o Grupo RBS - conglomerado de mídia que possui 24 rádios, 8 jornais e 18 estações de TV afiliadas à Rede Globo -, Jornal Zero Hora e Valor Econômico.

A visão de que o espaço para comentários é problemático devido a práticas de abuso, discurso de ódio e *trolling* é partilhada por várias empresas que optam por fechar a seção de comentários (HUANG, 2016). Ao analisar cerca de 70 milhões de comentários deixados em sua página, o jornal britânico *The Guardian* revelou que as práticas de abuso são direcionadas majoritariamente às mulheres e minorias - não somente no tocante ao assunto das matérias, mas também direcionadas às jornalistas e colunistas do jornal (GARDINER et al., 2016). Tal diagnóstico é confirmado pelo relatório da WAN, segundo o qual 65% das empresas jornalísticas que permitem comentários foram alvo de *trolling* direcionado aos jornalistas (HUANG, 2016, p.6).

Pesquisas indicam que a presença de comentários negativos pode afetar a percepção de credibilidade dos jornais e influenciar a opinião do leitor sobre o veículo. Frequentemente, pessoas que discordam do ponto de vista apresentado pelo jornal tendem a acreditar que o veículo é enviesado e defende interesses políticos particulares (LEE, 2012). Para além destes efeitos, outra preocupação das empresas jornalísticas é o custo de manter equipes dedicadas à moderação de comentários - a falta de recursos é o segundo principal motivo alegado pelos veículos que decidem fechar a caixa de comentários (HUANG, 2016, p.9). Além disso, há questões legais: no Brasil, por exemplo, veículos de comunicação já foram multados em virtude de conteúdos postados na seção de comentários - o que justifica a decisão tomada por jornais como a Folha de São Paulo, que, em agosto de 2016, optou por restringir a seção de comentários apenas a assinantes.

Apesar da tendência de fechamento de comentários e dos desafios enfrentados pelas empresas jornalísticas para garantir discussões profícuas, a maioria dos sites de notícias brasileiros - G1, UOL, Terra - e veículos de comunicação - O Globo, Estado de São Paulo, Folha de São Paulo - mantém o recurso de comentários ativo. Contudo, cada veículo possui regras próprias de moderação e controle de acesso.

Neste capítulo, nos dedicamos a compreender como Portal UOL e a Folha de São Paulo, duas empresas jornalísticas brasileiras com maior audiência on-line, lidam com a caixa de comentários e qual o valor atribuído a este espaço de discussão. Cabe ressaltar que o Portal UOL e a Folha de São Paulo possuem uma parceria estratégica - o que justifica, inclusive, o volume de notícias sobre política provenientes do jornal paulista publicadas na *fanpage* do UOL no Facebook.

Entender as práticas relacionadas à seção de comentários do Portal UOL e da Folha de São Paulo é fundamental para analisar os efeitos das práticas de moderação e controle de identificação sobre o conteúdo dos comentários. Além disso, é essencial compreender as diferenças entre as práticas de moderação e controle realizadas nas páginas de notícias e no Facebook dos veículos, a fim de desvelar o impacto do design de interação sobre o

conteúdo dos comentários e, sobretudo, no sentido de constranger ou fomentar o discurso incivil e expressões de intolerância política.

O capítulo está assim estruturado: em primeiro lugar, apresentamos uma análise qualitativa das práticas de moderação a partir da entrevista com três profissionais, Marcos Lavieri, Gerente Geral de Interação e Conteúdo do Público do UOL; Ygor Salles, Editor de Mídias Sociais da Folha de São Paulo e D., responsável pela equipe de moderação de comentários do Portal UOL e dos blogs hospedados pelo portal. Em seguida, discutimos a percepção dos entrevistados acerca da identificação e discutimos as diferenças entre as práticas de moderação realizadas nos sites de notícia e no Facebook. A análise qualitativa dos espaços de discussão nos portais e sites de notícia apresentada neste capítulo oferece subsídios para a operacionalização dos critérios de identificação e moderação utilizados na análise quantitativa dos comentários na página do Facebook do UOL e nas fontes de notícia, apresentada no capítulo seguinte.

5.1 PRÁTICAS DE MODERAÇÃO

O papel do moderador nas discussões on-line é tão antigo quanto a prática de discussão mediada por computador. A presença de moderação na interação mediada por computador tem sido observada desde os anos noventa, quando os principais espaços de discussão na Internet eram os fóruns (ou *bulletin boards*). De maneira geral, o papel da moderação é garantir a qualidade e a civilidade das discussões, coibindo práticas como spam e propaganda, repetição de mensagens (Flood), além de ataques pessoais, palavras vulgares ou de baixo calão (EDWARDS, 2002; HUANG, 2016; WILHELM, 2000; WRIGHT, 2009).

O moderador pode assumir diferentes papéis. Edwards (2002) define o moderador como um "intermediário democrático", que possui três funções principais: a função estratégica, que se traduz na definição de regras e limites para as discussões; a função de condicionamento, que é traduzir as definições estratégicas em condições ideais de debate - provendo informações, convidando participantes e definindo a interface de interação; e a função processual, que inclui as práticas relacionadas ao processo de discussão propriamente dito, tal como estabelecer um tema e um objetivo, manter as "regras do jogo" e propor temas, tópicos e questões para o debate, entre outras possibilidades (EDWARDS, 2002, p.6).

Além dos papéis distintos que o moderador pode assumir, Wright (2009) define, ainda, duas principais formas de atuação: silenciosa e interativa. A primeira se refere à prática de moderação a partir de regras pré-definidas - que devem estar disponíveis a todos os participantes - que definem o tipo de conteúdo que pode (ou não) ser exibido na

discussão. O modelo é chamado de "silencioso" porque frequentemente os conteúdos são moderados sem que o participante receba um *feedback* sobre o motivo da exclusão de uma mensagem. O principal problema desta abordagem, para o autor, é a possibilidade de que os participantes do debate entendam que suas opiniões e perspectivas estejam sendo censuradas pelo moderador (WRIGHT, 2009, p.238).

Já a moderação interativa é aquela na qual o moderador participa ativamente da discussão e pode intervir no fluxo do debate - seja introduzindo novos tópicos, chamando a atenção de participantes que estejam fugindo do assunto ou se comportando de forma inapropriada segundo as regras do espaço discursivo. Esta forma de participação se aproxima da ideia de Edwards (2002) do moderador como um intermediário da discussão, capaz de direcionar e orientar os participantes para promover debates qualificados (WRIGHT, 2009, pp.240-241).

O modelo de moderação adotado pelo Portal UOL e pelo site da Folha de São Paulo se aproxima da atuação silenciosa proposta por Wright (2009). Em ambos os sites, as regras para o debate são pré-definidas. No UOL, os termos de uso²⁶ definem que os conteúdos publicados nos produtos interativos - como, por exemplo, a caixa de comentários - não podem conter linguagem grosseira e/ou ofensiva; afirmações injuriosas ou difamatórias; incitação ao crime e atividades ilegais; material abusivo, calunioso ou que invada a privacidade de terceiros; prática, indução ou incitação de preconceito em relação à raça, sexo, etnia, orientação sexual, cor, idade, crença religiosa, ou qualquer outra forma de discriminação; entre outros. Na Folha de São Paulo, os termos de uso²⁷ também restringem o uso de linguagem chula, grosseira ou ofensiva, palavras em outra língua ou totalmente em maiúsculas (*all caps* - que, na linguagem da Internet, significa que o usuário está gritando); contenham afirmações ou material calunioso, difamatório ou injurioso; materiais pornográficos, persecutórios, ameaçadores, racistas ou discriminatórios com relação a raça, religião ou nacionalidade; entre outros.

Embora as regras de uso da caixa de comentários sejam semelhantes na Folha de São Paulo e no Portal UOL, a forma como a moderação é conduzida é distinta nos dois veículos. Segundo Ygor Salles, editor de Mídias Sociais da Folha, a moderação é feita em dois níveis. Primeiro, todos os comentários são analisados por um sistema que avalia o uso de palavras restritas - pré-estabelecidas em uma lista. Esta lista contém palavrões, palavras vulgares, xingamentos, palavras sensíveis e termos relacionados a qualquer tipo de discriminação ou preconceito. Caso o comentário não possua nenhuma característica identificada pelo filtro automático, é publicado diretamente no site.

²⁶ Disponível em: <http://regras.uol.com.br/index.html> (Acesso em 14/11/2016)

²⁷ Disponível em: <http://comentarios1.folha.uol.com.br/termos> (Acesso: 14/11/2016)

Quando o comentário não tem nenhuma das palavras da *blacklist*, ele entra direto e eventualmente nós lemos. Além disso, também há o recurso de denúncia. Como o volume de comentários é elevado, os comentários que entram direto e eventualmente são problemáticos são denunciados por outros usuários. Aí, nós lemos a denúncia e, se for verdade, o comentário é apagado posteriormente. (Ygor Salles, FSP).

Já os comentários que são encaminhados para o filtro de moderação são avaliados individualmente por moderadores que, a partir dos termos de uso, avaliam se o comentário pode ou não ser publicado. O conteúdo não é barrado automaticamente, segundo Salles. "Mesmo quando tem um palavrão, por exemplo, a gente avalia se pode entrar e se o contexto é ofensivo", explica.

No Portal UOL, a prática é diferente: todos os comentários feitos na página passam pelo crivo da moderação antes de entrarem no ar. De acordo com D., responsável pelas equipes de moderação do UOL, existe um filtro que identifica o uso de palavrões e palavras vulgares, que são automaticamente moderadas, mas todos os comentários são lidos por moderadores antes de entrar no ar. A moderadora explica que muitos usuários já sabem como funciona a moderação, que barra automaticamente palavras pré-determinadas, e tentam burlar o sistema.

Eles sabem que um palavrão vai ser barrado, então tentam dar um jeito de burlar, escrever diferente, com asterisco no meio, disfarçando a palavra. Enfim, ficam inventando formas de enganar o sistema para não serem moderados. Muitos usam palavras pouco conhecidas para xingar e, neste caso, os moderadores são orientados a pesquisar o sentido para saber se há ofensa. (D., UOL).

D. explica que os moderadores são orientados a ler o título e a matéria para entender o contexto, pois muitos comentários podem parecer inocentes quando retirados do contexto, embora sejam ofensivos. Entre os temas que atraem incivildade, a responsável pela moderação do UOL destaca conflitos religiosos entre palestinos e israelenses, notícias sobre violência - que geram comentários inflamados pedindo por justiça com as próprias mãos - e política. O último é marcado por polarização. "Tem pessoas que vão falar mal e outras que vão defender com unhas e dentes. As pessoas já entram com suas posições definidas e não mudam de opinião, defendem o seu lado até o fim nos comentários." (D., UOL).

Como o contexto pode ser relevante para entender o sentido dos comentários e interpretar possíveis ofensas, D. explica que, na medida do possível, os moderadores possuem liberdade para atuar em tópicos que os interessam mais. No caso de notícias polêmicas, é função da equipe de supervisores monitorar o andamento das discussões na

caixa de comentários e alocar mais moderadores para cuidar do tópico conforme a necessidade ao longo do dia.

A principal diferença nas práticas de moderação do Portal UOL e da Folha de São Paulo é a temporalidade. No UOL, todos os comentários passam pelo crivo do moderador antes de serem publicados no site. Já na Folha, a moderação é realizada, prioritariamente, nos comentários que são filtrados pelo sistema por conterem palavras possivelmente ofensivas, polêmicas ou problemáticas. Em época de eleição, por exemplo, Salles explica que a moderação precisa ter um cuidado redobrado com menções a candidatos e partidos - o que, muitas vezes, gera revolta nos usuários.

A lista de moderação não é só de palavras, mas também inclui palavras sensíveis, como morte, por exemplo. Ou palavras que podem ser usadas para ofender, como "petralha"²⁸. Isso tudo é pego pelo filtro para ir para a moderação antes de entrar no ar. Teve época que as pessoas falavam que a gente moderava menções a políticos ou partidos. Durante as eleições, nós colocamos esses termos na lista de moderação para evitar problemas, mas, no geral, não. (Ygor Salles, FSP).

Além da temporalidade da moderação, as duas principais fontes de notícias de interesse desta tese também possuem formas distintas de lidar com os usuários que são moderados. No Portal UOL, o usuário é alertado sobre a possibilidade de seu comentário ser avaliado por moderadores, mas não é informado se e quando o comentário é barrado. Segundo o Gerente Geral de Interação e Conteúdo do Público do UOL, Marcos Lavieri, a opção por não enviar notificação aos usuários cujos comentários são barrados tem duas motivações: uma de ordem técnica, que é criar uma demanda no sistema para enviar essas mensagens, e a outra de ordem prática, que é lidar com o volume de reclamações daqueles que forem reprovados.

Por exemplo, temos uma média mensal no site de 380.000 a 400.000 comentários. Imagina enviar 400.000 mensagens? Isso tem um custo técnico. Além disso, há uma série de problemas: tem gente que vai reclamar, vai ter mensagem voltando para o nosso servidor porque a pessoa usa *antispam*. Você acaba criando uma série de dificuldades técnicas. Além disso, a moderação leva em conta o contexto e é interpretativa. Tem conteúdos que a gente entende que não está dentro das regras, mas a pessoa pode querer questionar. Aí, gera outra demanda de ter que explicar o que foi levado em conta pela moderação. (Marcos Lavieri, UOL).

²⁸ A palavra "petralha" é uma gíria comumente utilizada com tom pejorativo para descrever pessoas que estão alinhadas politicamente ao Partido dos Trabalhadores (PT) ou defendem o mesmo em discussões sobre política.

Além disso, o Portal UOL não possui nenhuma política para banir ou restringir a participação de usuários problemáticos - ou seja, usuários cujos comentários são repetidamente moderados. Contudo, D. explica que usuários com este perfil são observados com mais atenção, para evitar que algum comentário inapropriado seja publicado automaticamente. Marcos Lavieri reconhece que às vezes é necessário tomar medidas mais drásticas para coibir a participação de usuários que só usam a seção de comentários para ofender outras pessoas. Embora não exista nenhuma política de banimento, Lavieri explica que o site se reserva o direito de excluir conteúdos. "Todos os serviços do UOL têm lá na letra pequena a informação de que o UOL se reserva o direito de tirar qualquer coisa do ar sem dar qualquer explicação nenhuma. Então a gente tem esse poder na mão e, às vezes, precisa usar". No entanto, Lavieri explica que banir usuários não resolve o problema, pois a pessoa pode criar um novo cadastro e voltar a comentar no site.

Neste ponto, a atuação da Folha de São Paulo é mais incisiva para coibir comentários inapropriados. Quando um comentário é barrado pela moderação, o sistema avisa ao usuário. Além disso, o editor responsável explica que os usuários considerados problemáticos também são monitorados de perto pela moderação e, em último caso, são banidos.

Se a pessoa começa a ter muitos comentários moderados, ela ganha o status de moderada. Aí, tudo o que ela escreve vai para a moderação. Aí, a gente lê tudo o que a pessoa escreve. Parece simples, mas há casos escabrosos. Tivemos uma pessoa que chegou a cadastrar 160 e-mails diferentes para comentar na Folha. Quando um cadastro era bloqueado, o senhor começava a usar outro. Ele até veio no jornal perguntar por quê a gente bloqueava, e a gente explicava que era porque ele estava infringindo as regras. (Ygor Salles, FSP).

Apesar de as regras de moderação estarem disponíveis e serem conhecidas, D. acredita que muitas pessoas infringem as regras propositalmente. Alguns chegam a "dialogar" com o moderador, porque sabem que o comentário vai ser bloqueado, mas querem emitir uma opinião mesmo assim. "É até engraçado, porque muitas pessoas mandam o comentário sabendo que não vai entrar mas conversam com o moderador. Fazem isso porque sabem que a moderação vai ler", conta. A moderadora também acredita que as pessoas conseguem identificar onde erraram quando um comentário não é aprovado e que a moderação não inibe novos comentários do mesmo usuário.

Na FSP, os moderadores entram em contato com os usuários que têm muitos comentários bloqueados para alertar sobre o descumprimento das regras de participação na caixa de comentários. De acordo com Salles, há uma tentativa de sensibilizar os usuários para respeitar as regras de discussão no site da Folha.

Muitas vezes, os usuários mais ativos são também os mais ofensivos. Por isso, a gente tenta em primeiro lugar trazer a pessoa para o nosso lado, entrando em contato com ela e explicando que era necessário respeitar as regras. Essa abordagem é para incentivar os usuários a continuar participando, mas dentro das regras. Se nem assim a pessoa respeita, não tem jeito, precisamos bloquear. Não dá para deixar a pessoa fazer o que bem entende na caixa de comentários. (Ygor Salles).

O editor de Mídias Sociais da FSP avalia positivamente o resultado das interações mas lamenta que, com o tempo, a pessoa acabe voltando a violar as regras de comentários. Ainda que o veículo tenha a proposta de ser tolerante com os usuários que infringem as regras, aqueles que insistem em ignorar as normas de interação são banidos.

Embora diversos autores argumentem que a participação dos moderadores nas discussões possa ter efeitos positivos na qualidade da discussão (EDWARDS, 2002; KIES, 2010; STROUD et al., 2014; WRIGHT, 2009), essa prática não é adotada pelas empresas jornalísticas entrevistadas. Em ambos os casos, a principal preocupação é que uma eventual interação institucional nos comentários possa expor a empresa, uma vez que, na visão dos entrevistados, os usuários entenderiam a participação como um posicionamento do veículo.

No caso do Portal UOL, há contato com usuários somente quando há denúncia acerca de um comentário publicado ou questionamento por parte dos usuários. O Gerente Geral de Interação do UOL, Marcos Lavieri, explica que o portal não adota a moderação ativa porque isso significaria emitir a opinião do Portal. "É tanto risco envolvido que o ganho é muito pequeno. A gente fez pequenas experiências que não deram certo e decidimos que era melhor deixar as pessoas conversarem sem participar". A página do UOL no Facebook responde a mensagens privadas. Entre os motivos de reclamação está a moderação de comentários, como explica Lavieri.

Tem gente que entra em contato para reclamar que os comentários não estão entrando. Aí a gente procura a pessoa e vê o porquê de os comentários serem moderados. O mais comum é estarem totalmente fora da regra, xingando os outros, falando palavrão. Aí a gente responde, explicando o que aconteceu. Já tivemos até caso de usuários que entraram na justiça para reclamar que foram bloqueados. (Marcos Lavieri, UOL).

Salles, responsável pela Folha, também considera que a participação do veículo na seção de comentários é inviável, pois representaria a opinião do jornal e poderia colocar a imagem em risco. "Se a gente fizesse isso, teria que ter o aval da chefia em todos os comentários, porque representaria a opinião do jornal. Então, não é possível. Seria como fazer um editorial a cada comentário."

Para ambas as empresas, a moderação é uma prática utilizada para resguardar a qualidade das discussões e evitar ofensas, bem como coibir a propagação de calúnia ou difamação. No ramo há sete anos, D. acredita que a presença de palavrões e xingamentos pode afetar diretamente a credibilidade do site.

Quando eu entro em um site e vejo comentários estapafúrdios, ofensivos, cheios de palavrão, acho que afeta a credibilidade. E eu tenho esse costume: muitas vezes, vou primeiro nos comentários para depois ler a matéria. E aí vejo como está o debate. Por mais que eu discorde de um ou outro comentário, eu prefiro acessar os sites onde os debates são melhores. E eu acho que muita gente busca essa qualidade, quer ver um debate legal e sem ofensas. Na minha opinião, isso faz com que a pessoa passe a gostar mais daquele site. (D., UOL).

Salles também evidencia a necessidade de controle e moderação para garantir um espaço de discussão mais qualificado, sem interferir na liberdade de expressão dos usuários.

A preocupação em moderar é para manter o debate qualificado, porque o objetivo da caixa de comentários é contribuir para a matéria, ser uma extensão dela, trazer novos pontos de vista. O problema é que a caixa de comentários não chega a esse nível de excelência em lugar nenhum. Tanto que a tendência hoje é fechar a caixa de comentários no site e deixar rolar no Facebook. (Ygor Salles, FPS).

Além da preocupação com a credibilidade e a reputação dos sites, há, ainda, uma preocupação jurídica de não deixar passar qualquer tipo de comentário que possa conter ofensas graves - como injúria, calúnia, difamação e racismo. Segundo Lavieri, o setor de segurança do UOL tem uma parceria com o Ministério Público para agilizar a apuração de denúncias de crimes virtuais - como racismo e pedofilia, por exemplo. "Nós possuímos esse mecanismo rápido de denúncias para que o Ministério Público possa acompanhar e tomar as devidas precauções em relação a esses crimes", explica.

5.2 INCIVILIDADE E IDENTIFICAÇÃO

Conforme argumentado nos capítulos anteriores, a identificação do usuário é uma das escolhas de design de interface que contribuem para melhorar a qualidade da interação discursiva ao coibir comportamentos indesejados - tais como preconceito, discriminação, ofensa e injúria (JANSSEN; KIES, 2005; KIES, 2010; MAIA; REZENDE, 2016; ROWE, 2015b; SANTANA, 2012; SULER, 2004). Essa visão de que a identificação contribui para melhorar a caixa dos comentários é compartilhada pelos entrevistados. Atualmente, a vasta maioria dos veículos de comunicação brasileiros na Internet adota algum tipo de restrição ao

espaço de comentários - seja pela criação de um cadastro, vinculado a um e-mail ou ao perfil em sites de redes sociais, ou pela adoção de normas restritivas de acesso que requerem perfis idôneos e verificáveis por meio de identidade ou CPF.

Para D., responsável pela moderação no Portal UOL, o anonimato incentiva comportamentos agressivos, rudes e preconceituosos porque a pessoa se sente protegida para falar o que quiser. Por isso, a necessidade de cadastro é vista como uma mudança positiva para melhorar a qualidade das discussões. Mesmo no caso do UOL, no qual os usuários podem escolher apelidos que não os identifiquem, a moderadora acredita que a necessidade de ser cadastrado para poder comentar representa um filtro natural.

Salles, da Folha de São Paulo, explica que a mudança recente na restrição do acesso aos comentários, que permite apenas a participação do assinante, contribui bastante para melhorar a qualidade dos comentários²⁹.

Quando decidimos mudar a regra e restringir para assinantes, aproveitamos para liberar apenas um cadastro de perfil por assinante e acabar com os apelidos. Agora, é o nome verdadeiro. O nível do debate melhorou muito, porque agora a pessoa não tem mais o apelido para se esconder. Mais do que isso, agora o jornal sabe exatamente quem é que está fazendo aquele comentário. Até por uma questão jurídica, essa mudança é muito importante, porque no caso de um comentário racista, por exemplo, que é denunciado, a Polícia pode acionar a Folha e nós temos como identificar a pessoa responsável. Com isso, o tom abaixa muito. Há ainda alguma incivildade, mas a intolerância foi reduzida a níveis muito baixos. (Ygor Salles, FSP)

Salles afirma, ainda, que a mudança na forma de acesso à caixa de comentários da Folha é uma tentativa de melhorar as discussões. "A tendência mundial é essa. O mercado tenta primeiro qualificar o comentário, mas, quando não dá certo, muitos veículos acabam optando por acabar com o comentário nas páginas", explica. A mudança foi baseada em um levantamento interno acerca do perfil do usuário que participa da seção de comentários, que indicou serem os assinantes os comentadores mais assíduos do site do jornal. Com a nova regra, o custo de ignorar as normas de comentários passa a ser maior, pois o usuário não tem mais a possibilidade de criar múltiplos perfis e burlar a sua exclusão no site.

A percepção dos entrevistados acerca da importância da identificação é corroborada pelos usuários. Pesquisa realizada pelo *Engaging News Project*, da Universidade do Texas em Austin, aponta que 47,9% dos usuários que comentam ou leem comentários em sites de notícia acreditam que o anonimato eleva o nível de desrespeito. No entanto, 66,6% acreditam que o anonimato contribui para que as pessoas não tenham medo de expressar

²⁹ A exigência de identificação no site da Folha de São Paulo foi posterior à coleta de dados desta tese e, portanto, não afeta de maneira substancial os comentários postados no ano de 2015.

suas opiniões e 58,5% creem que o uso de nomes próprios pode colocar os usuários em risco.

5.3 O LUGAR DOS COMENTÁRIOS NO SITE DE NOTÍCIA

Apesar da dificuldade alegada pelos entrevistados em manter debates qualificados na seção de comentários, a manutenção deste recurso é vista como positiva por diferentes motivos. Para a responsável pela moderação do UOL, a caixa de comentários é um recurso que atrai o leitor e valoriza o site de notícias.

É legal você observar que muitas pessoas já entram na notícia só para ler os comentários. A pessoa passa os olhos pela notícia e já vai para os comentários para ver o que as pessoas estão pensando sobre aquilo. Lendo o espaço de comentários, você vai entendendo a opinião das pessoas em relação à violência, ao racismo. (D., UOL).

Para D., páginas que conseguem manter um bom nível de debate, sem ofensas ou palavrões, acabam atraindo os leitores e contribuem para que eles se interessem mais pelo assunto. Ygor Salles é cético em relação à contribuição do espaço de comentários para enriquecer as matérias e o conteúdo do site, de maneira geral. Ainda que o perfil de assinantes da FSP seja predominantemente composto por pessoas do sexo masculino, mais velhas e com ensino superior, Salles observa que a incivilidade é cultural. "O que a gente observa em muitos comentários é que pessoas não estão muito preparadas para ouvir uma opinião contrária, respirar, e discordar respeitando o outro." Embora não se considere um entusiasta da caixa de comentários, Ygor Salles acredita que o recurso agrega valor ao site de notícias e contribui para manter os usuários mais ativos dentro do site. Segundo ele, a decisão em restringir a participação nos comentários aos assinantes reflete essa percepção, pois é uma forma de incentivar o assinante a passar mais tempo no site e aproveitar melhor o produto.

Para o jornal, é interessante que o assinante se mantenha no site o maior tempo possível, porque dessa forma ele aproveita melhor o produto e dá mais valor à assinatura. Então é importante que o site ofereça recursos que ele considera relevantes. Nós tomamos essa decisão observando que os maiores responsáveis pelo volume de comentários no site eram os próprios assinantes, então a mudança não impactou tanto o volume de comentários. A manutenção dos comentários restrita ao assinante é uma forma de reconhecer e valorizar esse espaço, despertar o interesse dos assinantes. Isso se reverte em mais tempo no site, que é uma métrica relevante para o setor comercial do jornal. (Ygor Salles, FSP).

A decisão da FSP de restringir os comentários aos assinantes também tem uma motivação comercial, uma vez que o tempo de acesso à página é uma das principais

métricas utilizadas para valorizar o espaço para publicidade no site. Além disso, a crescente adoção do mecanismo de *paywall* pelos grandes jornais brasileiros - Folha, Estado de São Paulo e O Globo, por exemplo - também motiva as empresas a buscar novas estratégias para fidelizar os assinantes.

Outra estratégia adotada pelo Portal UOL foi criar botões de avaliação positiva e negativa para os comentários. Os comentários que recebem mais votos positivos de outros usuários são destacados na página e aparecem primeiro.

A moderação nunca avalia a qualidade dos comentários, e sim o respeito às regras de participação. A pessoa pode fazer um comentário negativo sem infringir as regras e, neste caso, ele vai entrar. Para melhorar a qualidade, nós estamos trabalhando em mecanismos automatizados. Por exemplo, hoje, quando as pessoas começam a curtir um comentário no site, ele logo vai para a primeira página e a notícia já ordena os comentários automaticamente começando pelos mais curtidos, e não na ordem cronológica. Se o editor quiser, ele também pode escolher um comentário bacana e aí a seção passa a ser ordenada automaticamente pela escolha do editor. Devido ao volume de mensagens, não é sempre que o editor consegue fazer isso. Mas é uma forma de melhorar a qualidade dos comentários. Às vezes os mais curtidos são radicais - mas nós não interferimos se estiver dentro das regras. (Marcos Lavieri, UOL).

Como os entrevistados esclarecem, os comentários são avaliados em virtude da aderência às regras estabelecidas pelo site. Melhorar a qualidade dos comentários, neste sentido, significa moderar comentários ofensivos e palavras vulgares. No caso dos blogs hospedados pelo Portal UOL, as regras para moderação são conversadas diretamente com o blogueiro e ele pode decidir, inclusive, se quer ou não manter o recurso. Para D., existe uma diferença no público dos blogs de política em relação às notícias.

O blogueiro acaba tendo um público fiel, que vai lá sempre para comentar. E tem também aqueles que logo identificam o posicionamento do blogueiro e vão lá para desafiar ele por ser de esquerda ou direita. Então tem sempre aqueles que concordam com o blogueiro e comentam para apoiar e aqueles que discordam, mas continuam entrando todos os dias para alfinetar. Mas os usuários mais assíduos acabam comentando nas duas coisas. Você vê as mesmas pessoas circulando nos blogs e nas notícias. (D., UOL).

Lavieri reitera que, nos blogs, as regras são diferentes e individualizadas. Em março de 2015, o jornalista Leonardo Sakamoto, que possui um blog hospedado no UOL, decidiu fechar o espaço de comentários devido ao excesso de comentários agressivos, incivis e intolerantes em sua página³⁰. O jornalista, que é negro, recebia ameaças constantes e era alvo de racismo na seção de comentários.

³⁰ Disponível em: <http://blogdosakamoto.blogosfera.uol.com.br/2015/03/17/porque-fechei-meu-blog-para-comentarios-2/> (Acesso em 17/11/2016)

No tocante aos temas que atraem comentários mais incivis, tanto no Portal UOL como na Folha de São Paulo a percepção é de grande polarização em temas relacionados à política e aos esportes, além de níveis elevados de incivildade em tópicos que tratam de violência e conflitos religiosos.

5.4 O EFEITO FACEBOOK

Com uma média diária de 1,18 bilhão de pessoas ativas em setembro de 2016 e mais de 108 milhões de brasileiros ativos no mês de junho de 2016³¹, o Facebook se tornou o principal site de rede social em número de usuários. Com a centralidade crescente do Facebook nas atividades cotidianas, as empresas jornalísticas têm apostado na rede social para divulgar notícias e atrair cliques. O Facebook é fonte de notícias para 62% dos adultos nos Estados Unidos (PEW RESEARCH CENTER, 2016) e para 72% da população brasileira, de acordo com o relatório da *Reuters Institute for the Study of Journalism* - acima da média mundial, de 51% (NEWMAN et al., 2016). O documento também aponta um crescimento no consumo de notícias on-line em 2015 no país, a despeito da redução na base de leitores das versões impressas de nove dos dez principais jornais brasileiros. Cerca de 22% dos brasileiros afirmam terem pago por algum tipo de conteúdo noticioso digital no ano de 2015, a terceira maior média dentre os 26 países analisados pela pesquisa (NEWMAN et al., 2016, p. 82).

A ubiquidade do uso de sites de redes sociais na vida cotidiana é uma das justificativas apresentadas por diversos sites de notícias que decidiram acabar com a seção de comentários (FINLEY, 2015). Ao deixar os comentários restritos apenas a sites de redes sociais, as empresas jornalísticas reduzem o custo operacional da manutenção de ferramentas de comentários no site e conseguem atrair mais comentadores. Pesquisa realizada pelo *Engaging News Project* aponta que 55% dos internautas norte-americanos comentam em notícias on-line - e 77,9% destes o fazem em sites de redes sociais (STROUD; DUYN; et al., 2016), o que corrobora a justificativa de que sites de redes sociais podem ser usados para substituir a caixa de comentários.

Há, ainda, uma percepção de que os usuários sejam mais ativos nos comentários em redes sociais (HUANG, 2016). No caso do UOL, por exemplo, a média mensal de comentários no portal é de 400.000, enquanto no Facebook o volume médio é de cerca de 530.000.

Nas duas principais fontes de interesse desta tese - UOL e Folha de São Paulo - as *fanpages* no Facebook não são moderadas, ao contrário do que ocorre nos sites. Segundo Lavieri, o volume de comentários no Facebook, aliado à falta de um sistema para fazer

³¹ Disponível em: <http://br.newsroom.fb.com/company-info/> (Acesso em 17/11/2016)

moderação, impede que as empresas atuem de forma sistemática para evitar comportamentos incivis e intolerantes.

O recurso disponível é a chamada *blacklist*, uma lista que o Facebook dispõe para que os administradores das páginas definam as palavras que não podem aparecer nos comentários. Quando o comentário contém alguma das palavras listadas, ele é ocultado automaticamente e não aparece para quem acessa a página. Porém, Ygor Salles explica que o recurso tem uma certa "malandragem", pois o usuário não fica sabendo que seu comentário está oculto. "Quando a pessoa posta, o comentário aparece para ela mesmo que esteja com alguma palavra da lista. Então, ela e os amigos dela vão ver aquilo e não percebem que foi bloqueado. Se percebesse, seria um problema, porque são muitos comentários." Em setembro de 2016, na ocasião da entrevista, a média de comentários no Facebook da Folha era de 40.000 por dia.

Salles explica que a preocupação com o Facebook é menor devido ao fato de que os comentários ficam mais escondidos. "Em um post com mais de mil comentários, aparecem só uns três ou quatro principais quando a pessoa entra na fanpage. Esses a gente lê para ver se não tem nenhum problema. No resto, a gente deixa rolar. Mesmo com a *blacklist*, o nível é baixíssimo." No UOL, a prática é semelhante. Lavieri explica que, embora não exista uma forma de fazer a moderação, é preciso ficar atento à página para coibir abusos entre os comentários principais.

É um volume enorme de comentários e não dá para acompanhar tudo. Mas se a gente vê algum comentário incivil em destaque na página ele é apagado. Como o Facebook atribui relevância aos comentários, a gente acaba pegando muita coisa desse jeito porque aparece na página. Além disso, para questões mais sensíveis, a denúncia do Facebook funciona bem. Se o comentário recebe um certo número de denúncias, mesmo que seja baixo, o Facebook já apaga preventivamente. Nós nunca tivemos casos graves no Facebook. (Marcos Lavieri, UOL).

Apesar de a relação entre identidade e civilidade ser frequentemente evidenciada em pesquisas, ela não é vista pelos entrevistados como um mecanismo suficiente para garantir debates mais qualificados - ou, ao menos, com menor ocorrência de incivilidade. Apesar de os usuários serem, em maioria, identificados no Facebook, D. observa que o espaço de comentários na rede social acaba se tornando uma "terra de ninguém", cheia de comentários preconceituosos, discriminatórios e ofensivos. "Como não dá para moderar, acabam aparecendo muitos comentários agressivos e ofensivos. Mesmo a pessoa estando com seu perfil, sua foto, ela não se inibe. A impressão que dá é que ela não percebe que aquilo pode ser associado a ela. (D., UOL).

Salles tem uma percepção semelhante. Segundo ele, os algoritmos do Facebook dificultam a visualização da atividade dos usuários e, por isso, dificilmente a pessoa sofre alguma sanção por ter feito um comentário ofensivo.

Precisa ter uma conjunção de fatores que não é fácil. Primeiro, o Facebook tem que entregar o mesmo post para a pessoa e para um amigo dela, o que não é fácil. Para empresas de mídia, o alcance orgânico é de 4%, em média. Então a pessoa e o amigo têm que estar nesses 4%. Aí, ele ainda precisa se interessar, clicar, ler os comentários e ainda conseguir ver o comentário de um amigo entre quinhentos, mil comentários. Então é uma agulha no palheiro. A não ser que a pessoa escreva algo tão absurdo que o comentário seja copiado e passado pra frente, que aí pode sim viralizar e chegar na rede dela. Fora isso, é difícil que os seus amigos vejam o que você comenta em post de notícia. (Ygor Salles, FSP).

Os entrevistados também apontam a presença dos perfis falsos como outro problema do Facebook, já que as pessoas não encontram dificuldade para criar perfis descolados da sua identidade pessoal.

Embora o Facebook não seja, na opinião dos entrevistados, um espaço profícuo para o debate, ele é considerado um importante recurso para levar a audiência para o site de notícias. No UOL, por exemplo, a decisão sobre os conteúdos que vão para a página do Facebook é baseada em alguns critérios, como relevância do tema e métricas de audiência. Por não haver restrição de espaço, os sites podem trabalhar notícias de diferentes editorias ao longo do dia sem criar nenhum tipo de hierarquia. Além disso, Lavieri explica que, em virtude dos algoritmos, a página aparece de forma diferente para cada usuário de acordo com as suas preferências.

Nossa meta no Facebook é obter audiência e levar essa audiência para o site. Então, a gente testa os temas e precisa balancear os conteúdos. A gente sempre vai postar as notícias mais quente e relevantes. Mas também há muita audiência para entretenimento, notícias sobre novelas, celebridades, futebol. A minha equipe faz uma curadoria daquilo que sai em cada editoria (notícias, esporte, entretenimento) e a gente considera, naturalmente, as notícias mais importantes, mas também damos prioridade aos conteúdos que atraem o nosso público. A página vai muito bem com notícias sobre o BBB, novela, celebridades. É uma mistura entre o interesse público, onde entram as notícias de política, de cotidiano, e o interesse do público, que é mais na linha do entretenimento. (Marcos Lavieri, UOL).

Segundo Lavieri, não há nenhuma obrigação de que a página do Facebook divulgue os mesmos conteúdos da página inicial do UOL - onde as notícias são hierarquizadas de acordo com a relevância. Por isso, a equipe responsável pelas mídias sociais tem bastante autonomia para trabalhar conteúdos que sejam mais atraentes para a demografia do Facebook.

Como o objetivo é garantir o clique e levar a audiência para o site, a linguagem da página também pode ser mais leve em alguns tópicos. Nas notícias sobre política, há uma preocupação maior em reduzir a ambiguidade. Mas, no caso de posts de entretenimento, a tendência é apostar em um certo mistério para que a pessoa seja incentivada a clicar na notícia para entender o que aconteceu. Apesar dessas estratégias, Lavieri acredita que a maioria das pessoas não leem antes de comentar. "Eu fico impressionado como a pessoa não se interessa em ler. Você observa na maioria das vezes que o comentário é em cima do que a pessoa acha, não da notícia".

5.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para entender a dinâmica das discussões nas seções de comentários de sites de notícia e sites de redes sociais, é preciso dar um passo atrás e compreender, primeiro, a forma como as empresas jornalísticas atuam nesses espaços. Práticas de moderação, por exemplo, são invisíveis para os leitores e para os pesquisadores que olham apenas para o resultado - a seção de comentários - sem buscar informações sobre o processo.

Este foi o objetivo deste capítulo. A partir de entrevistas semiestruturadas, desvelamos as práticas de moderação utilizadas na seção de comentários das duas principais fontes de notícias deste trabalho - Folha de SP e Portal UOL - e apresentamos os desafios enfrentados nas redações para lidar com a interação dos usuários. As informações apresentadas neste capítulo dão subsídios à investigação dos efeitos de dois dos principais aspectos frequentemente associados à incivilidade - identificação e moderação. No capítulo a seguir, debruçamo-nos sobre os dados quantitativos obtidos a partir da análise de conteúdo dos comentários provenientes do Facebook e das páginas de notícias descritas para testar as hipóteses e responder às perguntas de pesquisas delineadas no Capítulo 4.

6. RESULTADOS

Este capítulo é dedicado à apresentação e discussão dos resultados da categorização dos comentários feitos em sites de notícias e na página do Portal UOL no Facebook. A apresentação dos resultados será orientada pelas hipóteses e questões de trabalho apresentadas no capítulo 4. O corpus analisado foi de 12.797 comentários, divididos entre comentários coletados na *fanpage* do Portal UOL no Facebook (8.971) e comentários coletados nos sites de notícia (3.826). Deste total, 466 foram classificados como irrelevantes, sendo a ampla maioria (460) proveniente do Facebook. Foram considerados irrelevantes comentários que apenas marcassem pessoas, risadas descontextualizadas, links desacompanhados de qualquer comentário e emojis descontextualizados. O critério para excluir esses tipos de comentários da amostra foi evitar que a presença dos mesmos afetasse os resultados das categorias de análise, uma vez que os mesmos inflariam as categorias de ausência de características discursivas.

O capítulo se divide em quatro etapas. Em primeiro lugar, apresentamos as características gerais da amostra a partir de uma análise descritiva dos achados e testes estatísticos de associação. Em seguida, apresentamos as características gerais dos comentários. A terceira seção apresenta os testes estatísticos de qui-quadrado e modelos de regressão logística para investigar as hipóteses e questões de trabalho. Por fim, apresentamos a discussão dos resultados encontrados e as implicações teóricas e empíricas destes achados para a pesquisa sobre ambientes informais de conversação política e, em específico, a presença de incivildade nas discussões mediadas por computador.

6.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS DA AMOSTRA

O Portal UOL foi escolhido como fonte de notícias no Facebook por diversas razões discutidas anteriormente no capítulo 4. Porém, é importante lembrar algumas dessas razões para compreender a composição da amostra. O UOL é o maior conglomerado de mídia digital do Brasil e, por isso, reúne notícias de diversas fontes que vão desde grandes jornais - como a Folha de São Paulo - até portais de variedades e entretenimento - como é o caso da Jovem Pan e do portal Vírgula, incluindo veículos locais de todas as regiões brasileiras. As matérias escolhidas para postagem no Facebook do Portal UOL são definidas de acordo com as métricas de performance (assuntos que geram mais cliques, por exemplo) e de acordo com a relevância do assunto. Em entrevista, o Gerente Geral de Interação do UOL, Marcos Lavieri, explicou que a página do Facebook não precisa seguir as mesmas regras de publicação utilizadas pela *homepage* do UOL, pois não há limite de volume de conteúdos.

Dessa forma, a escolha das notícias que são compartilhadas na página do Facebook é feita pela equipe de interação, considerando dois critérios principais: tópicos que agradam ao público (tais como entretenimento, esportes, curiosidades e notícias sobre celebridades) e os assuntos de interesse público - também chamados de *hard news*. Por isso, há uma grande diversidade de fontes de notícia que circulam na página do Portal UOL no Facebook. As notícias da nossa amostra refletem essa diversidade e se distribuem em sete fontes: Portal UOL (44,58%), blogs hospedados no Portal UOL (34,39%) - em especial, Blog do Josias e Blog do Fernando Rodrigues, dois colunistas especializados em política -, site da Folha de São Paulo (17,83%) e quatro outros sites parceiros do UOL - Jovem Pan, RedeTV e Vírgula, com uma notícia cada, e Central Gazeta de Notícias (CGN), com duas notícias cada. Em virtude da baixa ocorrência de notícias nestas quatro fontes, as mesmas foram agrupadas sob a categoria 'outras fontes' para os objetivos desta análise.

O número médio de comentários por notícia nas duas plataformas é bastante distinto. Nos sites de notícia, a média do total de comentários em duas semanas construídas é de 104,9 comentários por matéria e a média da amostra, de 24,87 comentários por matéria. Já no Facebook, a média da população de comentários é de 245,8 por notícia, enquanto a média da amostra é de 57,48 comentários por notícia. Na amostra analisada, portanto, a proporção é de 2,3 comentários no Facebook para cada comentário nos sites de notícia. Como indicado no capítulo metodológico, há uma grande discrepância no volume de comentários feito no Facebook em relação às fontes. Porém, a diferença no volume de comentários não é constante entre as fontes. Considerando o total de comentários nas duas semanas construídas (55.063), é possível observar que as diferenças entre o volume de comentários na fonte e no Facebook variam de acordo com o tipo de fonte, conforme Tabela 5.

Tabela 5. Distribuição dos Comentários por fonte

Fonte	Facebook	Sites de Notícias
Folha de São Paulo	7.609 (19,7%)	1.883 (11,4%)
UOL	22.677 (58,8%)	8.384 (50,9%)
Blogs do UOL	3.924 (10,2%)	6.053 (36,8%)
Outros	4.384 (11,4%)	149 (0,9%)

Fonte: elaboração da autora.

A tabela demonstra que as notícias provenientes de cada tipo de fonte recebem atenção muito distinta nos dois ambientes. Os blogs, por exemplo, ocupam o segundo lugar

em volume de comentários nos sites, mas são a fonte menos comentada no Facebook. A discrepância da popularidade dos blogs entre os leitores que acessam os sites e aqueles que comentam no Facebook corrobora a percepção da moderadora profissional entrevistada de que os blogueiros possuem um público fidelizado, que frequenta a página e participa - seja para dialogar ou para criticar as posições do blogueiro. Igualmente interessante é a diferença no volume de comentários feitos nos veículos agrupados como "outros" que, a despeito de terem um público pouco ativo no site, receberam considerável atenção no Facebook. Tal distribuição corrobora a opção metodológica de utilizar uma amostra estratificada para garantir a representatividade dessas proporções. Conforme demonstrado na Tabela 6, as proporções de comentários amostrados por fonte ficaram muito próximas à distribuição do total de comentários. As diferenças (de 0,1%) em algumas categorias são atribuídas à necessidade de arredondamento das proporções no cálculo da amostra estratificada.

Tabela 6. Distribuição dos Comentários por Fonte - Amostra

Fonte	Facebook	Sites de Notícias
Folha de São Paulo	1.779 (19,7%)	450 (11,5%)
UOL	5.289 (58,6%)	1.985 (50,8%)
Blogs do UOL	938 (10,4%)	1.432 (36,7%)
Outros	1.019 (11,3%)	37 (0,9%)

Fonte: elaboração da autora.

Para compreender essas diferenças, é relevante observar a variância na distribuição de comentários entre os temas de notícias nas duas plataformas. A Tabela 6 mostra o volume de comentários em cada tipo de notícia, dividido por Facebook e sites de notícia. Para testar a associação entre as variáveis, conduzimos, ainda, o teste de qui-quadrado - método que permite identificar a significância de associação entre duas variáveis categóricas. No teste de associação qui-quadrado, a hipótese nula é de que as variáveis são independentes e a hipótese alternativa é a de que existe uma associação entre elas. (BARBETTA, 2007). Dessa forma, valores elevados de X^2 evidenciam a associação entre as variáveis (portanto, rejeita a hipótese nula) e o p-valor indica a significância estatística do teste.

Neste caso, encontramos uma associação positiva entre a plataforma (Facebook ou sites de notícia) e o volume de comentários por tema de notícia. A Tabela 7 apresenta o número de comentários por notícia e os percentuais, por plataforma. Devido à diferença numérica de comentários nas plataformas, os percentuais são usados para fins de

comparação. É possível observar grande discrepância entre as notícias que mais atraem comentários em cada plataforma. Assuntos relacionados à política formal (Governos, Congresso, políticos e partidos) são os mais comentados em ambas as plataformas, mas em proporções muito distintas - 81,4% de todos os comentários nos sites de notícias são neste tópico, quase o dobro do percentual do Facebook. A tabela mostra que, enquanto política no sentido estrito é o tópico dominante nos sites de notícias, o Facebook possui alguma variação temática dentre os tópicos que mais atraem comentários. Notícias sobre minorias (negros, mulheres, LGBTQ) são o segundo tipo mais comentado na rede social, com um quarto de todos os comentários feitos na rede. Este também é o segundo tipo mais comentado nas fontes, embora em proporção cinco vezes inferior.

Tabela 7. Volume de Comentários por Tipo de Notícia e Plataforma

Tópico	Facebook	Sites de Notícia
Não listado	54 (0,6%)	88 (2,3%)
Política formal	4000 (47%)	3113 (81,4%)
Sociedade Civil	158	84
Organizada	(1,9%)	(2,2%)
Cidadãos	406 (4,8%)	31 (0,8%)
Celebridades	80 (0,9%)	66 (1,7%)
Minorias	2177 (25,6%)	188 (4,9%)
Políticas Públicas	1430 (16,8%)	183 (4,8%)
Internacional	206 (2,4%)	73 (1,9%)
Total	8511 (100%)	3826 (100%)

Qui-quadrado: χ^2 (7) : 1619.1, $p < 0.000000000000000002$

Fonte: elaboração da autora.

Os resultados sugerem que o público que comenta notícias nos sites parece ter preferência por assuntos relacionados à política formal - ou *hardnews* -, havendo pouco interesse por outras temáticas. Já as pessoas que comentam notícias no Facebook parecem possuir interesses mais difusos. Tal constatação parece sugerir que pessoas que acessam sites de notícia o fazem com um interesse específico de ler e interagir com determinados assuntos, havendo pouca atenção para tópicos relacionados à uma concepção mais ampla da política. Já no Facebook, onde a motivação principal de acesso não é a busca por informações e as pessoas são expostas a notícias durante outras atividades na rede social,

os resultados revelam uma concentração menor na política formal, abrindo espaço para temáticas sociais e notícias relacionadas a pessoas ou grupos minoritários.

Para além do interesse dos leitores, há, ainda, outras possíveis explicações para estes resultados. Em primeiro lugar, a hierarquização das notícias nas páginas principais dos sites de notícias como UOL e a Folha de São Paulo segue critérios de noticiabilidade que podem priorizar notícias sobre política e suas instituições - sobretudo em virtude da grande visibilidade da temática corrupção no Brasil. Neste sentido, há menos visibilidade para outras temáticas nas páginas iniciais dos sites, o que justifica a baixa interatividade em assuntos que não se enquadram na ideia de *hard news* (ALBUQUERQUE, 2000). No Facebook, não há restrição de espaço ou hierarquização das notícias. Tal explicação encontra respaldo na entrevista com Marcos Lavieri (UOL), segundo quem há mais liberdade para trabalhar assuntos mais leves e não relacionados à política na página do Facebook. As notícias compartilhadas no Facebook tendem a privilegiar assuntos que geram mais interesse e interação do público, considerando o objetivo de levar ao público conteúdo para gerar cliques para o Portal e para as outras fontes de informação hospedadas pelo UOL.

A segunda explicação está relacionada a uma *affordance* do *feed* de notícias do Facebook. O conteúdo que chega aos usuários de forma orgânica (ou seja, sem patrocínio) é definido por algoritmos (cujo funcionamento não é visível para o usuário) que se baseiam na atividade, nas conexões e nos hábitos do mesmo. A ação do algoritmo contribui para as chamadas 'bolhas', que aumentam a probabilidade de uma pessoa ser exposta a informações que corroboram suas predileções e interesses (PARISER, 2011; STROUD, 2011). Conforme explicado por Ygor Salles (FSP), uma página de notícias no Facebook atinge cerca de 4% da sua audiência em cada post. Neste sentido, a distribuição dos comentários pode ser reflexo da ação do algoritmo do Facebook, que filtra assuntos de interesse para a pessoa - de modo que notícias sobre racismo ou questões ligadas a gênero e orientação sexual têm mais chances de chegar a usuários que já possuem algum interesse nessas temáticas, o que contribuiria para aumentar o engajamento com estes assuntos.

No tocante à identificação dos usuários, há, novamente, grande discrepância entre as plataformas. Foi possível identificar o gênero dos usuários do Facebook em 96,9% dos comentários, enquanto apenas 42,4% dos apelidos utilizados nos sites de notícia apresentavam indicação clara de gênero (i.e. nomes próprios ou apelidos claramente vinculados a nomes próprios). Essa diferença era esperada, uma vez que os sites de notícia, embora cobrem um cadastro, ainda permitem o uso de apelidos que possibilitam ao usuário ocultar sua identidade.

Em relação à participação de homens e mulheres no debate, os resultados apontam para uma predominância masculina em ambos os espaços discursivos. No entanto, as mulheres têm uma participação mais ampla no Facebook, onde representam 30,6% de todos os usuários (Tabela 8). Já nos sites de notícias, 38,2% dos 42,4% perfis identificados são nomes masculinos. Os dados corroboram estudos anteriores (STROMER-GALLEY & WICHOWSKY, 2011), que apontam para uma predominância masculina nas discussões políticas virtuais. A associação entre plataforma e identificação é corroborada pelo teste de qui-quadrado.

Tabela 8. Identificação dos Usuários por Plataforma

	Facebook	Sites de Notícias
Não Identificado	260 (3,1%)	2203 (57,6%)
Masculino	5464 (66,3%)	1463 (38,2%)
Feminino	2605 (30,6%)	160 (4,2%)
Total	8511 (100%)	3826 (100%)

Qui-quadrado: $X^2(2) = 5114.577$, $p < 0.00000000000000002$

Fonte: elaboração da autora.

6.2 CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS COMENTÁRIOS

Nesta subseção, serão apresentadas as características referentes ao conteúdo dos comentários em cada plataforma. Assim como na descrição anterior, utilizaremos o teste de qui-quadrado para observar a associação entre os ambientes discursivos e as características discursivas dos comentários. A primeira variável de interesse é a pertinência do comentário ao tópico da notícia. A tabela 9 apresenta o volume total de comentários por categoria e os percentuais referentes a cada plataforma.

Tabela 9. Tópico por Plataforma

	Facebook	Sites de Notícias
Fora do assunto	377 (0,4%)	211 (0,5%)
No tópico	8134 (95,6%)	3615 (94,5)
Total	8511 (100%)	3826 (100%)

Qui-quadrado: $X^2 (1) = 6.612894$, $p = 0.0101$ ³²

Fonte: elaboração da autora.

A Tabela 9 demonstra que a expressiva maioria dos comentários em ambas as plataformas foram pertinentes ao assunto da notícia. Isso não se traduz em um engajamento discursivo, uma vez que a codificação da variável "tópico" considera como pertinente qualquer menção aos fatos ou atores envolvidos em uma determinada matéria.

A segunda variável referente ao conteúdo dos comentários é o alvo da interação, subdividido entre interação com a notícia, identificada quando a pessoa responde ou reage ao fato noticiado, interação entre usuários, por uso de marcação, nome ou resposta direta, e comentários genéricos, identificados quando a pessoa 'fala sozinha' e não se engaja com o tema da notícia ou com outros participantes. A tabela 10 apresenta a distribuição do alvo nos dois ambientes.

Tabela 10. Alvo da Interação por Plataforma

	Facebook	Sites de Notícias
Outros usuários	1223 (14,4%)	1226 (32%)
Notícia	7017 (82,4%)	2442 (63,8%)
Comentários genéricos	271 (3,2%)	158 (4,1%)
Total	8511 (100%)	3826 (100%)

Qui-quadrado: $X^2 (2) = 544.0776$, $p < 0.00000000000000002$

Fonte: elaboração da autora.

Embora a maioria dos comentários em ambas as plataformas tenha sido uma interação com as notícias - e, portanto, uma interação unilateral -, as proporções variam nos sites de notícias e no Facebook. Os comentários em sites de notícias revelam um percentual mais elevado de interação interpessoal (32%) em relação ao Facebook (14,3%), o que indica que as pessoas que participam neste espaço de interação poderiam estar mais atentas àquilo que outros usuários estão comentando. No Facebook, a taxa de resposta é significativamente inferior - o que pode ser um reflexo do filtro realizado pelos algoritmos que determinam a visibilidade dos conteúdos na rede social. Como resume Ygor Salles, "A chance de que algum amigo veja o seu comentário em uma notícia na fanpage é muito reduzida, porque é preciso haver uma convergência de fatores para que o algoritmo do

³² Em variáveis binárias, o resultado de qui-quadrado deve ser corrigido pelo cálculo de continuidade de Yates, uma vez que o teste de qui-quadrado com duas variáveis binárias é suscetível a retornar valores estimados mais elevados, o que pode levar a uma falsa significância estatística.

Facebook mostre a mesma notícia para duas pessoas e elas leiam os comentários". Como o volume médio de comentários no Facebook é mais elevado - sendo, em média, 2,3 vezes superior -, outra possível explicação para a maior interatividade em sites de notícias seria a relativa facilidade para acompanhar as discussões devido ao menor volume de participantes e comentários em cada notícia.

Além disso, a plataforma faz uma seleção automática dos comentários pertinentes (a partir do número de respostas e curtidas), a grande maioria dos comentários em posts de notícias fica oculta, sendo necessário que o usuário clique para ver o que foi comentado. Na *fanpage*, são mostrados apenas dois comentários e há a opção de ver mais. Caso o usuário entre no link do post, são mostrados até 50 comentários, com a opção de carregar mais. Esse número varia de acordo com o total de comentários no post. O teste de qui-quadrado demonstra que as variáveis estão associadas, o que sugere que a variação no alvo da interação pode ser explicada pelo uso de diferentes plataformas.

As tabelas 11 e 12 apresentam os resultados por plataforma das variáveis de acordo e desacordo. A variável acordo tem o objetivo de identificar em que medida os participantes das discussões em ambas as plataformas consideram e endossam comentários de terceiros. A percepção de um clima de opinião homogêneo - ou, ao menos, que reforce predileções iniciais, pode influenciar indivíduos a expressarem suas opiniões sem o receio de sofrer sanções (STROMER-GALLEY & WICHOWSKI, 2011; WOJCIESZAK & MUTZ, 2009; WOJCIESZAK & PRICE, 2012). Da mesma forma, a observação de um ambiente homogêneo também pode desmotivar a expressão daqueles cujos pontos de vista não são contemplados pela maioria, silenciando, portanto, perspectivas minoritárias. Essa é a premissa básica da tese da espiral do silêncio (NOELLE-NEUMANN, 1984).

A Tabela 11 apresenta a distribuição da ocorrência de acordo por plataforma. No Facebook, apenas 2% dos comentários da amostra apresentaram acordo explícito, ou seja, eram comentários que reconheciam a contribuição de outros participantes. Nos sites de notícias a presença de acordo foi observada em 4,8% dos comentários.

Tabela 11. Acordo por Plataforma

	Facebook	Sites de Notícias
Ausente	8344 (98%)	3642 (95,2%)
Acordo Explícito	167 (2%)	184 (4,8%)
Total	8511 (100%)	3826 (100%)

Qui-quadrado: $X^2(1) = 76.37308$, $p < 0.0000000000000002$

Fonte: elaboração da autora.

Como o acordo foi observado, principalmente, em respostas a outros usuários, analisamos a proporção de acordo apenas nesse substrato da amostra. Neste contexto, o percentual de acordo sobe para 13,9% no Facebook e 12,4% nos sites de notícia, indicando, ainda que em níveis baixos, a valorização de usuários que pensam de forma semelhante. Em ambos os casos, o teste de qui-quadrado indica uma associação entre as variáveis.

A variável desacordo foi classificada quando um usuário discordava diretamente de outra pessoa em uma resposta ou quando uma opinião destoava das demais. O desacordo indicaria, neste contexto, que o ambiente discursivo seria aberto à troca de opiniões heterogêneas e que as pessoas estariam interessadas em discutir com aquelas de quem discordam. Como mostra a Tabela 12, a baixa ocorrência de acordo não se traduz em predominância de expressões de desacordo. O desacordo suave, que indica um reconhecimento do valor da opinião contrária e uma tentativa de suavizar a perspectiva contrastante, foi observado em apenas 0,7% dos comentários no Facebook e em 1,6% daqueles deixados em sites de notícias. Já o desacordo forte, que denota a intenção em demarcar as diferenças de opinião, esteve presente em 9,3% dos comentários no Facebook e 13,5% dos sites de notícias.

Tabela 12. Desacordo por Plataforma

	Facebook	Sites de Notícias
Desacordo suave	60 (0,7%)	62 (1,6%)
Desacordo forte	788 (9,3%)	516 (13,5%)
Total	8511 (100%)	3826 (100%)

Qui-quadrado: $X^2(2) = 74.90833$, $p < 0.0000000000000002$

Fonte: elaboração da autora.

Como essa variável foi codificada, majoritariamente, em comentários cujo alvo era outro usuário, tabulamos a ocorrência de desacordo apenas nesse substrato da amostra para verificar em que medida as interações dialógicas foram marcadas pela heterogeneidade. Este dado é importante porque o engajamento discursivo com pessoas que defendem pontos de vista diferentes é considerado um dos pilares da democracia - e, em especial, da democracia deliberativa. Conforme discutido nos capítulos iniciais, debates heterogêneos são importantes porque promovem maior tolerância, aumentam o conhecimento político e promovem o refinamento de opiniões. Conviver e, sobretudo, respeitar aqueles que pensam de forma diferente é uma condição necessária para que a interação social em ambientes heterogêneos seja capaz de promover a tolerância à diferença.

A Tabela 13 apresenta a ocorrência de desacordo em respostas a outros usuários. Os resultados são bastante diferentes em relação ao volume de desacordo no total da amostra, uma vez que apenas 28 comentários marcados como desacordo não foram direcionados a outros usuários. Nos sites de notícias, a parcela de respostas sem expressões de desacordo ainda é majoritária, com 58,4% do total. Contudo, a presença de desacordo - e, sobretudo, de desacordo forte - aumenta substancialmente em relação à proporção encontrada no total de comentários, passando a corresponder por 37,3% das respostas. Se considerarmos os dois tipos de desacordo, o percentual sobe para 41,6%. No Facebook, a presença de desacordo é ainda maior. O desacordo forte está presente em 52% das interações dialógicas no Facebook, e o percentual sobe para 55,9% quando somado ao desacordo suave. Esses dados indicam que, embora a interação dialógica não seja a norma em nenhuma das plataformas, quando ela ocorre, há predominância de desacordo no Facebook e um volume elevado de discórdia nos sites de notícia, o que indica considerável heterogeneidade discursiva nestes ambientes. Tanto no total da amostra como no substrato de respostas, a presença de desacordo está associada ao tipo de plataforma - o que significa que a sua ocorrência não é independente do ambiente discursivo.

Tabela 13. Desacordo em Respostas por Plataforma

	Facebook	Sites de Notícias
Sem desacordo	539 (44,1%)	716 (58,4%)
Desacordo suave	48 (3,9 %)	53 (4,3%)
Desacordo forte	636 (52%)	457 (37,3%)
Total	1223 (100%)	1226 (100%)

Qui-quadrado: $X^2(2) = 54.52201$, $p = 0.000000000000145$

Fonte: elaboração da autora.

No tocante à expressão de opiniões em comentários de notícias, a Tabela 14 demonstra que a ampla maioria dos comentários em ambas as plataformas se caracterizavam por algum tipo de opinião. No Facebook, essas opiniões foram majoritariamente apresentadas sem justificativa - 75,2% - e outras 19,9% continham opiniões justificadas. Nos sites de notícias, as opiniões justificadas aparecem em maior proporção - 45% -, mas a maioria das opiniões expressas não possui justificativa - 53,1%. O teste de qui-quadrado revela uma associação entre as variáveis, o que significa que o tipo de opinião está relacionado à plataforma onde o comentário foi deixado. Os dados da tabela também indicam que as pessoas que comentam em sites de notícias estariam mais

inclinadas a apresentar justificativas para as suas posições do que aquelas que comentam no Facebook.

Tabela 14. Opiniões por Plataforma

	Facebook	Sites de Notícias
Sem opinião	415 (4,9%)	73 (1,9%)
Expressão de opinião	6401 (75,2%)	2032 (53,1%)
Opinião justificada	1695 (19,9%)	1721 (45%)
Total	8511 (100%)	3826 (100%)

Qui-quadrado: $X^2(2) = 846.2933$, $p < 0.00000000000000002$

Fonte: elaboração da autora.

A presença de incivildade é uma das principais preocupações apontadas em estudos interessados na discussão política on-line. Essa variável, que representa uma das principais questões de interesse desta tese, esteve presente em 40,9% dos comentários em sites de notícias e em 36,5% dos comentários no Facebook. Como demonstrado pela Tabela 15, o principal tipo de incivildade encontrado em ambas as plataformas é o ataque a pessoas ou grupos, que inclui xingamentos, linguagem pejorativa, calúnia ou difamação. O segundo tipo mais presente é a linguagem pejorativa em relação à políticas públicas e instituições - como, por exemplo, o legislativo, a polícia etc. O teste de qui-quadrado indica que a plataforma discursiva está associada tanto à presença como ao tipo de incivildade identificado nos comentários.

Tabela 15. Incivildade por Plataforma

	Facebook	Sites de Notícias
Ausente	5407 (63,5%)	2261 (59,1%)
Linguagem vulgar	119 (1,4%)	6 (0,2%)
Ataques a pessoas ou grupos	2491 (29,3%)	981 (25,6%)
Linguagem pejorativa	345 (4,1%)	421 (11%)
Desqualificação de argumentos	130 (1,5%)	152 (4%)
Ataque a formas de expressão	19 (0,2%)	5 (0,1%)
Total	8511 (100%)	3826 (100%)

Qui-quadrado: $X^2(5) = 336.3893$, $p < 0.00000000000000002$

Fonte: elaboração da autora.

Além de identificar a presença de incivildade, é nosso interesse saber a quem essas expressões foram direcionadas - a outros usuários, às pessoas ou aos grupos abordados na notícia, aos políticos etc. Para isso, criamos um substrato da amostra para verificar o alvo da incivildade, considerando somente os comentários que continham expressões dessa natureza - uma vez que o foco só foi categorizado em mensagens caracterizadas por algum tipo de incivildade. A Tabela 16 sumariza os resultados. A ampla maioria dos comentários incivis foi direcionado à esfera política - partidos, atores políticos, governos e instituições, como o legislativo. O alvo corresponde a 62,4% das expressões de incivildade nos sites e 48,5% no Facebook. Grupos abordados nas notícias - uma categoria criada para abranger notícias que não tivessem como foco a esfera política formal ou os demais alvos especificados na lista - foram o segundo alvo preferencial dos comentários no Facebook (25,6%) e terceiro (7,5%) nos sites de notícia, ficando atrás de outros usuários (16,4%). Os resultados revelam que, não obstante os alvos preferenciais das expressões de incivildade sejam atores externos ao debate, outros usuários também são alvos de comentários incivis on-line. A associação entre as variáveis demonstra que as plataformas estão associadas ao alvo da incivildade nos comentários.

Tabela 16. Foco de Incivildade por Plataforma

	Facebook	Sites de Notícias
Sem foco	20 (0,6%)	6 (0,4%)
Outros usuários	372 (12%)	257 (16,4%)
Grupos abordados na notícia	795 (25,6%)	117 (7,5%)
Políticos, partidos e instituições	1504 (48,5%)	976 (62,4%)
Minorias	131 (4,2%)	21 (1,3%)
Jornalista, blogueiro, imprensa	168 (5,4%)	110 (7%)
Povo brasileiro	61 (2%)	29 (1,9%)
Outros	53 (1,7%)	49 (3,1%)
Total	3104 (100%)	1565 (100%)

Qui-quadrado: $X^2(7) = 270.3431$, $p < 0.0000000000000002$

Fonte: elaboração da autora.

Neste trabalho, adotamos uma distinção conceitual entre incivildade e intolerância para compreender em que medida as discussões sobre política on-line são marcadas por

comportamentos ofensivos e rudes - marcados pela troca de xingamentos e pela linguagem pejorativa - ou fomentam expressões de intolerância política que, em última instância, denegam a pessoas e/ou grupos o direito de igualdade. Enquanto o primeiro tipo de comportamento está amplamente presente nas discussões virtuais, argumentamos que o segundo apresenta uma ameaça à democracia ao ferir o princípio democrático da igualdade. A Tabela 17 demonstra a ocorrência de intolerância em cada ambiente discursivo, dividida pelos tipos identificados. A intolerância foi observada em 9,5% dos comentários do Facebook e em 4,2% daqueles feitos em sites de notícias. Como os comentários nos sites são moderados, não é surpresa que o nível de intolerância seja mais baixo do que no Facebook. Contudo, os níveis reduzidos de intolerância em ambos os ambientes indicam que as discussões políticas on-line não são necessariamente nocivas no sentido de promoverem a segregação e promover a desigualdade. A intolerância política foi o tipo mais encontrado nos sites de notícias, enquanto incitação à violência e discriminação sexual foram os mais recorrentes no Facebook.

Tabela 17. Intolerância por Plataforma

	Facebook	Sites de Notícias
Ausente	7702 (90,5%)	3664 (95,8%)
Intolerância política	55 (0,6%)	50 (1,3%)
Racismo	17 (0,2%)	7 (0,2%)
Discriminação social	9 (0,1%)	31 (0,8%)
Discriminação de gênero	24 (0,3%)	8 (0,2%)
Discriminação sexual	251 (2,9%)	6 (0,2%)
Intolerância religiosa	15 (0,2%)	7 (0,2%)
Estereótipos ofensivos	45 (0,5%)	26 (0,7%)
Incitação à violência	393 (4,6%)	27 (0,7%)
Total	8511 (100%)	3826 (100%)

Qui-quadrado: $X^2(8) = 280.9623$, $p < 0.0000000000000002$

Fonte: elaboração da autora.

A Tabela 18 apresenta a distribuição do foco da intolerância. Os percentuais são relacionados ao substrato de comentários intolerantes em cada plataforma e os resultados apresentam uma associação com o ambiente discursivo. No Facebook, as expressões de intolerância foram distribuídas entre minorias (40,7%), grupos abordados na notícia (39,6%)

- uma categoria genérica para pessoas e grupos não listados no foco, mas que fossem alvo da matéria - e representantes da esfera política (10,5%). Nos sites de notícias, uma quarta categoria merece atenção: outros usuários, com 11% das ocorrências. Também é relevante notar que, ao contrário do Facebook, a esfera política é o segundo alvo preferencial dos comentários intolerantes nos sites de notícias, sendo mais atacados do que minorias e grupos abordados nas notícias.

Tabela 18. Foco de Intolerância por Plataforma

	Facebook	Sites de Notícias
Sem foco	5 (0,6%)	6 (3,7%)
Outros usuários	41 (0,5%)	18 (11,1%)
Grupos abordados na notícia	320 (39,6%)	51 (31,5%)
Políticos, partidos e instituições	85 (10,5%)	38 (23,5%)
Minorias	329 (40,7%)	26 (16%)
Jornalista / imprensa	2 (0,2%)	1 (0,6%)
Povo brasileiro	3 (0,4%)	12 (7,4%)
Outros	24 (0,3%)	49 (1,3%)
Total	809 (100%)	162 (100%)

Qui-quadrado: $X^2(7) = 106.1873$, $p < 0.000000000000000002$

Fonte: elaboração da autora.

A discussão política informal na Internet é frequentemente permeada por expressões de humor, memes e sarcasmo (HIGHFIELD, 2016). Sobretudo nas redes sociais, a discussão política é frequentemente marcada por elementos da atividade social - como o humor, a irreverência e a brincadeira. Neste sentido, observamos em que medida os comentários traziam novas informações para o debate ou eram marcados pelo humor e pelo sarcasmo. Como os emoticons e, mais recentemente, os emojis, são recursos frequentemente utilizados em interações virtuais, também observamos a ocorrência destes nos comentários. A Tabela 19 sumariza os resultados. Tanto no Facebook como nos sites de notícias, o sarcasmo é o principal recurso retórico utilizado nas discussões sobre política. A diferença entre os ambientes está no provimento de informação, segunda principal característica dos comentários em sites de notícias e terceira no Facebook, onde o segundo lugar é ocupado pelas expressões de humor. Assim como os dados referentes às opiniões justificadas, estes resultados demonstram ser os sites de notícias ambientes profícuos para

a discussão política, reunindo usuários interessados em contribuir para a discussão e em justificar seus posicionamentos. Já nas redes sociais, o debate sobre notícias políticas frequentemente ganha ares de humor e brincadeira (HIGHFIELD, 2016).

Tabela 19. Recursos Argumentativos por Plataforma

	Facebook	Sites de Notícias
Ausentes	6405 (75,3%)	2371 (62%)
Provimento de Informação	204 (2,4%)	417 (10,9%)
Humor	457 (5,4%)	136 (3,6%)
Sarcasmo	1277 (15%)	901 (23,5%)
Emoticons / Emojis	168 (2%)	1 (0%)
Total	8511 (100%)	3826 (100%)

Qui-quadrado: $X^2(4) = 644.898$, $p < 0.0000000000000002$

Fonte: elaboração da autora.

Outra variável de interesse foi o uso de questionamentos - divididos entre questões direcionadas a outros participantes - como dúvidas, pedidos de esclarecimento etc. - e questões retóricas, utilizadas como forma de avançar argumentos. A distribuição de questões está na Tabela 20. Os resultados mostram que a ampla maioria dos comentários não apresenta perguntas de qualquer natureza, mas, quando são usadas, em geral, o objetivo é construir a própria argumentação e não interagir com outras pessoas.

Tabela 20. Questionamentos por Plataforma

	Facebook	Sites de Notícias
Sem questionamentos	7435 (87,4%)	3055 (79,8%)
Questão direcionada a outros participantes	170 (2%)	136 (3,6%)
Questão retórica	906 (10,6%)	635 (16,6%)
Total	8511 (100%)	3826 (100%)

Qui-quadrado: $X^2(2) = 118.1662$, $p < 0.0000000000000002$

Fonte: elaboração da autora.

Finalmente, a Tabela 21 apresenta a distribuição do posicionamento dos usuários em relação à política. Como essa variável só foi classificada em notícias cujo tema era relacionado à esfera política formal (partidos, políticos, instituições e governos), os totais foram ajustados para esse substrato da amostra. Os resultados revelam dois níveis de

insatisfação com o sistema político. O posicionamento majoritário foi o polarizado - presente em 57,8% dos comentários nas fontes de notícias e 45,8% dos comentários no Facebook. Este posicionamento revela uma perspectiva partidária ou antipartidária, uma vez que é identificado quando o comentário ataca ou denigre pessoas e grupos bem delineados, mas não julga negativamente o sistema político como um todo. Já o posicionamento cínico/negativo, presente em 11,2% dos comentários do Facebook e em 12,6% daqueles feitos em sites de notícias, revela cinismo ou desilusão em relação à capacidade do sistema político em resolver problemas e atuar em prol do interesse público.

Tabela 21. Posicionamento Político por Plataforma

	Facebook	Sites de Notícias
Sem Posicionamento	1651 (41,3%)	900 (28,9%)
Posicionamento Cínico / Negativo	448 (11,2%)	391 (12,6%)
Posicionamento Parcial / Polarizado	1833 (45,8%)	1798 (57,8%)
Posicionamento Positivo	67 (1,7%)	24 (0,8%)
Total	4000 (100%)	3113 (100%)

Qui-quadrado: $X^2(3) = 137.8775$, $p < 0.00000000000000002$

Fonte: elaboração da autora.

A variável fontes - relativa ao uso de fontes externas como o compartilhamento de notícias, links para vídeos ou outros blogs - também foi codificada. No entanto, devido à baixa frequência de cada categoria, optamos por aglutinar os códigos referentes às fontes de notícias (mídia tradicional, mídia ideológica, própria notícia, blogs) em uma nova categoria, fontes de notícias. Os resultados estão na Tabela 22 e revelam a baixa frequência de referência a fontes externas como recurso argumentativo.

Tabela 22. Fontes por Plataforma

	Facebook	Sites de Notícias
Sem fontes	8070 (94,8%)	3643 (90,5%)
Fontes de notícia	62 (0,7%)	102 (2,6%)
Posicionamento de políticos	48 (0,6%)	131 (3,4 %)
Celebridades	15 (0,2 %)	7 (0,2%)
Experiências pessoais	229 (2,7%)	79 (2,1%)
Outros (links, vídeos)	87 (1%)	44 (1,2%)
Total	8511 (100%)	3826 (100%)

Qui-quadrado: $X^2(8) = 250.632$, $p < 0.0000000000000002$

Fonte: elaboração da autora.

6.3 INCIVILIDADE, INTOLERÂNCIA, E AFFORDANCES DA DISCUSSÃO ON-LINE

A apresentação dos resultados fornece uma visão geral das características dos comentários em sites de redes sociais e sites de notícias e revela que a discussão política em cada um destes ambientes possui características próprias. Os resultados descritivos revelam um panorama das discussões políticas em ambientes digitais e indicam alguns caminhos possíveis para análise. De fato, os testes de qui-quadrado realizados em todos os cruzamentos entre as características da discussão e as plataformas indica algum nível de associação entre o tipo de ambiente discursivo e a forma como as pessoas debatem notícias sobre política.

Nessa seção, esses resultados serão examinados à luz das hipóteses e questões de pesquisa apresentados no capítulo 4, com o objetivo de entender os fatores que influenciam a ocorrência de determinados tipos de expressão - tais como a expressão de incivildade e intolerância - nas discussões políticas on-line. A relação entre as plataformas e as características das discussões será explorada a partir de regressões logísticas e testes de qui-quadrado.

A regressão logística é um modelo estatístico utilizado para analisar variáveis categóricas e dados distribuídos binomialmente em relação a um conjunto de variáveis explicativas. Com este método, calcula-se a probabilidade da ocorrência de uma variável dependente - como, por exemplo, a incivildade - em função de fatores explicativos, que podem ser, neste caso, a plataforma discursiva, a presença de opiniões, moderação, entre outras possibilidades.

Um dos argumentos centrais desenvolvidos nesta tese postula que a incivildade não é necessariamente um problema das discussões políticas on-line, mas uma característica das discussões mediadas por computador. Parte-se da premissa de que, em um contexto no qual os parceiros de interação são frequentemente desconhecidos, os indivíduos estariam menos preocupados com a aderência às normas de interação social vigentes face-a-face - como o respeito e a civilidade - e, portanto, poderiam adotar a incivildade como um recurso retórico para marcar posições. Neste sentido, a presença de incivildade não afetaria negativamente a presença de opiniões, mas estaria associada a elas. Para testar essa premissa, formulamos a hipótese 1 (H1), segundo a qual a presença de incivildade estaria relacionada à presença de opiniões nos comentários na página do Portal UOL no Facebook e em sites de notícias.

A Tabela 23 apresenta os resultados da regressão logística conduzida para testar esta hipótese com a presença de incivildade como variável dependente. As variáveis

explicativas e de controle são presença de opinião, opinião justificada, identificação, plataforma e presença de desacordo.

Os valores estimados em regressão logística são logaritmos da chance (*log odds*), que podem ser interpretados como razão de chances (*odd ratios*) a partir do cálculo exponencial dos coeficientes. Dessa forma, os coeficientes reportados nas tabelas a seguir se referem ao valor exponencial dos logaritmos da chance - chamados razões da chance. Valores superiores a 1 indicam uma associação positiva entre a variável dependente e as variáveis explicativas, enquanto valores inferiores a 1 sugerem um relacionamento negativo.

Como se trata de uma amostra com mais de 10.000 observações, seguimos a recomendação de Lin et al. (2013) e desconsideramos os valores de P como indicativo de significância. Os autores argumentam que, para amostras grandes o suficiente - isto é, com mais de 10.000 observações, não se deve confiar somente no valor de P porque o coeficiente será frequentemente próximo de zero mesmo se não houver significância prática (LIN et al., 2013). Por isso, recorreremos aos intervalos de confiança para aferir o tamanho de efeito - a significância prática - dos resultados, sendo este um dado mais robusto da significância estatística das relações. Coeficientes previstos dentro do intervalo de confiança indicam a significância prática do modelo e o tamanho do efeito da variável explicativa sobre a variável dependente aumenta conforme a distância dos intervalos em relação a zero. Intervalos de confiança que incluem o valor 1.0 indicam que os efeitos não são estatisticamente significantes. Intervalos superiores ou inferiores a 1 são indicativos de significância estatística.

Tabela 23. Regressão logística estimando a presença de incivildade³³

VD: Incivildade	Coeficientes (Exp)	IC (2,5%)	IC (97,5%)
Variáveis explicativas			
Opinião (= 1)	6.14028275	4.48857207	8.6438117
Opinião justificada (= 1)	1.46288269	1.34424007	1.5919351
Identificação (= 1)	0.91048286	0.80937873	1.0242439
Facebook (= 1)	1.02068868	0.91961336	1.1332987
Desacordo (= 1)	1.68231049	1.50194664	1.8844745

Nota: Coeficientes representam os valores exponenciais do logito das probabilidades

Os resultados da regressão logística confirmam H1: a probabilidade de incivildade no discurso aumenta em 6.14 vezes - ou 514% - quando há expressão de opinião no comentário e em 46% quando as opiniões são justificadas. A presença de desacordo

³³ O teste de qui-quadrado foi utilizado para aferir a qualidade do modelo. O valor, $P = 1$, é superior a 0,05 e indica a qualidade do modelo de regressão para realizar estimativas dos dados.

também aumenta em 68% as chances de incivilidade. Os coeficientes para plataforma e presença de identificação não revelam efeitos estatisticamente significativos. A presença de opinião é a variável explicativa com maior efeito sobre a incivilidade, seguida pelo desacordo e pela presença de justificativas. Esses resultados dão suporte ao argumento de que a incivilidade é utilizada na Internet como um recurso retórico, usado para elaborar e demarcar posicionamentos.

Enquanto a incivilidade pode não ser necessariamente incompatível com a conversação informal na Internet, a expressão de intolerância é uma ameaça ao pluralismo democrático, uma vez que fere o princípio da igualdade. Neste sentido, a segunda hipótese pretende investigar a relação entre a presença de opiniões justificadas e o uso de expressões de intolerância. Parte-se da premissa de que expressões de intolerância seriam incompatíveis com opiniões elaboradas - que, por sua vez, indicam alguma intenção em articular e justificar posições. Os coeficientes e intervalos de confiança estão reportados na Tabela 24.

Tabela 24. Regressão logística estimando a presença de intolerância em relação às opiniões justificadas³⁴

Variáveis explicativas	Coeficientes (exp)	IC (2,5%)	IC (97,5%)
Intolerância (= 1)	0.7919075	0.6771097	0.9231724
Incivilidade (= 1)	1.5902333	1.4651968	1.7258605
Desacordo (= 1)	2.6443095	2.3601575	2.9624130
Facebook (= 1)	0.3138087	0.2882352	0.3415973

Nota: Coeficientes representam os valores exponenciais do logito das probabilidades

Os resultados da regressão logística confirmam H2. Comentários com opiniões justificadas têm 21% menos chances de apresentarem expressões de intolerância. O modelo também dá subsídios à tese de que a incivilidade seria empregada pelos usuários na argumentação, uma vez que as chances de expressões incivis aumentam em 59% em comentários com justificativa. Finalmente, desacordo apresenta um grande efeito positivo sobre a presença de opiniões justificadas. As chances de que os comentários tenham justificativas aumenta em 2.64 vezes - ou 164% - quando há desacordo, o que sugere, em certa medida, que os usuários ficam mais motivados a apresentar suas opiniões. As plataformas também têm relação com a presença de opiniões justificadas. Comentários feitos no Facebook têm aproximadamente 69% de chances de não conterem opiniões justificadas.

³⁴ Qualidade do modelo (qui-quadrado): $P = 1$ (modelo adequado se $P > 0.05$).

As hipóteses três e quatro pretendiam testar a relação entre *affordances* dos ambientes discursivos - especificamente, moderação e identificação - e a presença de incivildade e intolerância. Para isso, foram realizados testes estatísticos de qui-quadrado para aferir a relação entre incivildade e moderação (tabela 25), incivildade e identificação (tabela 26) e intolerância e moderação (tabela 27) e intolerância e identificação (tabela 28)

Tabela 25. Correlação entre incivildade e identificação

	Anônimo	Identificado
Civil	1443 (58,6%)	6225 (63%)
Incivil	1020 (41,4%)	3649 (37%)
Total	2463 (100%)	9874 (100%)

Qui-quadrado: $X^2 (1) = 16.46047$, $p = 0.0000497$

Fonte: elaboração da autora.

Tabela 26. Correlação entre intolerância e identificação

	Anônimo	Identificado
Tolerante	2332 (94,7%)	9034 (91,5%)
Intolerante	131 (5,3%)	840 (8,5%)
Total	2463 (100%)	9874 (100%)

Qui-quadrado: $X^2 (1) = 27.19998$, $p = 0.000000183$

Fonte: elaboração da autora.

A terceira hipótese desta pesquisa previa que o anonimato motivaria comportamentos incivis e intolerantes, baseada em estudos prévios segundo os quais a possibilidade de anonimato faria com que os usuários se sentissem desinibidos para adotar uma retórica incivil ou mesmo intolerante. Os testes de qui-quadrado confirmam a associação entre as variáveis e mostram que a presença de identificação está associada à ocorrência de incivildade e intolerância nas discussões políticas on-line. H3 é parcialmente confirmada: comentários anônimos tendem a ser mais incivis do que comentários nos quais o usuário é identificado, e esta relação é estatisticamente significativa. No entanto, o anonimato não está relacionado a uma presença mais substancial de intolerância. Tal resultado aponta em direção contrária, portanto, da premissa de que o anonimato facilitaria comportamentos que desafiam as expectativas de civilidade em interações on-line.

Tabela 27. Correlação entre incivildade e moderação

	Não moderado	Moderado
--	---------------------	-----------------

Civil	5419 (63,5%)	2249 (59%)
Incivil	3109 (36,5%)	1560 (41%)
Total	8528 (100%)	3809 (100%)

Qui-quadrado: $X^2(1) = 22.46822$, $p = 0.00000214$

Fonte: elaboração da autora.

Tabela 28. Correlação entre intolerância e moderação

	Não moderado	Moderado
Tolerante	7718 (90,5%)	3648 (95,8%)
Intolerante	810 (9,5%)	161 (4,2%)
Total	8528 (100%)	3809 (100%)

Qui-quadrado: $X^2(1) = 100.1706$, $p = 0.000000000000002$

Fonte: elaboração da autora.

A quarta hipótese é focada nos efeitos da moderação e postula que a ausência de moderação no Facebook tornaria este ambiente mais propício ao surgimento de comentários com expressões incivis e intolerantes. O teste de qui-quadrado demonstra a existência de um relacionamento estatisticamente significativo entre as variáveis. As tabelas 27 e 28 demonstram que comentários não moderados tendem a ser mais intolerantes do que comentários moderados, mas o mesmo não ocorre em relação à incivilidade - observada com mais frequência no ambiente moderado dos sites de notícias. H4 é, portanto, parcialmente confirmada: não obstante a moderação seja capaz de coibir a intolerância, o mesmo não ocorre com a incivilidade.

Finalmente, a quinta hipótese é focada na presença de opiniões heterogêneas em cada ambiente discursivo. Considerando que usuários de sites de redes sociais tendem a manter relações com pessoas que não integram círculos de contatos mais próximos - os chamados laços fracos -, pretendemos investigar em que medida as discussões neste ambiente se caracterizam pela heterogeneidade. A tabela 27 apresenta os resultados da regressão logística. A probabilidade de desacordo é 51% maior quando o comentário é feito no Facebook, a despeito de comentários nessa plataforma terem 71% menos chances de serem respostas a outros usuários. Os resultados para acordo não são significativos.

Tabela 29. Regressão logística estimando acordo e desacordo no Facebook³⁵

V.Dependente:	Coefficientes (exp)	IC (2,5%)	IC (97,5%)
Facebook (=1)			
Acordo (= 1)	0.9864275	0.7791666	1.2489133
Desacordo (= 1)	1.5171900	1.3061515	1.7645700
Resposta (= 1)	0.2935084	0.2590020	0.3323594

Nota: Coeficientes representam os valores exponenciais do logito das probabilidades

Além dessas cinco hipóteses, cujo objetivo foi testar premissas relativamente consolidadas na literatura, formulamos, ainda, cinco questões de pesquisa de caráter exploratório para refletir sobre as possíveis contribuições deste trabalho. A primeira questão de pesquisa apresentada busca compreender a relação entre o tema das notícias políticas e as características do debate. Para examinar esta questão, consideramos os três tópicos de maior ocorrência - notícias sobre a esfera política, notícias sobre minorias (sociais, sexuais, de gênero) e notícias sobre questões relacionadas a políticas públicas - temas como segurança pública, violência e educação.

Cada tópico foi considerado como variável explicativa de incivilidade no modelo de regressão logística apresentado na tabela 28. O modelo apresenta significância estatística para a relação entre incivilidade e notícias sobre políticas públicas - que representam o tópico menos propenso a expressões de incivilidade e notícias sobre minorias. Esses dados respondem à primeira questão de pesquisa: o tópico da notícia está associado com a presença de expressões de incivilidade, sendo matérias sobre minorias as que apresentam maior probabilidade de comentários incivis - 16%. Comentários incivis têm 66% menos chances de serem observados em notícias relacionadas a políticas públicas - como educação, violência e segurança.

Tabela 30. Regressão logística estimando incivilidade por tópico³⁶

V. Dependente:	Coefficientes (exp)	IC (2,5%)	IC (97,5%)
Incivilidade (= 1)			
Política formal (= 1)	0.8895093	0.7872867	1.0055878
Minorias (= 1)	1.1691754	1.0179132	1.3434563
Políticas públicas (= 1)	0.3478188	0.2943161	0.4105113

Nota: Coeficientes representam os valores exponenciais do logito das probabilidades

³⁵ Qualidade do modelo (qui-quadrado): P = 1 (modelo adequado se P > 0.05).

³⁶ Qualidade do modelo (qui-quadrado): P = 1 (modelo adequado se P > 0.05).

A segunda pergunta de pesquisa também é focada nos diferentes tópicos do espectro da política e questiona qual o assunto que mais atrai comentários nas redes sociais e nos sites de notícia. Na seção anterior, as estatísticas descritivas apresentadas na Tabela 7 demonstram que o número de comentários por tópico está associado ao tipo de plataforma e que usuários do Facebook e de sites de notícias possuem padrões de engajamento diferentes em relação a determinados tópicos. Notícias sobre a esfera política formal foram as mais comentadas em ambas as plataformas - com 81,4% dos comentários em sites de notícias e 56,2% no Facebook. Contudo, os comentários do Facebook também são distribuídos em outros dois tópicos: notícias sobre minorias - com 25,6% dos comentários nessa plataforma, diante de apenas 4,9% nos sites de notícias -, e notícias sobre políticas públicas, que atraíram 16,8% dos comentários do Facebook - contra 4,8% nos sites. A Figura 1 apresenta a distribuição dos comentários em valores absolutos em ambas as plataformas.

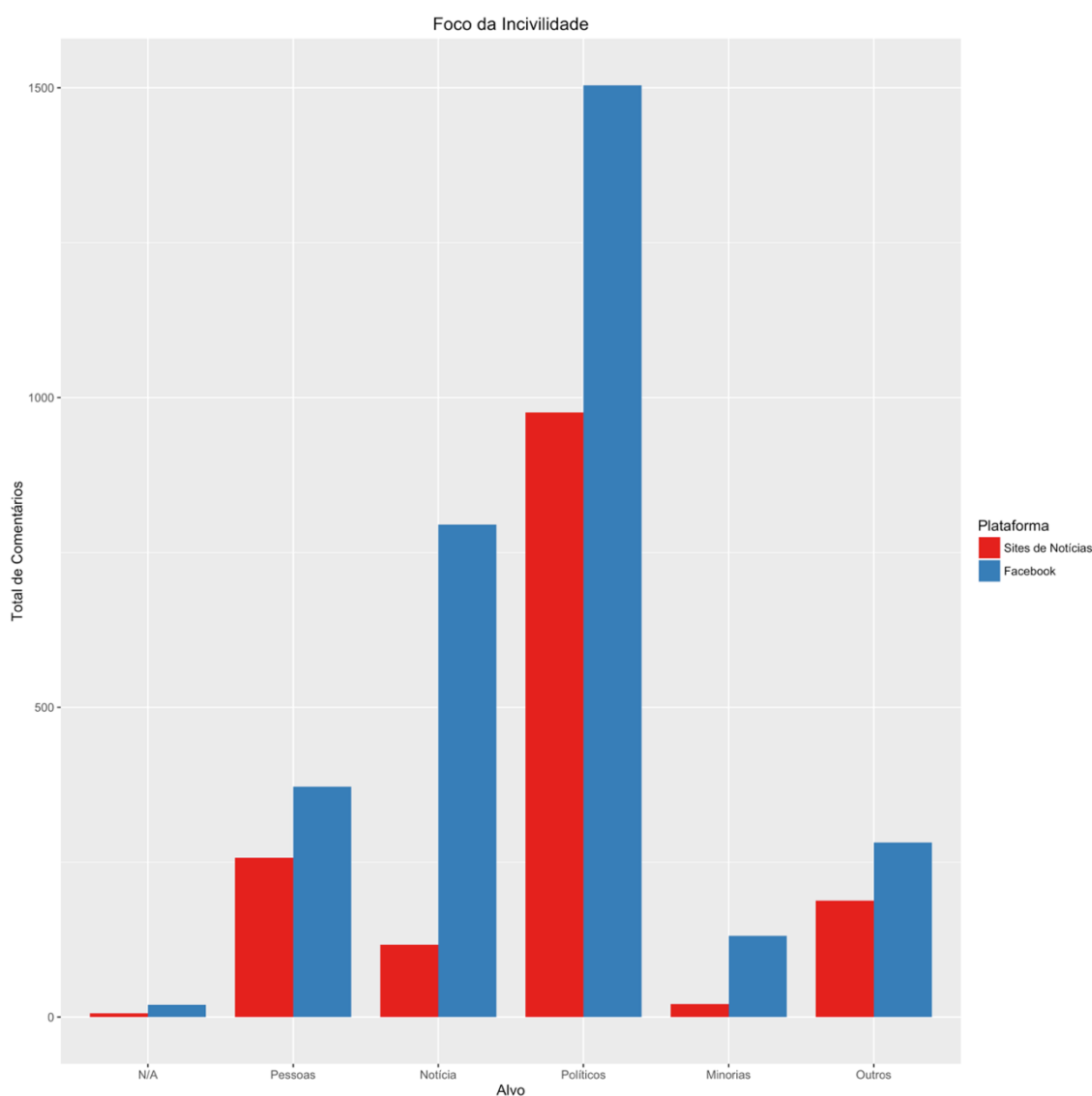


Figura 1. Comentários por Tema

A questão três refere-se ao foco das expressões de incivildade. Os dados, apresentados na seção anterior na Tabela 16, apontam serem os atores políticos - representantes eleitos, partidos, políticos - os principais alvos deste tipo de expressão - recebendo 62,4% dos comentários incivis nos sites e 48,5% no Facebook do Portal UOL. Como mostra a figura 2, o segundo principal foco dos comentários incivis no Facebook foram "grupos abordados nas notícias" e o terceiro, outras pessoas participantes da discussão (12%). Nos sites de notícias, as posições se invertem - sendo outros usuários o segundo alvo preferencial, com 16,4% das menções.

Os resultados apontam para uma insatisfação ou percepção negativa da esfera política - principal foco de críticas incivis - e sugerem que as expressões de incivildade são majoritariamente direcionadas a atores externos - sejam políticos, outras pessoas ou grupos e minorias. Também há troca de ofensas entre usuários - mas em proporção significativamente inferior em ambas as plataformas.

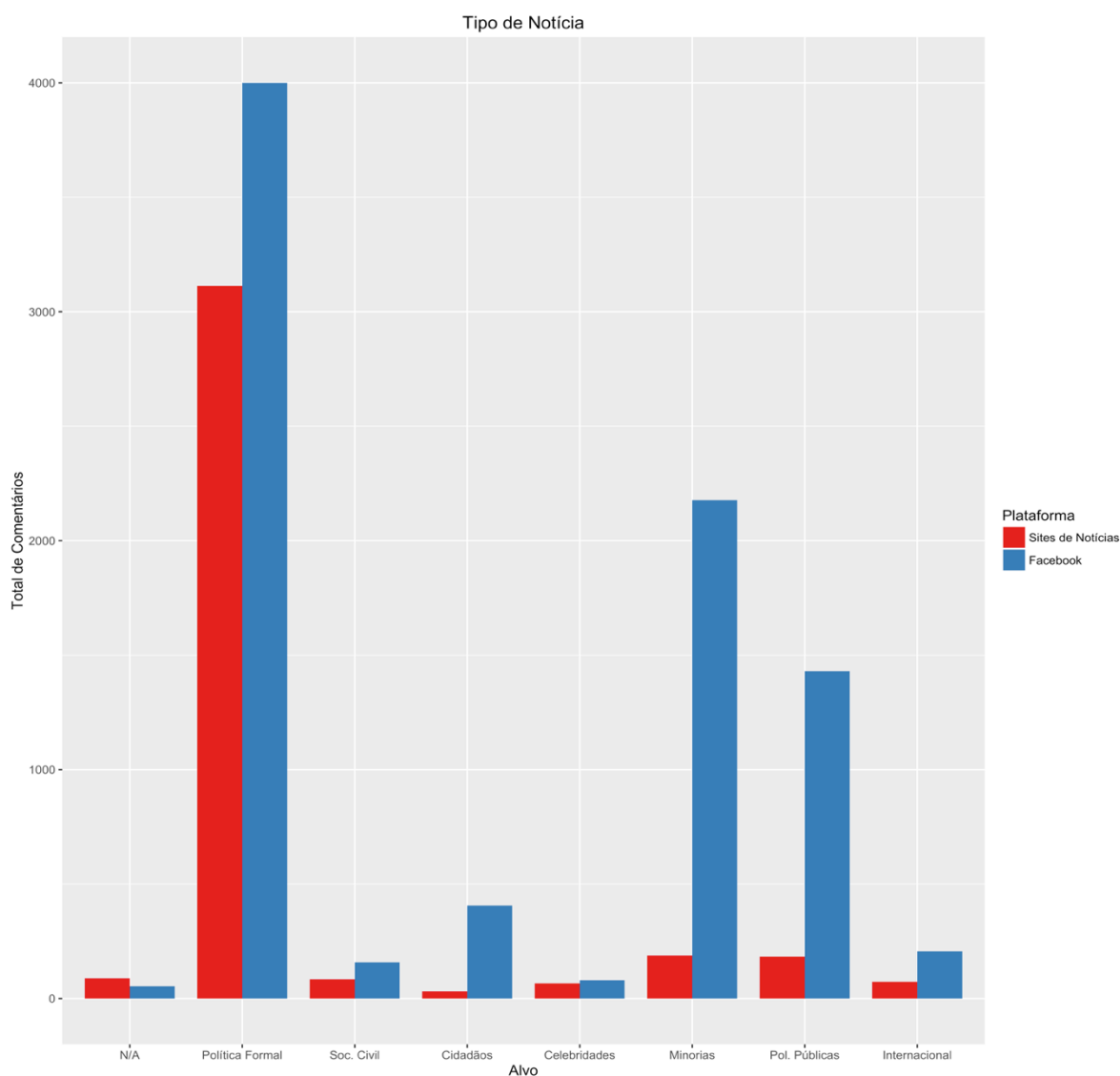


Figura 2. Foco da Incivildade por Plataforma

O foco das expressões de intolerância foi o objeto de interesse da quarta questão de pesquisa. Não obstante a ocorrência deste tipo de comportamento tenha sido baixa, é relevante observar a quem as expressões de intolerância são direcionadas no contexto das discussões políticas on-line. Os totais foram detalhados na tabela 18 da seção anterior e estão representados graficamente na Figura 3³⁷.

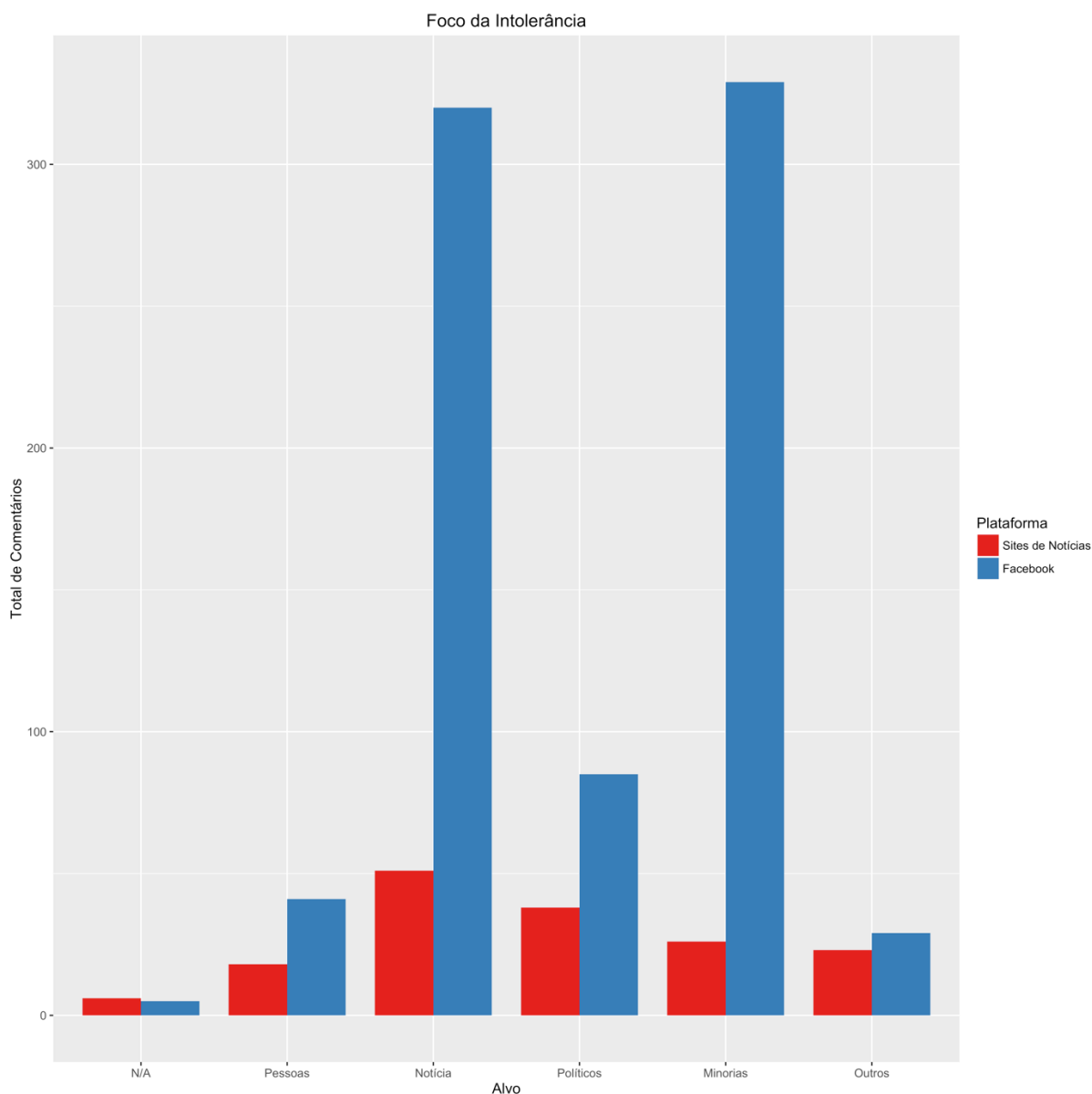


Figura 3. Foco da Intolerância por Plataforma

Na *fanpage* do UOL, os principais focos das expressões de intolerância foram minorias (40,7%) - tais como membros da comunidade LGBTQ e mulheres -, seguidas de

³⁷ Para fins de representação gráfica, as categorias "Jornalista, blogueiro, imprensa" e "Povo" foram agrupadas na categoria "Outros".

perto por grupos abordados na notícia (39,6%) - que incluem, por exemplo, a população carcerária e menores infratores. O terceiro principal alvo de intolerância são representantes políticos e partidos (10,5%). Nos sites de notícias, os principais alvos são os mesmos, mas aparecem em posições diferentes. Grupos abordados na notícia ficam em primeiro lugar, com 31,5% das ocorrências. Membros da esfera política são o segundo foco mais recorrente das expressões de intolerância, com 23,5% dos comentários desta natureza. Minorias recebem menos atenção, com 16% das menções. Apesar dos cuidados com a moderação de comentários, foram observados comentários intolerantes direcionados a outros participantes da discussão em 11% das mensagens dessa natureza.

A quinta questão de pesquisa busca compreender a relação entre respostas a outros usuários e presença de comentários incivis. Afinal, quando as pessoas utilizam expressões de incivilidade, a quem elas estão se dirigindo? A Tabela 29 apresenta os resultados do modelo de regressão logística utilizado para explorar esse relacionamento, controlando para desacordo e moderação

Tabela 31. Regressão logística estimando incivilidade em respostas³⁸

Variáveis explicativas	Coefficientes (exp)	IC (2,5%)	IC (97,5%)
Resposta (= 1)	0.6200776	0.5491421	0.6991504
Desacordo (= 1)	2.6194563	2.2730070	3.0217823
Facebook (= 1)	0.8023424	0.7402590	0.8697079

Nota: Coeficientes representam os valores exponenciais do logito das probabilidades

A tabela mostra que respostas a outros usuários reduzem em 38% as chances de incivilidade. A principal variável explicativa no modelo é a presença de desacordo, que aumenta em 2.6 - ou 161% - a probabilidade de expressões incivis em relação a comentários sem desacordo. A plataforma, usada como variável de controle, também interfere na presença de incivilidade. No caso, a probabilidade de incivilidade reduz em 20% quando o comentário é feito no Facebook. Para responder a questão de pesquisa, podemos dizer que respostas a outros usuários tendem a apresentar níveis reduzidos de incivilidade em relação a mensagens cujo alvo é a própria notícia. Em outras palavras, interações diretas com outros usuários tendem a ser menos incivis. O principal fator explicativo da incivilidade é a presença de desacordo.

6.4 DISCUSSÃO

³⁸ Qualidade do modelo (qui-quadrado): $P = 1$ (modelo adequado se $P > 0.05$).

O objetivo desta tese foi examinar as características discursivas da conversação política em dois ambientes digitais que apresentam oportunidades e constrangimentos distintos para a interação. Especificamente, o percurso teórico e metodológico empreendido até aqui esteve focado em duas questões principais. Primeiro, nosso interesse foi observar as condições que fomentam ou inibem expressões de incivilidade e intolerância, bem como as características dos comentários que apresentam este tipo de comportamento. Segundo, considerando os benefícios atribuídos à conversação política em contextos heterogêneos - tais como aumento da tolerância, conhecimento de opiniões divergentes e refinamento das próprias opiniões -, consideramos relevante investigar em que medida sites de redes sociais e de notícias contribuem para a circulação de opiniões plurais ou se configuram como câmaras de eco (BRUNDIDGE, 2010a, 2010c; KLOFSTAD et al., 2013; NIR, 2014; VACCARI et al., 2016).

A presença de incivilidade nas discussões on-line é frequentemente abordada como um problema por autores alinhados à noção de esfera pública e ao argumento de que cidadãos precisam respeitar uns aos outros para conversar sobre política - sobretudo em contextos heterogêneos (PAPACHARISSI, 2004; ROWE, 2015; WOJCIESZAK & MUTZ, 2009) -, que deriva de uma expectativa de que as normas sociais em ambientes mediados se assemelhem às discussões face-a-face (MENDONÇA, 2015). Essa preocupação também é frequentemente discutida por profissionais e pesquisadores interessados na seção de comentários dos sites de notícias (MCCLUSKEY; HMIELOWSKI, 2012; ROWE, 2015b; SANTANA, 2014; STROUD et al., 2014; THORSON et al., 2010). Afinal, há indícios de que a presença de comentários incivis na seção de comentários seja capaz de influenciar não somente a opinião dos leitores acerca de uma notícia, mas também a percepção de credibilidade do próprio veículo de comunicação (MELTZER, 2014). Não surpreende, portanto, que a resposta de diversas empresas jornalísticas para a incivilidade na seção de comentários seja, simplesmente, acabar com ela (HUANG, 2016).

Embora a civilidade seja, de fato, uma condição necessária em discussões face-a-face - nas quais a ruptura das normas de interação pode ter consequências imediatas não apenas para a discussão mas também para as relações sociais -, argumentamos que, no ambiente digital, fatores como a desindividuação, a impessoalidade, o anonimato e, sobretudo, a ausência de laços sociais fortes entre os interagentes são fatores que podem tornar o uso de expressões de incivilidade aceitável entre os usuários como forma de apresentar opiniões e justificar argumentos. As expressões de incivilidade são menos comuns nas discussões face-a-face, naturalmente, devido a um interesse mútuo em preservar relações sociais a despeito de eventuais desacordos - que, em última instância, se traduz no ato de evitar discussões políticas com pessoas que defendem perspectivas contrastantes (HIBBING; THEISS-MORSE, 2002; KLOFSTAD et al., 2013; MUTZ, 2006).

Neste sentido, o argumento central desta tese é que características intrínsecas ao debate em ambientes digitais podem fomentar o uso da incivildade como um recurso retórico e, mais do que isso, tornar a incivildade um comportamento socialmente aceito em determinados ambientes discursivos. A incivildade não inibiria, portanto, a possibilidade de que as conversas informais e espontâneas sobre política na Internet produzissem efeitos positivos sob uma abordagem sistêmica da democracia deliberativa. Isso não quer dizer, no entanto, que a incivildade seja positiva - mas sugere que a presença da incivildade não é intrinsecamente negativa para as discussões em ambientes digitais, uma vez que não parece afetar a disposição dos cidadãos em conversar sobre questões de interesse público, sobretudo em situações de desacordo, e também não afeta a disposição em apresentar argumentos justificados para sustentar opiniões.

Sob essa perspectiva, a Internet pode ser vista como um território que abriga esferas públicas diversas e reúne pessoas com perspectivas divergentes - e frequentemente contrastantes - na discussão de assuntos variados relacionados ao interesse público. Dessa forma, ainda que o comportamento civil seja desejável em discussões heterogêneas, a presença de incivildade não seria necessariamente um impeditivo para que os interlocutores usufruam dos benefícios da exposição à divergência política - tais como o conhecimento das perspectivas dos outros, o aumento da tolerância à diversidade e o aumento do conhecimento político (MUTZ, 2006, p. 79).

Para sustentar o argumento de que a incivildade não impede que a conversação política tenha benefícios para a democracia, defendemos uma distinção conceitual entre incivildade - aqui abordada como um conjunto de comportamentos potencialmente ofensivos que desafiam as normas sociais (HERBST, 2010; MUTZ, 2015) - das expressões de intolerância, que ameaçam o princípio básico da igualdade, da liberdade de expressão e da pluralidade de ideias (GIBSON, 1992, 2007). Comportamentos como o racismo, expressões de ódio e incitação à violência, bem como discriminação de qualquer natureza (sexual, de gênero, social), são demonstrações de intolerância. Neste sentido, ainda que a incivildade possa ser compatível com o debate em ambientes digitais, a presença de intolerância deve ser interpretada como uma ameaça à conversação democraticamente relevante, uma vez que se traduz na denegação de direitos e liberdades a pessoas e grupos de quem se diverge (GIBSON, 2007). Neste viés, investigar as condições que facilitam a intolerância on-line parece ser uma preocupação mais urgente para compreender a possível contribuição das discussões que ocorrem em ambientes digitais para a democracia.

Os resultados da análise corroboram a hipótese de que o uso de incivildade parece ser socialmente aceito nas discussões que acontecem em ambientes digitais diversos. Conforme sugerido pela primeira hipótese de trabalho, a incivildade é fortemente associada à presença de opiniões e parece ser, portanto, usada como um recurso retórico para

demarcar preferências e expressar posições. A incivilidade estaria associada, inclusive, à presença de opiniões justificadas, o que demonstra que o caráter incivil das expressões não significa uma ausência de interesse ou motivação para elaborar explicações para determinadas posições.

Outro aspecto interessante acerca do uso de expressões de incivilidade é que o comportamento parece ser independente da plataforma discursiva. Esse resultado corrobora o argumento de que a incivilidade parece fazer parte das normas sociais da discussão mediada em ambientes com características distintas, a exemplo do Facebook e de diferentes sites de notícias e blogs de opinião política, analisados nesta pesquisa. A presença da incivilidade é observada tanto em ambientes identificados e povoados por laços sociais, como o Facebook, como naqueles onde há a possibilidade de anonimato, como os sites de notícias.

No caso da intolerância, no entanto, o cenário é bastante distinto - o que reforça a necessidade de uma distinção conceitual entre comportamentos incivis e intolerantes. A intolerância se relaciona negativamente com a presença de opiniões justificadas, como mostrado na análise da segunda hipótese. Enquanto há uma associação positiva entre a presença de justificativas e incivilidade, a intolerância influi negativamente na presença de opiniões elaboradas. O fato de a presença de intolerância ser capaz de reduzir em 21% as chances de uma opinião ser justificada evidencia o efeito negativo dessas expressões para o debate, uma vez que comentários intolerantes tendem ser caracterizados pela ausência da disposição em argumentar. É interessante notar, neste âmbito, que a disposição em apresentar posições justificadas relaciona-se positivamente com a presença de desacordo - que aumenta em 164% a probabilidade de opiniões com justificativas -, o que sugere, por sua vez, que a disposição em argumentar estaria associada sobretudo à presença de dissenso nas seções de comentários. Neste caso, a plataforma tem influência: comentários no Facebook têm as chances de opiniões justificadas reduzidas em 69% em relação aos sites de notícias.

As hipóteses três e quatro tiveram o objetivo de aferir o efeito das *affordances* dos ambientes discursivos sobre a presença de intolerância e incivilidade. O anonimato, característica frequentemente relacionada à incivilidade on-line (COLES; WEST, 2016; MAIA; REZENDE, 2016; NG; DETENBER, 2005; ROWE, 2015b; SARMENTO; MENDONÇA, 2014), não parece influenciar positivamente a presença de intolerância, mas afeta expressões de incivilidade. Comentários identificados tendem a ser mais intolerantes e menos incivis. Já os comentários anônimos tendem a ser mais incivis do que aqueles identificados, mas apresentam menor probabilidade de intolerância. Este resultado contraria, em certa medida, a visão de que a identificação é requisito necessário ou suficiente para prevenir comportamentos indesejados. Sozinha (ou seja, sem moderação) a identificação

não é capaz de suprimir expressões de intolerância que, a nosso ver, são incompatíveis com as discussões políticas democraticamente relevantes. O efeito da identificação está, portanto, mais relacionado à civilidade do que à tolerância política.

A presença de moderação, objeto de interesse da quarta hipótese, é capaz de reduzir dramaticamente a probabilidade de intolerância nos comentários. Comentários moderados têm 60% menos chances de serem intolerantes. Contudo, o mesmo não acontece com a incivildade, cujas chances de ocorrência aumentam em 25% na presença de moderação. Esses resultados levam à conclusão de que a moderação é um mecanismo mais eficaz para suprimir expressões de intolerância do que a identificação. De fato, esses resultados corroboram as impressões derivadas das estatísticas descritivas, que apontam ser o Facebook um ambiente mais propício à presença de expressões de intolerância. No entanto, o mesmo não acontece com a incivildade: a presença de moderação não parece ser suficiente para suprimir este tipo de expressão - o que dá subsídios à tese de que a incivildade não seria considerada necessariamente um comportamento percebido como socialmente indesejado nas discussões virtuais e, mais que isso, de que há espaço para a interpretação do que é ou não é incivil em cada contexto. Não obstante veículos de comunicação apostem frequentemente nos *plugins* sociais e no Facebook para aumentar a qualidade dos comentários (HUANG, 2016; ROWE, 2015), a moderação parece ser um mecanismo mais eficaz para prevenir comportamentos intolerantes na Internet. A ocorrência de comentários incivis mesmo em contextos em que há moderação também parece sugerir que a incivildade está nos olhos de quem vê (HERBST, 2011) e, muitas vezes, pode não ser percebida pelos usuários e/ou pelos moderadores.

O desacordo político, alvo da quinta hipótese de pesquisa, é frequentemente associado a diversos benefícios da conversação política. O engajamento em discussões heterogêneas é associado ao aumento do conhecimento político (EVELAND; HIVELY, 2009), maior abertura ao conflito político (MOY; GASTIL, 2006), maior tolerância e conhecimento das justificativas associadas a opiniões diferentes e o aumento do respeito em relação ao outro (MUTZ, 2006). No entanto, pesquisas sobre conversação face-a-face demonstram que, a despeito dos benefícios associados à exposição a opiniões divergentes, as pessoas tendem a evitar este tipo de interação para preservar relações sociais.

Embora a Internet, como "meio de meios", apresente características que são favoráveis para a discussão homogênea - ao facilitar o contato entre pessoas que compartilham interesses e posições -, diversos autores argumentam haver considerável abertura à diversidade de opiniões e demonstram que não há resistência sistemática à conteúdos heterogêneos (BRUNDIDGE, 2010a, 2010b; GARRETT, 2009a, 2009b; WOKCIESZAK & MUTZ, 2009). Em específico, sites de redes sociais são considerados importantes ambientes para a exposição à diversidade por serem caracterizados por

relações sociais mais fracas (BAKSHY et al., 2015; ELLISON, BOYD, 2013; HALPERN, GIBBS, 2013). Além disso, o acesso à informação política em sites de redes sociais também é associado ao aumento no engajamento cívico e na participação política on-line e off-line (GIL DE ZÚÑIGA et al., 2012).

Os dados apontam para uma presença elevada de desacordo no Facebook - a probabilidade de discordância nos comentários chega a ser 51% maior na rede social, em comparação com sites de notícias. Não obstante, o índice de respostas a outros usuários é mais baixo em relação aos sites de notícias, o que sugere que, a despeito da elevada heterogeneidade no Facebook, o engajamento discursivo com pessoas que pensam diferente é mais recorrente nos sites de notícias.

Além das hipóteses, investigamos alguns aspectos de caráter exploratório com cinco perguntas de pesquisa. Tais questionamentos possibilitam reflexões iniciais acerca da conversação política informal na Internet e indicam caminhos futuros para o entendimento deste fenômeno. No que se refere aos temas das notícias e a presença de incivildade, os resultados apontam para uma presença mais elevada de incivildade em notícias sobre minorias e uma relação negativa com assuntos relacionados a políticas públicas. Ademais, enquanto as notícias sobre a esfera política formal atraem mais comentários nos sites de notícias, o ambiente das redes sociais é mais aberto a outras temáticas - sobretudo, notícias sobre minorias (sociais, de gênero ou orientação sexual) e políticas públicas (segurança, educação).

Outra preocupação foi investigar o foco das expressões de intolerância e incivildade. Entender o direcionamento dessas expressões é relevante para analisar a maneira como são utilizadas. No caso da incivildade, por exemplo, a ampla maioria (62,4%) dos comentários incivis nos sites de notícias e quase metade dos comentários do Facebook (48,5%) é direcionada a representantes políticos e partidos - o que indicaria uma percepção negativa da esfera política. Apenas 12% dos comentários incivis no Facebook e 16,4% daqueles feitos nos sites são direcionados a outros usuários. Esses resultados corroboram a tese de que a incivildade é utilizada como recurso retórico para apresentar posições e justificativas e não significa, necessariamente, uma característica percebida como socialmente inaceitável ou usada para ofender outros participantes nos debates on-line.

No tocante à intolerância, o foco se desloca dos políticos para as minorias no Facebook. Membros de comunidades LGBTQ, mulheres ou minorias sociais e raciais são o alvo de 40,7% das expressões de intolerância na rede social, ao passo que representam apenas o terceiro principal foco nos sites de notícia, com 16% das menções. Nos sites, o principal alvo são grupos abordados na notícia - o que inclui atores como menores infratores, policiais, população carcerária, membros do Estado Islâmico -, seguidos por políticos. Os dados sugerem dinâmicas distintas em cada ambiente e revelam que a

intolerância tende a ser direcionada a atores externos à discussão e raramente é focada em atacar outros participantes do debate. Embora a Internet possua territórios e plataformas nas quais o comportamento intolerante é recorrente - como grupos de discussão extremistas e/ou ideologicamente orientados nos quais usuários possuem a intenção de ofender terceiros (PHILLIPS, 2016; REAGLE JR, 2016; WOJCIESZAK, 2009, 2010) - ambientes de grande visibilidade, como sites de redes sociais e sites de notícia não são caracterizados pela expressão de intolerância - sobretudo direcionadas a outros usuários.

Finalmente, buscamos observar a relação entre respostas a outros usuários e expressões de incivildade para identificar em que medida comentários incivis estão presentes em interações bilaterais. Os resultados apontam para uma associação positiva, com respostas a outros usuários representando uma probabilidade 38% menor de incivildade. No entanto, a presença de incivildade é fortemente associada ao desacordo, sendo as chances de comentários incivis 161% superiores quando há contraste de opiniões.

Em linhas gerais, nossos resultados apontam para a necessidade de considerar a influência das características técnicas de diferentes plataformas discursivas no estudo da conversação mediada por computador. Os resultados também revelam baixa interatividade entre os usuários, sendo o principal alvo dos comentários a própria notícia. No entanto, esse resultado é diretamente relacionado às plataformas, sendo os sites de notícias ambientes mais suscetíveis à interação bilateral. Embora as variáveis de acordo - que indicaria homogeneidade - e desacordo - sinalizando heterogeneidade - tenham tido baixa ocorrência, é interessante observar a elevada presença de desacordo no substrato de mensagens que representam respostas a outros usuários. Neste sentido, ainda que tanto a interação bilateral como o desacordo não sejam a regra, a ocorrência concomitante dessas duas características parece indicar que ambientes de conversação mediada são capazes de fomentar o engajamento discursivo entre pessoas cujas opiniões são diversas - uma característica desejável para modelos de democracia liberais e para a democracia deliberativa, que valorizam a circulação de ideias plurais.

Se, conforme discutido na revisão de literatura, o engajamento discursivo com pessoas de opiniões contrastantes e a exposição a perspectivas divergentes é capaz de trazer benefícios diversos para o conhecimento político e o convívio em sociedade - sendo especialmente relevante para promover a tolerância e o respeito, os resultados descritos neste capítulo parecem indicar que as discussões políticas que acontecem em ambientes como os sites de notícia e as redes sociais da Internet são, ao menos em potencial, positivas para a democracia (MUTZ, 2006; NIR, 2014).

Os resultados parecem indicar, sobretudo, ser necessário considerar que o aspecto mediado da conversação política em ambientes digitais é capaz de influenciar a percepção e o estabelecimento de normas sociais, de modo que comportamentos frequentemente

considerados inadequados para a interação face-a-face, como a incivildade, sejam compatíveis com as discussões nesses ambientes.

Ao apresentar uma abordagem nuançada da incivildade e da intolerância, esta tese se propõe a interpretar a incivildade como um recurso discursivo utilizado nas conversas mediadas como forma de expressar opiniões e elaborar argumentos. O fato de as expressões de incivildade não serem direcionadas frequentemente a outros usuários corrobora a tese de que estes comportamentos não estariam relacionados a uma intenção de ofender outros participantes das discussões. A baixa ocorrência de intolerância, por outro lado, pode ser interpretada como um aspecto positivo das interações que acontecem em sites de notícias e em redes sociais: não obstante tais ambientes apresentem a circulação de ideias e perspectivas plurais, a intolerância não é uma característica das conversas que acontecem nesses espaços - ainda que esteja presente, sobretudo, no Facebook.

Embora autores como Papacharissi (2004) e Rowe (2015) tenham explorado uma distinção conceitual semelhante - chamando de "falta de polidez" comportamentos que, na nossa visão, foram considerados incivis, e considerando como incivildade comportamentos que ameaçam a democracia, acreditamos que a adoção do conceito de tolerância política e incivildade apresenta uma clareza conceitual que estava ausente no binômio civilidade e polidez. Enquanto a incivildade pode estar sujeita à interpretação e é situada contextualmente e socialmente (HERBST, 2010), expressões de intolerância ferem princípios normativos democráticos como a liberdade de expressão, o pluralismo e a igualdade (GIBSON, 2007). Essa clareza conceitual é importante porque contribui para desmistificar a ideia de que a incivildade é necessariamente uma característica negativa das discussões on-line (PAPACHARISSI, 2004; ROWE, 2015). Embora não exista consenso em torno da definição de civilidade - uma vez que esta é fortemente dependente de contextos e características culturais (JAMIESON et al., 2014) -, a tolerância política é um valor democrático cujo entendimento é menos dependente de contexto e mais relacionado à garantia de que liberdades individuais sejam respeitadas e que pessoas e grupos possuam o direito de apresentar suas posições (GIBSON, 2007).

O objetivo desta pesquisa foi evidenciar a necessidade de adotar uma visão mais ampla para analisar discussões políticas que acontecem on-line e compreender as características e normas sociais que estão presentes na comunicação mediada em ambientes digitais. Se a incivildade parece ser um comportamento amplamente observado nos mais diversos ambientes conversacionais da Internet, é preciso ir além do argumento simplista de que, em virtude dos níveis elevados de incivildade, a conversa política nesses ambientes não traria benefícios para seus usuários e para a democracia, de maneira geral (COE et al., 2014; PAPACHARISSI, 2004; ROWE, 2015b; SHEA; SPROVERI, 2012). Em contextos nos quais cidadãos não conhecem pessoalmente seus parceiros de interação ou

não temem sofrer sanções sociais frequentemente associadas às discussões face-a-face, parece haver um entendimento diferenciado do que é socialmente aceito. Ademais, a análise do direcionamento dessas expressões parece indicar que a incivildade está no modo através do qual as pessoas expressam opiniões, mas não é usada prioritariamente para atacar ou ofender outros usuários. Esses resultados corroboram a tese de que a incivildade não seria necessariamente incompatível - ou percebida como indesejável - pelos usuários que discutem assuntos políticos na Internet.

A expectativa de que a Internet fosse capaz de promover esferas públicas nas quais cidadãos discutiriam assuntos de interesse coletivo de maneira alinhada aos ideais normativos da deliberação - frequentemente frustrada - deixa de se atentar às características e linguagens que são próprias do ambiente mediado e à influência das *affordances* dos meios digitais. Neste sentido, como propõe Mendonça (2015), é necessário construir abordagens metodológicas menos preocupadas com a qualidade ou a sofisticação argumentativa ou com a esperança de que discussões mediadas apresentem as mesmas características daquelas que acontecem face-a-face. Este também foi o foco deste trabalho, que propôs, a partir da reflexão acerca das limitações metodológicas de pesquisas que aplicam critérios exigentes à conversação informal, uma proposta de categorização mais sensível tanto às plataformas digitais como às formas de expressão frequentemente usadas na Internet, como o uso de emoticons e *emojis*, sarcasmo e humor.

Sob esta perspectiva, parecem haver poucos motivos para questionar o potencial democrático das conversações informais sobre política na Internet - ao menos em sites de redes sociais e em sites de notícia. Tais ambientes discursivos parecem promover o tipo de conversa política considerada importante para o funcionamento da democracia ao garantir a exposição a opiniões heterogêneas e fomentar o debate sobre assuntos de interesse público (MUTZ, 2006; NIR, 2014; PRICE et al., 2002). Neste sentido, ainda que a preocupação com a civildade - e a falta dela - seja relevante e necessária para compreender as dinâmicas de conversação e discussão na Internet, é preciso considerar que a ausência de intolerância e a baixa ocorrência de incivildade direcionada a outros usuários parece demonstrar que as discussões sobre política na Internet são menos intolerantes e marcadas por ofensas pessoais do que é frequentemente assumido pelo senso comum e em abordagens simplistas da incivildade (HUANG, 2016).

A sugestão de que a conversa sobre política em ambientes digitais possa trazer benefícios para a democracia é alinhada à premissa do conceito de sistema deliberativo de que "diferentes tipos de discussão, em arenas diversas e momentos variados, oferecem contribuições distintas para processos deliberativos mais amplos (MENDONÇA, 2015, p. 102). A partir da análise de comentários em duas plataformas digitais distintas, este trabalho mostrou como as pessoas interagem de formas variadas com notícias em sites de redes

sociais e sites de notícias. Tais diferenças referem-se não somente às características da discussão, mas, também, às temáticas que atraem o interesse dos internautas em cada um destes ambientes. Enquanto sites de notícia são ambientes marcados por assuntos considerados *hard news*, o Facebook apresenta maior abertura a tópicos relacionados às minorias e políticas públicas, representando um ambiente mais plural não somente no tocante à exposição de perspectivas divergentes, mas também no sentido de dar espaço a conteúdos que nem sempre ganham visibilidade nos sites jornalísticos. Neste sentido, as arenas discursivas podem ser abordadas sob uma perspectiva sistêmica não somente como espaços de conversa e exposição a posições diversificadas, mas também como fontes de informação relevantes para compreender questões e assuntos de interesse coletivo.

Finalmente, valorizar ambientes discursivos nos quais indivíduos são expostos a perspectivas divergentes não quer dizer, no entanto, que os benefícios deste tipo de conversação sejam automáticos. Embora a presença de perspectivas contrastantes seja associada a ganhos epistêmicos importantes para o convívio em democracias plurais - que já foram suficientemente discutidos (e.g. NIR, 2014) - a presença de discórdia também pode trazer consequências negativas - tais como a desmobilização e a ambivalência política (MENDONÇA, 2015; MUTZ, 2006).

No caso específico da incivilidade, este estudo mostrou que a presença de expressões incivis está fortemente associada à expressão de opiniões - justificadas, inclusive - em ambientes digitais. Embora a incivilidade discursiva possa ter consequências positivas como, por exemplo, aumentar a atenção e o conhecimento sobre posições divergentes, o discurso incivil mediado também é associado a consequências negativas, tais como o aumento do cinismo e da desconfiança em relação à esfera política (MUTZ, 2016). Não obstante, tais efeitos foram observados em contextos experimentais e são associados, sobretudo, ao discurso político incivil e ao consumo de canais de comunicação que valorizam a polarização e a incivilidade (JAMIESON et al., 2015; MUTZ, 2016; SOBIERAJ & BERRY, 2011). É necessário que pesquisas futuras desloquem a atenção das características da conversação - escopo desta tese - para os efeitos da incivilidade na percepção e na experiência dos participantes em discussões políticas mediadas por computador.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Partindo de uma concepção da conversação política cotidiana como uma atividade vital das sociedades contemporâneas democráticas, esta tese se propôs a investigar a forma como cidadãos se engajam na discussão de notícias sobre política em dois ambientes digitais com características de moderação, identificação e visibilidade distintas. A Internet oferece diversas oportunidades para que cidadãos se encontrem e conversem sobre assuntos de interesse coletivo. Neste sentido, nosso objetivo foi retomar a discussão acerca da centralidade das conversas políticas informais para o convívio social e seus potenciais benefícios. Partimos da visão de que é necessário compreender a maneira através da qual ambientes mediados podem influenciar a transformação das normas sociais percebidas como aceitas e desejáveis para valorizar as interações sociais que acontecem na Internet.

Para discutir o valor democrático das discussões políticas em ambientes digitais, nos distanciamos das abordagens que consideram a presença de incivildade problemática e adotamos uma visão nuançada deste fenômeno, focando nos diferentes tipos de expressão de incivildade e no direcionamento dessas expressões, para compreender o papel da incivildade nas discussões on-line. Se, como diagnosticam diversos autores, a incivildade está presente nas esferas da política formal e dos media, é plausível supor que opiniões também serão expressas de forma incendiária ou exaltada, além de potencialmente ofensiva, nas discussões políticas informais (BERRY & SOBIERAJ, 2014; HERBST, 2010; MUTZ, 2016; SHEA & FIORINA, 2013). Entre os fatores que explicam a percepção de crescente incivildade nas discussões políticas em todas as esferas - das formais às informais, passando pelos media -, autores elencam a polarização ideológica e o partidarismo midiático, além da insatisfação ou desconfiança em relação à esfera política, como possíveis fatores explicativos para o discurso político incivil (JAMIESON et al., 2015; SHEA & FIORINA, 2013).

Neste contexto, argumentamos que as características técnicas da Internet e as *affordances* específicas de algumas plataformas conversacionais podem facilitar a adoção de comportamentos incivis na discussão política. No entanto, tais expressões não são necessariamente nocivas ao debate. Em nossa abordagem, a incivildade é vista como um recurso retórico que os atores mobilizam para demarcar posições e avançar argumentos, sobretudo em situações de desacordo. Como alguns autores argumentam, a democracia pode se beneficiar de trocas argumentativas mais robustas - ainda que a civilidade fique em segundo plano (SCHUDSON, 1997; SHEA & FIORINA, 2013). Nossos resultados corroboram esta tese e evidenciam uma relação positiva entre a presença de incivildade e a

expressão de opiniões - inclusive aquelas nas quais os atores tentam articular motivos e argumentos para sustentar suas perspectivas.

Ao adotar a visão de que a incivildade pode ser compatível com a discussão, ou percebida como socialmente aceita nas interações mediadas, apresentamos uma distinção conceitual da incivildade e intolerância política. Enquanto a incivildade pode denotar uma percepção maleável das normas sociais de interação e esteja fortemente associada ao contexto - ou seja, permite interpretações distintas -, a intolerância é a negação do direito do outro - seja ele uma pessoa ou grupo - de igualdade, de expressão e do livre acesso ao "mercado de ideias" (GIBSON, 2007).

Defendemos, portanto, a visão de que o conceito de incivildade é mais produtivo, empiricamente, quando abordado como um recurso retórico, que pode ser usado de forma espontânea ou estratégica, e que depende fortemente do contexto das interações (HERBST, 2010). Essa distinção nos permite valorizar a conversação política na Internet a despeito da presença de características de discurso que denotem incivildade - desde que não haja a ocorrência de intolerância.

Os resultados desta pesquisa indicam que ambientes conversacionais da Internet oferecem menos constrangimentos para que indivíduos desrespeitem as normas socialmente percebidas, os rituais de interação e seus parceiros, se envolvam em conflitos e adotem uma postura mais ofensiva na hora de apresentar opiniões, sobretudo em situações de desacordo (SANTANA, 2014; SULER, 2004). A nosso ver, a adoção do discurso incivil não é necessariamente um impeditivo para que as conversas políticas on-line produzam efeitos epistêmicos positivos em seus participantes, tais como possibilitar a definição e a discussão de problemas coletivos, promover a exposição a argumentos divergentes e, em última instância, possibilitar o refinamento e a avaliação das opiniões pessoais. Contudo, o mesmo não é verdade para o discurso intolerante, que deve ser interpretado como uma ameaça aos valores democráticos que regem a vida cotidiana em sociedades plurais. Neste sentido, o presente trabalho contribui para expandir uma literatura crescente preocupada em investigar a presença de incivildade, os tipos de discurso incivil e as condições que favorecem essas formas de expressão (ANDERSON et al., 2014; BERRY; SOBIERAJ, 2014; BROOKS; GEER, 2007; COE et al., 2014; HMIELOWSKI et al., 2014; JAMIESON et al., 2015; MAIA; REZENDE, 2016; MAISEL, 2012; MUTZ, 2016; NG; DETENBER, 2005; PAPACHARISSI, 2004; ROWE, 2015b; SHEA; SPROVERI, 2012).

Especificamente, este trabalho contribui para a literatura corrente em três frentes principais. Em primeiro lugar, os nossos resultados enfatizam a necessidade de compreender a maneira através da qual as características de design e interação intrínsecas à comunicação mediada afetam a maneira como as pessoas expressam suas opiniões políticas em interações informais. Aspectos como a necessidade de identificação (ou

possibilidade de anonimato) e a presença de moderação de conteúdos afetam de maneira substancial a presença de comportamentos como a incivildade e a intolerância e, portanto, devem ser considerados como variáveis relevantes para entender a discussão on-line. A impessoalidade de alguns ambientes de interação mediada facilita a adoção de uma postura incivil no debate político (COE, KENSKI & RAINS, 2012; SHEA & FIORINA, 2013).

No entanto, cabe ressaltar que nossos resultados sugerem ser a moderação, e não a identificação, o aspecto técnico capaz de suprimir a adoção de comportamentos intolerantes. A intolerância esteve substancialmente mais presente nas discussões do Facebook - a despeito da identificação e da visibilidade dos laços sociais - do que nos sites de notícias. Tal resultado desafia a visão predominante na literatura de que o anonimato seria o principal fator explicativo das expressões de intolerância (c.f. PAPACHARISSI, 2004; ROWE, 2015; SANTANA, 2013; SULER, 2004). O mesmo não é verdade para a incivildade, que tende a ser menor no Facebook e está mais presente nas discussões em sites de notícias, onde há relativo anonimato e a moderação atua sistematicamente para prevenir comportamentos ofensivos. Este resultado parece corroborar a tese de que a incivildade está "nos olhos de quem vê" (HERBST, 2010), e que é necessário observar outros aspectos destas expressões - tais como o direcionamento - para compreender a sua função na expressão de opiniões políticas antes de considerar a incivildade nociva para a conversação política.

Em segundo lugar, nossos resultados apontam para uma relativa normalização da incivildade nas discussões mediadas por computador. Embora a incivildade não seja observada na maioria dos comentários, tais expressões ocorrem com frequência em ambas as plataformas discursivas. Porém, é preciso ir além da presença ou ausência de comportamentos incivis para compreender a forma como estes se manifestam na discussão on-line. Neste viés, o direcionamento das expressões de incivildade demonstra que, na grande maioria dos casos, o discurso incivil não é destinado a outros participantes do debate - mas a terceiros, como políticos, partidos e demais atores relacionados ao tema das notícias. Este achado dialoga com pesquisas anteriores que investigaram o foco ou o direcionamento da incivildade e demonstram serem terceiros externos ao debate os principais alvos deste tipo de expressão (MAIA & REZENDE, 2016; ROWE, 2015). Aliado à relação positiva entre incivildade e expressão de opiniões justificadas, este resultado parece mostrar que o discurso incivil é usado no contexto das discussões on-line nos ambientes supracitados para expressar opiniões, sem ser necessariamente utilizada para ofender outras pessoas que participam da discussão ou defendem posições diferentes.

Terceiro, a elevada ocorrência de desacordo em ambas as plataformas sugere que as pessoas que participam destes ambientes de discussão estão expostas a ideias e perspectivas plurais. Portanto, tais conversas são marcadas pelo contraste de opiniões e

pela divergência política, duas características consideradas desejáveis para o convívio em sociedades democráticas. Se as pessoas tendem a evitar discussões conflituosas em seu dia-a-dia para preservar relações sociais ou para respeitar normas de interação social (GOFFMAN, 2003; MUTZ, 2006; NIR, 2014), os ambientes conversacionais da Internet parecem oferecer oportunidades para que indivíduos participem de discussões nas quais suas opiniões são desafiadas e contestadas, o que é absolutamente relevante para a esfera pública.

Essa pesquisa possui limitações. Primeiro, embora a escolha do Portal UOL como fonte de referência tenha tido o objetivo de garantir a diversidade das fontes de notícias e, por consequência, a variabilidade do público que comenta, a vasta maioria de notícias selecionadas é proveniente de duas fontes - o próprio UOL e a Folha de São Paulo. Como ambas são fontes que representam empresas de jornalismo convencionais, consolidadas e de abrangência nacional, nossos resultados restringem-se a este contexto e não podem ser estendidos para sites que apresentam conteúdos variados, de nicho, jornalismo alternativo ou conteúdos políticos com alinhamento partidário evidente, bem como empresas jornalísticas focadas em contextos municipais ou estaduais.

Segundo, as nossas escolhas metodológicas, embora motivadas para possibilitar o entendimento da conversação política on-line de forma abrangente, privilegiam a caracterização deste fenômeno em linhas gerais e deixam de analisar as especificidades do discurso que somente uma abordagem qualitativa poderia propiciar. Ao optar pela análise de conteúdo sistemática, priorizamos a conformação das diversas formas de expressão política em categorias pré-definidas, o que pode reduzir o entendimento do fenômeno à presença ou ausência de determinadas características, sem que haja o refinamento qualitativo das mesmas. Embora tenhamos nos preocupado em construir um livro de códigos com variáveis indutivas, derivadas da leitura e da interpretação do material empírico, e parâmetros orientados pela literatura relevante, esta é uma limitação da necessidade de quantificação inerente ao método de análise de conteúdo e precisa ser reconhecida como tal.

Terceiro, embora tenhamos considerado algumas formas de expressão próprias da Internet - tais como o uso de emoticons e o compartilhamento de links, vídeos e imagens - na nossa análise de conteúdo, a temporalidade da análise, realizada meses após a coleta dos dados, impediu que recursos como imagens e memes fossem interpretados nos comentários, uma vez que estes costumam ser hospedados em servidores temporários e não estavam mais disponíveis na ocasião da análise.

Quarto, embora a análise comparativa aqui empreendida parta da premissa de que as características intrínsecas às plataformas seriam responsáveis por fomentar ou constranger tipos específicos de comportamento, há a possibilidade de que as diferenças observadas estejam relacionadas a características específicas do público que participa de

cada ambiente discursivo. Como não é possível obter informações precisas acerca da composição deste público, esta pesquisa possui a natural limitação de que as possíveis diferenças entre o público dos sites de notícias e sites de redes sociais possam ser responsáveis pela variação das características discursivas analisadas.

Apesar destas limitações, acreditamos que a presente pesquisa contribui para avançar nosso entendimento das maneiras como a Internet pode fomentar o surgimento de esferas públicas de discussão nas quais cidadãos interagem com pessoas conhecidas e desconhecidas para conversar sobre questões de interesse público. Em específico, acreditamos que nossos resultados demonstram que não se pode ignorar o impacto do desenho interativo das plataformas de interação sobre a maneira como as pessoas se expressam. No âmbito da discussão política na Internet, entender as características técnicas da plataforma é essencial para compreender a maneira como as pessoas se expressam, interagem e lidam com situações de incivilidade e desacordo.

Consideramos, ainda, que esta tese demonstra a necessidade de que estudos sobre atividades políticas na Internet - tais como a conversação cotidiana - sejam menos influenciados por normas e regras de interação social aplicadas às interações face-a-face, e reconheçam os processos de transformação em duas vias que acontecem quando cidadãos se apropriam de ferramentas digitais que possuem *affordances* específicas para expressar opiniões. Neste âmbito, uma das principais contribuições deste trabalho é oferecer uma visão menos idealizada acerca das formas como a discussão política se configura no cotidiano dos cidadãos e mais atenta à possibilidade de que as interações mediadas por computador sejam regidas por normas sociais construídas coletivamente e interpretadas à luz do contexto das interações. A presença de incivilidade nas discussões mediadas estaria, portanto, relacionada a uma percepção coletiva de que estes comportamentos seriam compatíveis em determinados ambientes digitais.

Ademais, esta pesquisa demonstra que as plataformas digitais e, em especial, os sites de redes sociais, são capazes de facilitar a exposição à divergência política e o engajamento em debates heterogêneos - que, embora sejam comportamentos desejáveis para uma democracia plural, tendem a ser evitados nas interações face-a-face (MUTZ, 2006; NIR, 2014). Isso significa, portanto, que os ambientes mediados são capazes de promover o tipo de discussão política frequentemente valorizado por autores alinhados à noção de democracia deliberativa, que preconiza a exposição a ideias e argumentos plurais. A forte associação entre incivilidade e respostas a outros usuários revela que, no ambiente digital, o contraste de ideias é frequentemente marcado pela troca exaltada de opiniões. Desconsiderar, portanto, os debates acalorados e incivis que acontecem na Internet é descartar a possibilidade de que conversas marcadas pelo forte contraste de posições possam trazer benefícios para seus participantes e para a democracia, de maneira geral.

Isso não quer dizer que as discussões políticas na Internet tragam benefícios automáticos para a sociedade. Sobretudo em ambientes mediados, é preciso ficar atento às condições que facilitam a expressão de intolerância e o silenciamento de vozes ou perspectivas minoritárias.

Por fim, acreditamos não haver motivos convincentes para acreditar que as conversas nestes ambientes - apesar de não apresentarem as características desejáveis à deliberação e às discussões face-a-face - não possam produzir os efeitos positivos frequentemente associados à discussão política cotidiana simplesmente por não se assemelharem às interações que ocorrem face-a-face. Para compreender as transformações na sociedade trazidas pela centralidade e ubiquidade das relações mediadas por ambientes digitais, é necessário considerar que os cidadãos se expressam, se posicionam e interpretam as normas de interação social de maneira distinta quando inseridos em plataformas digitais. Sob a perspectiva de que um sistema deliberativo é composto por momentos de interação, conversação e participação política com características distintas, parece ser plausível considerar que a crescente utilização de plataformas digitais e sites de redes sociais para a conversação política representam novas configurações das esferas públicas contemporâneas nas quais cidadãos tomam conhecimento e têm a oportunidade de discutir questões de interesse público.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABDUL-MAGEED, M. M. Online News Sites and Journalism 2.0: Reader Comments on Al Jazeera Arabic. **tripleC: Communication, Capitalism & Critique. Open Access Journal for a Global Sustainable Information Society**, v. 6, n. 2, p. 59–76, 2008.

ALBUQUERQUE, A. A narrativa jornalística para além dos faits-divers. . Retrieved November 22, 2016, from <http://www.ufjf.br/facom/files/2013/03/R5-Afonso-HP.pdf>, 2000.

ALLAGUI, I.; KUEBLER, J. The arab spring & the role of ict[s] introduction. **International Journal of Communication**, v. 5, p. 8, 2011.

ANDERSON, A. A.; BROSSARD, D.; SCHEUFELE, D. A.; XENOS, M. A.; LADWIG, P. The “Nasty Effect:” Online Incivility and Risk Perceptions of Emerging Technologies: Crude comments and concern. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 19, n. 3, p. 373–387. doi: 10.1111/jcc4.12009, 2014.

BAKSHY, E.; MESSING, S.; ADAMIC, L. Exposure to ideologically diverse news and opinion on Facebook. **Science**, p. aaa1160. doi: 10.1126/science.aaa1160, 2015.

BARBETTA, P. A. **Estatística Aplicada As Ciências Sociais**. Florianópolis: Ufsc - Sta. Catarina, 2007.

BARNIDGE, M. The role of news in promoting political disagreement on social media. **Computers in Human Behavior**, v. 52, p. 211–218. doi: 10.1016/j.chb.2015.06.011, 2015.

BAYM, N. K. **Personal Connections in the Digital Age**. 1 edition ed. Cambridge, UK ; Malden, MA: Polity, 2010.

BAYM, N. K.; BOYD, DANAH. Socially Mediated Publicness: An Introduction. **Journal of Broadcasting & Electronic Media**, v. 56, n. 3, p. 320–329. doi: 10.1080/08838151.2012.705200, 2012.

BAZAROVA, N. N.; CHOI, Y. H. Self-Disclosure in Social Media: Extending the Functional Approach to Disclosure Motivations and Characteristics on Social Network Sites. **Journal of Communication**, v. 64, n. 4, p. 635–657. doi: 10.1111/jcom.12106, 2014.

BENNETT, W. L. Social movements beyond borders: understanding two eras of transnational activism. **Transnational protest and global activism**, p. 203–226, 2005.

BENNETT, W. L.; SEGERBERG, A. THE LOGIC OF CONNECTIVE ACTION: Digital media and the personalization of contentious politics. **Information, Communication & Society**, v. 15, n. 5, p. 739–768. doi: 10.1080/1369118X.2012.670661, 2012.

BERRY, J. M.; SOBIERAJ, S. **The Outrage Industry: Political Opinion Media and the New Incivility**. 1 edition ed. New York: Oxford University Press, 2014.

BLACK, L. W. Deliberation, Storytelling, and Dialogic Moments: Deliberation, Storytelling, and Dialogic Moments. **Communication Theory**, v. 18, n. 1, p. 93–116. doi: 10.1111/j.1468-

2885.2007.00315.x, 2008.

BLACK, L. W. Listening to the city: Difference, identity, and storytelling in online deliberative groups. **Journal of Public Deliberation**, v. 5, n. 1, p. 4, 2009.

BLACK, L. W. Framing Democracy and Conflict Through Storytelling in Deliberative Groups. **Journal of Public Deliberation**, v. 9, n. 1, p. 4, 2013.

BOHMAN, J. Expanding dialogue: The Internet, the public sphere and prospects for transnational democracy: Expanding dialogue. **The Sociological Review**, v. 52, p. 131–155. doi: 10.1111/j.1467-954X.2004.00477.x, 2004.

BORAH, P. Does It Matter Where You Read the News Story? Interaction of Incivility and News Frames in the Political Blogosphere. **Communication Research**, p. 93650212449353. doi: 10.1177/0093650212449353, 2012.

BOYD, DANAH; CRAWFORD, K. CRITICAL QUESTIONS FOR BIG DATA: Provocations for a cultural, technological, and scholarly phenomenon. **Information, Communication & Society**, v. 15, n. 5, p. 662–679. doi: 10.1080/1369118X.2012.678878, 2012.

BOYD, D. Social network sites: Public, private, or what. **Knowledge Tree**, v. 13, n. 1, p. 1–7, 2007.

BOYTE, H. C. **Everyday Politics: Reconnecting Citizens and Public Life**. University of Pennsylvania Press, 2004.

BROOKS, D. J.; GEER, J. G. Beyond Negativity: The Effects of Incivility on the Electorate. **American Journal of Political Science**, v. 51, n. 1, p. 1–16. doi: 10.1111/j.1540-5907.2007.00233.x, 2007.

BRUNDIDGE, J. Political Discussion and News Use in the Contemporary Public Sphere: The “Accessibility” and “Traversability” of the Internet. **Javnost - The Public**, v. 17, n. 2. Retrieved January 13, 2015a, from <http://javnost-thepublic.org/article/2010/2/4/>, 2010.

BRUNDIDGE, J. Toward a Theory of Citizen Interface with Political Discussion and News in the Contemporary Public Sphere. **International Journal of Communication**, v. 4, n. 0, p. 23, 2010b.

BRUNDIDGE, J. Encountering “Difference” in the Contemporary Public Sphere: The Contribution of the Internet to the Heterogeneity of Political Discussion Networks. **Journal of Communication**, v. 60, n. 4, p. 680–700. doi: 10.1111/j.1460-2466.2010.01509.x, 2010c.

BRUNDIDGE, J.; GARRETT, R. K.; ROJAS, H.; GIL DE ZÚÑIGA, H. Political Participation and Ideological News Online: “Differential Gains” and “Differential Losses” in a Presidential Election Cycle. **Mass Communication and Society**, v. 17, n. 4, p. 464–486. doi: 10.1080/15205436.2013.821492, 2014.

BRUNS, A. Life beyond the public sphere: Towards a networked model for political deliberation. **Information Polity**, v. 13, n. 1, p. 71–85, 2008.

- BRUNS, A.; HIGHFIELD, T. Is Habermas on Twitter? Social Media and the Public Sphere. **The Routledge Companion to Social Media and Politics**. p.56–73. New York: Routledge. Retrieved December 1, 2016, from <http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=OK1ACwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA56&dq=%22described+a+significant+structural+transformation+%E2%80%93+the+Strukturwandel+of+the%22+%22thus+conceived+of+his+%C3%96ffentlichkeit+%E2%80%93+the+public+sphere+%E2%80%93+as+a+space+that+is%22+&ots=AriyyrVDUF&sig=sFOjnO5qiqYsZTkU2oC29-CV6ow>, 2015.
- BUCHANAN, E. **Ethical Decision-Making and Internet Research**. Retrieved January 12, 2015, from www.aoir.org/reports, 2013.
- CAPPELLA, J. N.; JAMIESON, K. H. News Frames, Political Cynicism, and Media Cynicism. **The Annals of the American Academy of Political and Social Science**, v. 546, p. 71–84, 1996.
- CHADWICK, A. Bringing E-Democracy Back In: Why it Matters for Future Research on E-Governance. **Social Science Computer Review**, v. 21, n. 4, p. 443–455. doi: 10.1177/0894439303256372, 2003.
- CHADWICK, A. Web 2.0: New challenges for the study of e-democracy in an era of informational exuberance. **ISJLP**, v. 5, p. 9, 2009.
- CHADWICK, A. **The Hybrid Media System: Politics and Power**. Oxford University Press, USA, 2013.
- CHADWICK, A.; MAY, C. Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: “e-Government” in the United States, Britain, and the European Union. **Governance**, v. 16, n. 2, p. 271–300. doi: 10.1111/1468-0491.00216, 2003.
- CHAMBERS, S. Deliberative Democratic Theory. **Annual Review of Political Science**, v. 6, n. 1, p. 307–326. doi: 10.1146/annurev.polisci.6.121901.085538, 2003.
- COE, K.; KENSKI, K.; RAINS, S. A. Online and Uncivil? Patterns and Determinants of Incivility in Newspaper Website Comments. **Journal of Communication**, v. 64, n. 4, p. 658–679. doi: 10.1111/jcom.12104, 2014.
- COLEMAN, S.; BLUMLER, J. G. **The Internet and Democratic Citizenship: Theory, Practice and Policy**. 1 edition ed. Cambridge ; New York: Cambridge University Press, 2009.
- COLES, B. A.; WEST, M. Trolling the trolls: Online forum users constructions of the nature and properties of trolling. **Computers in Human Behavior**, v. 60, p. 233–244. doi: 10.1016/j.chb.2016.02.070, 2016.
- CONNOLLY-AHERN, C.; AHERN, L. A.; BORTREE, D. S. The Effectiveness of Stratified Constructed Week Sampling for Content Analysis of Electronic News Source Archives: AP Newswire, Business Wire, and PR Newswire. **Journalism & Mass Communication Quarterly**, v. 86, n. 4, p. 862–883. doi: 10.1177/107769900908600409, 2009.

CONOVER, P. J.; SEARING, D. D.; CREWE, I. M. The deliberative potential of political discussion. **British Journal of Political Science**, v. 32, n. 1, p. 21–62, 2002.

DAHLBERG, L. The Internet and Democratic Discourse: Exploring The Prospects of Online Deliberative Forums Extending the Public Sphere. **Information, Communication & Society**, v. 4, n. 4, p. 615–633. doi: 10.1080/13691180110097030, 2001.

DAHLBERG, L. Net-Public Sphere Research: Beyond the “First Phase.” **JAVNOST-LJUBLJANA**, v. 11, n. 1, p. 27–44, 2004.

DEUZE, M. The Web and its Journalisms: Considering the Consequences of Different Types of Newsmedia Online. **New Media & Society**, v. 5, n. 2, p. 203–230. doi: 10.1177/1461444803005002004, 2003.

DONATH, J.; BOYD, D. Public displays of connection. **bt technology Journal**, v. 22, n. 4, p. 71–82, 2004.

EDWARDS, A. R. The moderator as an emerging democratic intermediary: The role of the moderator in Internet discussions about public issues. **Information Polity**, v. 7, n. 1, p. 3–20, 2002.

ELLIS, J. What happened after 7 news sites got rid of reader comments. **Nieman Lab**. Retrieved November 11, 2016, from <http://www.niemanlab.org/2015/09/what-happened-after-7-news-sites-got-rid-of-reader-comments/>, 2015, September 16.

ELLISON, N. B.; BOYD, DANAH. Sociality Through Social Network Sites. In: W. H. Dutton (Ed.); **The Oxford Handbook of Internet Studies**. 1st ed. Oxford University Press. Retrieved January 20, 2015, from <http://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199589074.001.0001/oxfordhb-9780199589074>, 2013.

ELLISON, N. B.; STEINFELD, C.; LAMPE, C. The Benefits of Facebook “Friends:” Social Capital and College Students’ Use of Online Social Network Sites. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 12, n. 4, p. 1143–1168. doi: 10.1111/j.1083-6101.2007.00367.x, 2007.

ELLISON, N. B.; STEINFELD, C.; LAMPE, C. Connection strategies: Social capital implications of Facebook-enabled communication practices. **New Media & Society**, v. 13, n. 6, p. 873–892. doi: 10.1177/1461444810385389, 2011.

ELM, M. X. How do various notions of privacy influence decisions in qualitative internet research? In: A. Markham; N. K. Baym (Eds.); **Internet Inquiry: Conversations About Method**. p.69–98. Los Angeles: SAGE Publications, Inc, 2009.

EVELAND, W. P.; HUTCHENS, M. J. The Role of Conversation in Developing Accurate Political Perceptions: A Multilevel Social Network Approach. **Human Communication Research**, v. 39, n. 4, p. 422–444. doi: 10.1111/hcre.12011, 2013.

EVELAND, W. P.; MOREY, A. C.; HUTCHENS, M. J. Beyond Deliberation: New Directions for the Study of Informal Political Conversation from a Communication Perspective. **Journal**

of Communication, v. 61, n. 6, p. 1082–1103. doi: 10.1111/j.1460-2466.2011.01598.x, 2011.

EVELAND, W. P.; SCHEUFELE, D. A. Connecting News Media Use with Gaps in Knowledge and Participation. **Political Communication**, v. 17, n. 3, p. 215–237. doi: 10.1080/105846000414250, 2000.

FESTINGER, L. Behavioral support for opinion change. **Public Opinion Quarterly**, p. 404–417, 1964.

FINLEY, K. A Brief History of the End of the Comments. **WIRED**. Retrieved November 11, 2016, from <https://www.wired.com/2015/10/brief-history-of-the-demise-of-the-comments-timeline/>, 2015, August 10.

FREELON, D. G. Analyzing online political discussion using three models of democratic communication. **New Media & Society**, v. 12, n. 7, p. 1172–1190. doi: 10.1177/1461444809357927, 2010.

GARDINER, B.; MANSFIELD, M.; ANDERSON, I.; et al. The dark side of Guardian comments. **The Guardian**. Retrieved November 11, 2016, from <https://www.theguardian.com/technology/2016/apr/12/the-dark-side-of-guardian-comments>, 2016, April 12.

GARRETT, K. Protest in an Information Society: a review of literature on social movements and new ICTs. **Information, Communication & Society**, v. 9, n. 2, p. 202–224. doi: 10.1080/13691180600630773, 2006.

GARRETT, R. K. Echo chambers online?: Politically motivated selective exposure among Internet news users. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 14, n. 2, p. 265–285. doi: 10.1111/j.1083-6101.2009.01440.x, 2009a.

GARRETT, R. K. Politically Motivated Reinforcement Seeking: Reframing the Selective Exposure Debate. **Journal of Communication**, v. 59, n. 4, p. 676–699. doi: 10.1111/j.1460-2466.2009.01452.x, 2009b.

GARRETT, R. K. Selective Exposure: New Methods and New Directions. **Communication Methods and Measures**, v. 7, n. 3–4, p. 247–256. doi: 10.1080/19312458.2013.835796, 2013.

GARRETT, R. K.; CARNAHAN, D.; LYNCH, E. K. A Turn Toward Avoidance? Selective Exposure to Online Political Information, 2004–2008. **Political Behavior**, v. 35, n. 1, p. 113–134. doi: 10.1007/s11109-011-9185-6, 2013.

GARRETT, R. K.; STROUD, N. J. Partisan Paths to Exposure Diversity: Differences in Pro- and Counterattitudinal News Consumption. **Journal of Communication**, v. 64, n. 4, p. 680–701. doi: 10.1111/jcom.12105, 2014.

GASTIL, J. Mediated Deliberation and Public Opinion. **Political Communication and Deliberation**. SAGE, 2008a.

GASTIL, J. Democracy and Deliberation. **Political Communication and Deliberation**. SAGE, 2008b.

GASTIL, J. W.; BLACK, L. W. Public deliberation as the organizing principle of political communication research. **Journal of Public Deliberation**, v. 4, n. 1. Retrieved January 13, 2015, from <https://digital.lib.washington.edu/xmlui/handle/1773/15531>, 2008.

GERVAIS, B. T. Incivility Online: Affective and Behavioral Reactions to Uncivil Political Posts in a Web-based Experiment. **Journal of Information Technology & Politics**, p. 1–19. doi: 10.1080/19331681.2014.997416, 2014.

GIBSON, J. L. The Political Consequences of Intolerance: Cultural Conformity and Political Freedom. **American Political Science Review**, v. 86, n. 2, p. 338–356. doi: 10.2307/1964224, 1992.

GIBSON, J. L. Political intolerance in the context of democratic theory. . Retrieved September 5, 2016, from <http://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199604456.001.0001/oxfordhb-9780199604456-e-021?&mediaType=Article>, 2007.

GIL DE ZÚÑIGA, H.; JUNG, N.; VALENZUELA, S. Social Media Use for News and Individuals' Social Capital, Civic Engagement and Political Participation. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 17, n. 3, p. 319–336. doi: 10.1111/j.1083-6101.2012.01574.x, 2012.

GLYNN, C. J.; HUGE, M. E.; HOFFMAN, L. H. All the news that's fit to post: A profile of news use on social networking sites. **Computers in Human Behavior**, v. 28, n. 1, p. 113–119. doi: 10.1016/j.chb.2011.08.017, 2012.

GRAHAM, T. Needles in a haystack: A new approach for identifying and assessing political talk in nonpolitical discussion forums. **Javnost - The Public**, v. 15, n. 2. Retrieved January 13, 2015, from <http://javnost-thepublic.org/article/2008/2/2/>, 2008.

GRAHAM, T. Talking politics online within spaces of popular culture: The case of the Big Brother forum. **Javnost-The Public**, v. 17, n. 4, p. 25–42, 2010.

GRAHAM, T. Beyond “Political” Communicative Spaces: Talking Politics on the Wife Swap Discussion Forum. **Journal of Information Technology & Politics**, v. 9, n. 1, p. 31–45. doi: 10.1080/19331681.2012.635961, 2012.

GRAHAM, T. Everyday political talk in the Internet-based public sphere. **Handbook of digital politics**. p.247–263. Cheltenham, UK ; Northampton, MA, USA: Edward Elgar Pub, 2015.

GRAHAM, T.; HAJRU, A. Reality TV as a trigger of everyday political talk in the net-based public sphere. **European Journal of Communication**, v. 26, n. 1, p. 18–32. doi: 10.1177/0267323110394858, 2011.

GRAHAM, T.; JACKSON, D.; WRIGHT, S. “We need to get together and make ourselves heard”: everyday online spaces as incubators of political action. **Information**,

Communication & Society, v. 0, n. 0, p. 1–17. doi: 10.1080/1369118X.2015.1094113, 2015.

GRAHAM, T.; WITSCHGE, T. In Search of Online Deliberation: Towards a New Method for Examining the Quality of Online Discussions. **Communications**, v. 28, n. 2. doi: 10.1515/comm.2003.012, 2003.

GRAHAM, T.; WRIGHT, S. Analysing “Super-Participation” in Online Third Spaces. . Retrieved January 13, 2015, from <http://www.rug.nl/staff/t.s.graham/gibscha07cegrahamandwright.pdf>.

HALPERN, D.; GIBBS, J. Social media as a catalyst for online deliberation? Exploring the affordances of Facebook and YouTube for political expression. **Computers in Human Behavior**, v. 29, n. 3, p. 1159–1168. doi: 10.1016/j.chb.2012.10.008, 2013.

HAMPTON, K. N.; LEE, C.; HER, E. J. How new media affords network diversity: Direct and mediated access to social capital through participation in local social settings. **New Media & Society**, v. 13, n. 7, p. 1031–1049. doi: 10.1177/1461444810390342, 2011.

HEATHERLY, K. A.; LU, Y.; LEE, J. K. Filtering out the other side? Cross-cutting and like-minded discussions on social networking sites. **New Media & Society**, p. 1461444816634677. doi: 10.1177/1461444816634677, 2016.

HERBST, S. **Rude democracy: civility and incivility in American politics**. Philadelphia: Temple University Press, 2010a.

HERBST, S. **Rude Democracy: Civility and Incivility in American Politics**. Philadelphia: Temple University Press, 2010b.

HERRING, S.; JOB-SLUDER, K.; SCHECKLER, R.; BARAB, S. Searching for Safety Online: Managing “Trolling” in a Feminist Forum. **The Information Society**, v. 18, n. 5, p. 371–384. doi: 10.1080/01972240290108186, 2002.

HESTER, J. B.; DOUGALL, E. The Efficiency of Constructed Week Sampling for Content Analysis of Online News. **Journalism & Mass Communication Quarterly**, v. 84, n. 4, p. 811–824. doi: 10.1177/107769900708400410, 2007.

HIBBING, J. R.; THEISS-MORSE, E. **Stealth Democracy: Americans’ Beliefs About How Government Should Work**. Cambridge ; New York: Cambridge University Press, 2002.

HIGHFIELD, T. **Social Media and Everyday Politics**. 1 edition ed. Cambridge, UK ; Malden, MA: Polity, 2016.

HMIELOWSKI, J. D.; HUTCHENS, M. J.; CICCHIRILLO, V. J. Living in an age of online incivility: examining the conditional indirect effects of online discussion on political flaming. **Information, Communication & Society**, v. 17, n. 10, p. 1196–1211. doi: 10.1080/1369118X.2014.899609, 2014.

HUANG, C. L. **Online Comments: Do They Matter? Global Online Commenting Study**

2016. p.27. Frankfurt, Germany: The World Association of Newspapers and News Publishers (WAN-IFRA), 2016.

HUTCHENS, M. J.; CICCHIRILLO, V. J.; HMIELOWSKI, J. D. How could you think that?!?: Understanding intentions to engage in political flaming. **New Media & Society**, p. 1461444814522947, 2014.

JACOBS, L. R.; COOK, F. L.; CARPINI, M. X. D. **Talking Together: Public Deliberation and Political Participation in America**. Chicago: University Of Chicago Press, 2009.

JAMIESON, K. H.; VOLINSKY, A.; WEITZ, I.; KENSKI, K. The Political Uses and Abuses of Civility and Incivility. In: K. Kenski; K. H. Jamieson (Eds.); **The Oxford Handbook of Political Communication**. 1st ed. Oxford University Press. Retrieved June 1, 2016, from <http://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199793471.001.0001/oxfordhb-9780199793471>, 2015.

JANSSEN, D.; KIES, R. Online forums and deliberative democracy. **Acta política**, v. 40, n. 3, p. 317–335, 2005.

JOHNSON, J. Is Talk Really Cheap? Prompting Conversation between Critical Theory and Rational Choice. **American Political Science Review**, v. 87, n. 1, p. 74–86, 1993.

KATZ, E. The two-step flow of communication: An up-to-date report on an hypothesis. **Public opinion quarterly**, v. 21, n. 1, p. 61–78, 1957.

KIES, R. **Promises and Limits of Web-deliberation**. New York: Palgrave Macmillan. Retrieved January 20, 2015, from <http://www.palgrave.com%2Fpage%2Fdetail%2Fpromises-and-limits-of-web-deliberation-rapha%C3%AF%C2%BF%C2%BD%C3%AF%C2%BF%C2%BD-kies%2F%3Fk%3D9780230619210%26loc%3Duk>, 2010.

KIM, Y. The contribution of social network sites to exposure to political difference: The relationships among SNSs, online political messaging, and exposure to cross-cutting perspectives. **Computers in Human Behavior**, Web 2.0 in Travel and Tourism: Empowering and Changing the Role of Travelers., v. 27, n. 2, p. 971–977. doi: 10.1016/j.chb.2010.12.001, 2011.

KIM, Y.; HSU, S.-H.; DE ZÚÑIGA, H. G. Influence of Social Media Use on Discussion Network Heterogeneity and Civic Engagement: The Moderating Role of Personality Traits. **Journal of Communication**, v. 63, n. 3, p. 498–516. doi: 10.1111/jcom.12034, 2013.

KLOFSTAD, C. A.; SOKHEY, A. E.; MCCLURG, S. D. Disagreeing about Disagreement: How Conflict in Social Networks Affects Political Behavior. **American Journal of Political Science**, v. 57, n. 1, p. 120–134. doi: 10.1111/j.1540-5907.2012.00620.x, 2013.

KNOBLOCH-WESTERWICK, S.; MENG, J. Looking the Other Way Selective Exposure to Attitude-Consistent and Counterattitudinal Political Information. **Communication Research**, v. 36, n. 3, p. 426–448. doi: 10.1177/0093650209333030, 2009.

KRIPPENDORFF, K. Reliability in Content Analysis. **Human Communication Research**, v.

30, n. 3, p. 411–433. doi: 10.1111/j.1468-2958.2004.tb00738.x, 2004.

KRIPPENDORFF, K. H. **Content Analysis: An Introduction to Its Methodology**. 2nd edition ed. Thousand Oaks, Calif: Sage Publications, Inc, 2003.

LEE, E.-J. That's Not the Way It Is: How User-Generated Comments on the News Affect Perceived Media Bias. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 18, n. 1, p. 32–45. doi: 10.1111/j.1083-6101.2012.01597.x, 2012.

LIN, M.; LUCAS, H. C.; SHMUELI, G. Research Commentary—Too Big to Fail: Large Samples and the p -Value Problem. **Information Systems Research**, v. 24, n. 4, p. 906–917. doi: 10.1287/isre.2013.0480, 2013.

LU, Y.; HEATHERLY, K. A.; LEE, J. K. Cross-cutting exposure on social networking sites: The effects of SNS discussion disagreement on political participation. **Computers in Human Behavior**, v. 59, p. 74–81. doi: 10.1016/j.chb.2016.01.030, 2016.

LUKE, D. A.; CABURNAY, C. A.; COHEN, E. L. How Much Is Enough? New Recommendations for Using Constructed Week Sampling in Newspaper Content Analysis of Health Stories. **Communication Methods and Measures**, v. 5, n. 1, p. 76–91. doi: 10.1080/19312458.2010.547823, 2011.

MABRY, E. A. Framing Flames: The structure of argumentative messages on the net. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 2, n. 4, p. 0–0. doi: 10.1111/j.1083-6101.1997.tb00193.x, 1997.

MAIA, R. **Deliberation, The Media and Political Talk**. New York: Hampton Press, 2012.

MAIA, R. C. M.; REZENDE, T. A. S. Respect and Disrespect in Deliberation Across the Networked Media Environment: Examining Multiple Paths of Political Talk. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 21, n. 2, p. 121–139. doi: 10.1111/jcc4.12155, 2016.

MAISEL, L. S. The Negative Consequences of Uncivil Political Discourse. **PS: Political Science & Politics**, v. 45, n. 3, p. 405–411. doi: 10.1017/S1049096512000467, 2012.

MANIN, B. **The Principles of Representative Government**. Cambridge ; New York: Cambridge University Press, 1997.

MANSBRIDGE, J. Everyday Talk in the Deliberative System. In: S. Macedo (Ed.); **Deliberative Politics: Essays on Democracy and Disagreement**. p.1–211. Oxford University Press, 1999.

MANSBRIDGE, J.; BOHMAN, J.; CHAMBERS, S.; et al. The Place of Self-Interest and the Role of Power in Deliberative Democracy*. **Journal of Political Philosophy**, v. 18, n. 1, p. 64–100. doi: 10.1111/j.1467-9760.2009.00344.x, 2010.

MANSBRIDGE, J.; HARTZ-KARP, J.; AMENGUAL, M.; GASTIL, J. Norms of deliberation: An inductive study. **Journal of public deliberation**, v. 2, n. 1, p. 7, 2006.

MARGOLIS, M.; RESNICK, D. K. **Politics as Usual: The Cyberspace `Revolution'**. 1 edition ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc, 2000.

MARKHAM, A.; BAYM, N. K. (EDS.). **Internet Inquiry: Conversations About Method**. Los Angeles: SAGE Publications, Inc, 2009.

MARQUES, Â. C. S.; MAIA, R. C. M. Everyday Conversation in the Deliberative Process: An Analysis of Communicative Exchanges in Discussion Groups and Their Contributions to Civic and Political Socialization. **Journal of Communication**, v. 60, n. 4, p. 611–635. doi: 10.1111/j.1460-2466.2010.01506.x, 2010.

MARWICK, A. E.; MILLER, R. W. Online Harassment, Defamation, and Hateful Speech: A Primer of the Legal Landscape. **Fordham Center on Law and Information Policy Report**, , n. 2. Retrieved January 13, 2015, from http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2447904, 2014.

MCCLUSKEY, M.; HMIELOWSKI, J. Opinion expression during social conflict: Comparing online reader comments and letters to the editor. **Journalism**, v. 13, n. 3, p. 303–319. doi: 10.1177/1464884911421696, 2012.

MELTZER, K. Journalistic Concern about Uncivil Political Talk in Digital News Media: Responsibility, Credibility, and Academic Influence. **The International Journal of Press/Politics**, v. 20, n. 1, p. 85–107. doi: 10.1177/1940161214558748, 2014.

MENDONÇA, R. F. Reconhecimento e (qual?) deliberação. **Opinião Pública**, v. 17, n. 1, p. 206–227, 2011.

MENDONÇA, R. F. Assessing some measures of online deliberation. **Brazilian Political Science Review**, v. 9, n. 3, p. 88–115. doi: 10.1590/1981-38212015000300021, 2015.

MENDONÇA, R. F.; MAIA, R. C. Poderia a deliberação enriquecer o reconhecimento? **Revista FAMECOS**, v. 1, n. 39. Retrieved November 19, 2015, from <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/viewArticle/5844>, 2009.

MOY, P.; GASTIL, J. Predicting Deliberative Conversation: The Impact of Discussion Networks, Media Use, and Political Cognitions. **Political Communication**, v. 23, n. 4, p. 443–460. doi: 10.1080/10584600600977003, 2006.

MUTZ, D. C. **Hearing the other side: deliberative versus participatory democracy**. Cambridge; New York: Cambridge University Press, 2006.

MUTZ, D. C. **In-Your-Face Politics: The Consequences of Uncivil Media**. Princeton, N.J: Princeton University Press, 2016.

NAHON, K. Where there is social media there is politics. **Routledge companion to social media and politics**. New York: Routledge, p. 39–55, 2016.

NEUENDORF, K. A. **The Content Analysis Guidebook**. 1st edition ed. Thousand Oaks,

Calif: SAGE Publications, Inc, 2002.

NEWMAN, N.; FLETCHER, R.; LEVY, D.; NIELSEN, R. K. **Digital News Report**. Reuters Institute for the Study of Journalism, 2016.

NG, E. W. J.; DETENBER, B. H. The Impact of Synchronicity and Civility in Online Political Discussions on Perceptions and Intentions to Participate. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 10, n. 3, p. 00–00. doi: 10.1111/j.1083-6101.2005.tb00252.x, 2005.

NIR, L. Disagreement in Political Discussion. In: K. Kenski; K. H. Jamieson (Eds.); **The Oxford Handbook of Political Communication**. 1st ed. Oxford University Press. Retrieved June 1, 2016, from <http://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199793471.001.0001/oxfordhb-9780199793471>, 2014.

NOELLE-NEUMANN, E. Public Opinion and Rationality. **Public Opinion and the Communication of Consent**. p.33–50. Guilford Press, 1995.

NORMAN, D. A. **The design of everyday things**. Basic books, 2002.

NORRIS, P. Evaluating Media Performance. **A Virtuous Circle: Political Communications in Postindustrial Societies**. Cambridge University Press, 2000.

NORRIS, P. The Bridging and Bonding Role of Online Communities. **The Harvard International Journal of Press/Politics**, v. 7, n. 3, p. 3–13. doi: 10.1177/1081180X0200700301, 2002.

OLDENBURG, R. **The Great Good Place: Cafes, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and Other Hangouts at the Heart of a Community**. 3rd edition ed. New York: Berkeley, Calif.: Marlowe & Company, 1999.

O'SULLIVAN, P. B.; FLANAGIN, A. J. Reconceptualizing “flaming” and other problematic messages. **New Media & Society**, v. 5, n. 1, p. 69–94. doi: 10.1177/1461444803005001908, 2003.

PAPACHARISSI, Z. Democracy online: civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups. **New Media & Society**, v. 6, n. 2, p. 259–283. doi: 10.1177/1461444804041444, 2004.

PAPACHARISSI, Z. The Virtual Sphere. **Routledge handbook of Internet politics**. p.230–245. London; New York: Routledge, 2009.

PARISER, E. **The filter bubble what the Internet is hiding from you**. New York: Penguin Press. Retrieved January 20, 2015, from <http://www.contentreserve.com/TitleInfo.asp?ID={DA99F154-C694-44E2-9EAB-62A78D73A2F2}&Format=50>, 2011.

PARKS, M. R. Big Data in Communication Research: Its Contents and Discontents: Big Data, Contents and Discontents. **Journal of Communication**, v. 64, n. 2, p. 355–360. doi:

10.1111/jcom.12090, 2014.

PEW RESEARCH CENTER. **News Use Across Social Media Platforms 2016**. p.19. Pew Research Center. Retrieved November 17, 2016, from <http://www.journalism.org/2016/05/26/news-use-across-social-media-platforms-2016/>, 2016.

PHILLIPS, W. **This Is Why We Can't Have Nice Things: Mapping the Relationship between Online Trolling and Mainstream Culture**. Reprint edition ed. The MIT Press, 2016.

POSTMES, T.; SPEARS, R.; LEA, M. Breaching or Building Social Boundaries?: SIDE-Effects of Computer-Mediated Communication. **Communication Research**, v. 25, n. 6, p. 689–715. doi: 10.1177/009365098025006006, 1998.

PRICE, V.; CAPPELLA, J. N.; NIR, L. Does disagreement contribute to more deliberative opinion? **Political Communication**, v. 19, n. 1, p. 95–112, 2002.

REAGLE JR, J. M. **Reading the Comments: Likers, Haters, and Manipulators at the Bottom of the Web**. Reprint edition ed. Cambridge, MA; London, England: The MIT Press, 2016.

RIFFE, D.; AUST, C. F.; LACY, S. R. The effectiveness of random, consecutive day and constructed week sampling in newspaper content analysis. **Journalism & Mass Communication Quarterly**, v. 70, n. 1, p. 133–139, 1993.

RIFFE, D.; LACY, S.; FICO, F. **Analyzing Media Messages: Using Quantitative Content Analysis in Research**. 2 edition ed. Mahwah, N.J: Routledge, 2005.

ROWE, I. Civility 2.0: a comparative analysis of incivility in online political discussion. **Information, Communication & Society**, v. 18, n. 2, p. 121–138. doi: 10.1080/1369118X.2014.940365, 2015a.

ROWE, I. Civility 2.0: a comparative analysis of incivility in online political discussion. **Information, Communication & Society**, v. 18, n. 2, p. 121–138. doi: 10.1080/1369118X.2014.940365, 2015b.

RUIZ, C.; DOMINGO, D.; MICO, J. L.; et al. Public Sphere 2.0? The Democratic Qualities of Citizen Debates in Online Newspapers. **The International Journal of Press/Politics**. doi: 10.1177/1940161211415849, 2011.

SALDANA, J. **The Coding Manual for Qualitative Researchers**. Los Angeles, Calif: Sage Publications Ltd, 2009.

SANTANA, A. Civility, anonymity and the breakdown of a new public sphere. . Retrieved February 23, 2016, from <http://scholarsbank.uoregon.edu/xmlui/handle/1794/12420>, 2012.

SANTANA, A. D. Virtuous or Vitriolic: The effect of anonymity on civility in online newspaper reader comment boards. **Journalism Practice**, v. 8, n. 1, p. 18–33. doi: 10.1080/17512786.2013.813194, 2014.

SARMENTO, R.; MENDONÇA, R. **Disrespect in Online Deliberation: Inducing Factors and Democratic Potentials**. SSRN Scholarly Paper, Rochester, NY: Social Science Research Network. Retrieved January 20, 2015, from <http://papers.ssrn.com/abstract=2475060>, 2014.

SCHNEIDER, S. M. Creating a Democratic Public Sphere Through Political Discussion: A Case Study of Abortion Conversation on the Internet. **Social Science Computer Review**, v. 14, n. 4, p. 373–393. doi: 10.1177/089443939601400401, 1996.

SCHUDSON, M. Why conversation is not the soul of democracy. **Critical Studies in Mass Communication**, v. 14, n. 4, p. 297–309. doi: 10.1080/15295039709367020, 1997.

SEARS, D. O.; FREEDMAN, J. L. Selective exposure to information: A critical review. **Public Opinion Quarterly**, v. 31, n. 2, p. 194–213, 1967.

SHAH, D. V. Conversation is the soul of democracy: Expression effects, communication mediation, and digital media. **Communication and the Public**, v. 1, n. 1, p. 12–18. doi: 10.1177/2057047316628310, 2016.

SHEA, D. M.; SPROVERI, A. The Rise and Fall of Nasty Politics in America. **PS: Political Science & Politics**, v. 45, n. 3, p. 416–421. doi: 10.1017/S1049096512000480, 2012.

SOBIERAJ, S.; BERRY, J. M. From Incivility to Outrage: Political Discourse in Blogs, Talk Radio, and Cable News. **Political Communication**, v. 28, n. 1, p. 19–41. doi: 10.1080/10584609.2010.542360, 2011.

STEENBERGEN, M. R.; BÄCHTIGER, A.; SPÖRNDLI, M.; STEINER, J. Measuring Political Deliberation: A Discourse Quality Index. **Comparative European Politics**, v. 1, n. 1, p. 21–48. doi: 10.1057/palgrave.cep.6110002, 2003.

STEINER, J. **The Foundations of Deliberative Democracy**. Cambridge University Press, 2012.

STEINMETZ, K. F. Message Received: Virtual Ethnography in Online Message Boards. **International Journal of Qualitative Methods**, v. 11, n. 1, p. 26–39, 2012.

STROMER-GALLEY, J. New voices in the public sphere: A comparative analysis of interpersonal and online political talk. **Javnost-The Public**, v. 9, n. 2, p. 23–41, 2002a.

STROMER-GALLEY, J. New voices in the public sphere: Political conversation in the Internet age. **Dissertations available from ProQuest**, p. 1–241, 2002b.

STROMER-GALLEY, J.; WICHOWSKI, A. Political discussion online. **The handbook of internet studies**, v. 11, p. 168, 2011.

STROUD, N. J. Media Use and Political Predispositions: Revisiting the Concept of Selective Exposure. **Political Behavior**, v. 30, n. 3, p. 341–366. doi: 10.1007/s11109-007-9050-9, 2008.

- STROUD, N. J. Polarization and Partisan Selective Exposure. **Journal of Communication**, v. 60, n. 3, p. 556–576. doi: 10.1111/j.1460-2466.2010.01497.x, 2010.
- STROUD, N. J. **Niche News: The Politics of News Choice**. 1 edition ed. New York: Oxford University Press, 2011.
- STROUD, N. J.; DUYN, E. V.; PEACOCK, C. **News Commenters and News Comment Readers**. Engaging News Project. Retrieved November 17, 2016, from <https://engagingnewsproject.org/research/survey-of-commenters-and-comment-readers/>, 2016.
- STROUD, N. J.; MUDDIMAN, A. Exposure to News and Diverse Views in the Internet Age. **ISJLP**, v. 8, p. 605, 2012.
- STROUD, N. J.; MUDDIMAN, A.; SCACCO, J. M. Like, recommend, or respect? Altering political behavior in news comment sections. **New Media & Society**, p. 1461444816642420. doi: 10.1177/1461444816642420, 2016.
- STROUD, N. J.; SCACCO, J. M.; MUDDIMAN, A.; CURRY, A. L. Changing Deliberative Norms on News Organizations' Facebook Sites. **Journal of Computer-Mediated Communication**, p. n/a-n/a. doi: 10.1111/jcc4.12104, 2014.
- SULER, J. The Online Disinhibition Effect. **CyberPsychology & Behavior**, v. 7, n. 3, p. 321–326. doi: 10.1089/1094931041291295, 2004.
- SUNSTEIN, C. R. **Going to extremes: how like minds unite and divide**. Oxford ; New York: Oxford University Press, 2009.
- THE ENGAGING NEWS PROJECT. *New Approaches to Moderation*. .
- THORSON, K.; VRAGA, E.; EKDALE, B. Credibility in Context: How Uncivil Online Commentary Affects News Credibility. **Mass Communication and Society**, v. 13, n. 3, p. 289–313. doi: 10.1080/15205430903225571, 2010.
- TSALIKI, L. Online forums and the enlargement of public space: Research findings from a European project. **JAVNOST-THE PUBLIC**, v. 9, n. 2, p. 95–112, 2002.
- VACCARI, C.; VALERIANI, A.; BARBERÁ, P.; et al. Of Echo Chambers and Contrarian Clubs: Exposure to Political Disagreement Among German and Italian Users of Twitter. **Social Media + Society**, v. 2, n. 3, p. 2056305116664221. doi: 10.1177/2056305116664221, 2016.
- VELASQUEZ, A. Social media and online political discussion: The effect of cues and informational cascades on participation in online political communities. **New Media & Society**, v. 14, n. 8, p. 1286–1303. doi: 10.1177/1461444812445877, 2012.
- VERGEER, M.; HERMANS, L. Analysing online political discussions: Methodological considerations. **Javnost - The Public**, v. 15, n. 2. Retrieved January 20, 2015, from <http://javnost-thepublic.org/article/2008/2/3/>, 2008.

VITAK, J.; ELLISON, N. B. "There's a network out there you might as well tap': Exploring the benefits of and barriers to exchanging informational and support-based resources on Facebook. **New Media & Society**, v. 15, n. 2, p. 243–259. doi: 10.1177/1461444812451566, 2013.

WALSH, K. C. **Talking about Politics: Informal Groups and Social Identity in American Life**. 1 edition ed. Chicago: University of Chicago Press, 2003.

WESTERMAN, D.; SPENCE, P. R.; VAN DER HEIDE, B. Social Media as Information Source: Recency of Updates and Credibility of Information. **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 19, n. 2, p. 171–183. doi: 10.1111/jcc4.12041, 2014.

WILHELM, A. G. **Democracy in the Digital Age: Challenges to Political Life in Cyberspace**. New York, NY, 10001: Routledge, 2000.

WOJCIESZAK, M. "Carrying Online Participation Offline"-Mobilization by Radical Online Groups and Politically Dissimilar Offline Ties. **Journal of Communication**, v. 59, n. 3, p. 564–586. doi: 10.1111/j.1460-2466.2009.01436.x, 2009.

WOJCIESZAK, M. "Don't talk to me': effects of ideologically homogeneous online groups and politically dissimilar offline ties on extremism. **New Media & Society**, v. 12, n. 4, p. 637–655. doi: 10.1177/1461444809342775, 2010.

WOJCIESZAK, M. E.; MUTZ, D. C. Online Groups and Political Discourse: Do Online Discussion Spaces Facilitate Exposure to Political Disagreement? **Journal of Communication**, v. 59, n. 1, p. 40–56. doi: 10.1111/j.1460-2466.2008.01403.x, 2009.

WRIGHT, S. The role of the moderator: problems and possibilities for government-run online discussion forums. **Online deliberation: Design, research, and practice**, p. 233–242, 2009.

WRIGHT, S. From "Third Place" to "Third Space": Everyday Political Talk in Non-Political Online Spaces. **Javnost - The Public**, v. 19, n. 3. Retrieved January 13, 2015, from <http://javnost-thepublic.org/article/2012/3/1/>, 2012.

WRIGHT, S. Politics as usual? Revolution, normalization and a new agenda for online deliberation. **New Media & Society**, v. 14, n. 2, p. 244–261. doi: 10.1177/1461444811410679, 2012.

WRIGHT, S.; GRAHAM, T.; JACKSON, D. Third Space, Social Media and Everyday Political Talk. In: A. Bruns; G. Enli; E. Skogerbo; A. O. Larsson; C. Christensen (Eds.); **The Routledge Companion to Social Media and Politics**. New York: Taylor & Francis/Routledge. Retrieved October 20, 2015, from http://www.researchgate.net/profile/Todd_Graham3/publication/275889890_Third_Space_Social_Media_and_Everyday_Political_Talk/links/5548d1b50cf271a91dc209b1.pdf, 2016.

WRIGHT, S.; STREET, J. Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums. **New Media & Society**, v. 9, n. 5, p. 849–869. doi: 10.1177/1461444807081230, 2007.

ANEXO 1

ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

1. Na sua opinião, quais os desafios que as empresas de jornalismo enfrentam para implementar e manter uma seção de comentários?

2. Qual é a abordagem padrão de moderação de comentários? Que tipo de comportamento chama a sua atenção e precisa ser moderado?

- 3 Na sua opinião, quais são os desafios da moderação de comentários?

4. De maneira geral, como você avalia as discussões em comentários? Você observa se elas se engajam com a temática das notícias?

5. Como você lida com comentários incivis e intolerantes? Você observa este tipo de comentário com frequência?

7. Que tipo de conteúdo um comentário precisa ter para que vocês considerem necessário moderar?

8. Você acha que a presença de comentários rudes ou incivis motiva outras pessoas a adotarem este tipo de comportamento? Poderia elaborar esta resposta?

9. A moderação participa da seção de comentários ou se engaja com os usuários de alguma forma?

10. Quando um comentário é moderado, o sistema informa o usuário de que o conteúdo foi deletado?

11. Você observa tópicos ou assuntos que atraem comentários de natureza mais rude ou incivil? Quais?

12. Você acha que a prática de banir usuários que infringem as regras da seção de comentários com frequência é uma maneira eficaz de melhorar a qualidade das discussões?

13. Você se comunica com os usuários de alguma forma? Se sim, como e por quê?

14. Na sua avaliação, qual a importância ou o papel da seção de comentários para o site de notícias?

15. Na sua opinião, existem diferenças entre os comentários em notícias e no Facebook? Por favor, explique sua posição.

ANEXO 2

LIVRO DE CÓDIGOS PARA ANALISAR A CONVERSAÇÃO POLÍTICA INFORMAL EM AMBIENTES DIGITAIS

V.1.6 (ATUALIZADO EM 02/09/2016)

Patrícia Rossini

Instruções gerais para codificadores:

- A codificação do comentário leva em consideração o conteúdo da notícia/postagem de origem. Portanto, os comentários devem ser interpretados à luz dos fatos presentes em cada notícia.

- Antes de iniciar a codificação dos comentários, faça a leitura da notícia na fonte de informação e codifique os comentários correspondentes no Facebook e na página de origem.
- Só proceda a um novo tópico quando todos os comentários referentes a uma notícia estiverem codificados.
- Quando houver **link**, clique e considere o conteúdo na codificação. Caso seja somente um **link** para imagem não disponível ou **link** quebrado, marque como irrelevante. Se for um **link** quebrado dentro de um comentário com expressão de opinião, marcar como **fonte**, categoria "outros".
- Esta pesquisa opera com duas unidades de análise: notícias e comentários. Em relação à primeira, interessa-nos identificar o tema das notícias. O objetivo é verificar se há impacto entre o assunto abordado na notícia e os atores políticos envolvidos e a forma como as pessoas se manifestam on-line.
- No caso dos comentários, nosso foco recai sobre as características da mensagem. Neste sentido, os dados serão codificados em três etapas analíticas: notícias, usuários e comentários.

1.1 Notícias

Cada notícia será avaliada conforme o tema e os atores envolvidos. Esta análise deverá considerar não apenas o título e o *lead* compartilhados no Facebook, mas também o conteúdo no site de origem. Esta análise é dedutiva: cada notícia será lida em sua totalidade para a identificação do tema principal. Posteriormente, os temas serão agrupados. No tocante aos atores, serão designados os seguintes códigos:

- 0) indefinido ou não identificado;
- 1) representantes políticos eleitos;
- 2) representantes da sociedade civil organizada (ONGs, movimentos sociais, sindicatos etc);
- 3) cidadãos;
- 4) celebridades
- 5) minorias (étnicas, raciais, mulheres, LGBT)
- 6) políticas públicas (segurança, educação etc)
- 7) internacional (marcar apenas quando o assunto não se encaixar nas categorias anteriores)

1.2 Usuários

No tocante aos participantes, a codificação restringe-se ao gênero. Pesquisas anteriores têm demonstrado uma lacuna no tocante à participação de mulheres em discussões

políticas on-line e sugerem que homens estão mais propensos a participar destes ambientes (STROMER-GALLEY; WICHOWSKI, 2011). O gênero dos usuários será identificado a partir do nome utilizado nas plataformas e classificado nas seguintes variáveis. **No caso de nomes de "casal", usados no Facebook, considerar o primeiro nome.** São designados os seguintes códigos:

- 0) não identificável;
- 1) masculino;
- 2) feminino.

1.3 Comentários

Para a análise dos comentários, a unidade de análise é a mensagem. A codificação concentra-se em quatro eixos: usuários; interações e atos de fala. Contudo, antes de aplicar o livro de códigos, os comentários serão analisados conforme sua relevância (STROMER-GALLEY, 2007; STROUD et al., 2014). Esta etapa tem o objetivo de excluir do corpus comentários cujo conteúdo não permite identificar uma contribuição ou articulação com a discussão. No Facebook, tais comentários representam marcação de amigos e postagens que não apresentam qualquer articulação discursiva ou expressão de opinião e argumentos.

a) Relevância

Comentários relevantes são aqueles que apresentam alguma articulação discursiva - expressão de opinião, argumentação -, independente de ser pertinente ao tópico. Esta etapa é importante para que a presença de comentários que não apresentem as demais variáveis medidas no livro de códigos afete os resultados.

O código de não-relevante deve ser aplicado a comentários que contenham apenas a marcação de perfis (*tagging*), somente risadas (em todas as suas formas de expressão, incluindo rs; hehehe; hahaha etc); apenas emoticons/emojis ou links de propaganda. Comentários totalmente fora do tópico mas que sejam conversas ou mesmo spam (tipo pessoas que colam evangelho, mensagens prontas etc) são relevantes. Códigos:

- 0) não relevante;
- 1) relevante.
- 2) apenas emoji

b) Tópico

Esta categoria busca identificar se os participantes se engajam com as notícias ou se expressam impressões ou perspectivas genéricas e não relacionadas à discussão. Esta classificação considera o conteúdo da notícia (conforme 1.3.1.1). As mensagens devem ser codificadas como

- 0) fora do tópico;

1) comentário no tópico - sempre que for resposta a comentários anteriores, considerar como comentário no tópico

c) Alvo da Interação

Esta variável pretende identificar em que medida os participantes interagem uns com os outros ou estão interessados em expressar suas opiniões ao invés de interagir com outras pessoas. A existência do diálogo é um princípio básico da interação e é condição necessária para que uma discussão exista. Se usuários não estão interagindo entre si, eles não estão discutindo: apenas reagem ou expressam opiniões de forma unilateral. São atribuídos os seguintes códigos:

0) interação com outros usuários - por meio de resposta a comentário anterior - identificada quando o usuário cita nominalmente outra pessoa, usa a ferramenta de resposta a comentário, ou dirige-se aos demais comentaristas

1) usuário interage com o a notícia;

2) usuário fala sozinho e expressa opiniões genéricas sobre os fatos sem se engajar com outros usuários ou com o tema da notícia (inclui afirmações genéricas como 'todos os políticos são corruptos'; "políticos são ladrões" etc.)

Ex1: O Brasil tá falido em termos de políticas não tem um que tem moral lixos

Ex2: Só bandidos engravatados corruptos acorda Brasil pra rua

d) Desacordo

A presença de opiniões heterogêneas é um aspecto importante para que a conversa política informal produza efeitos epistêmicos positivos para o cidadão no sentido de fomentar a livre circulação de opiniões e perspectivas plurais, conforme discutido nos capítulos anteriores, bem como proporcionar o aumento da tolerância. Contudo, o desacordo pode ser "desconfortável" e afeta a dinâmica das relações interpessoais (STROMER-GALLEY & MUHLBERGER, 2009; WOJCIESZAK & MUTZ, 2009). O desacordo deve ser codificado sempre que ocorrer entre dois falantes. Quando for observada uma opinião muito divergente das demais, ainda que não direcionada a uma pessoa específica, também codificar como desacordo.

Esta variável tem o objetivo de identificar como as pessoas expressam opiniões heterogêneas ao discutir notícias sobre política on-line. São atribuídas as seguintes classificações:

0) ausência de desacordo;

1) desacordo leve (quando participantes suavizam expressões de discórdia e/ou reconhecem argumentos divergentes);

Ex. Entendo o que você está dizendo, mas acho que essa não é a melhor solução

2) desacordo explícito, direcionado a pessoas, mensagens ou argumentos.

e) Acordo

Expressões de acordo são importantes para revelar a aceitação de uma opinião ou argumento durante a uma discussão. Neste sentido, expressões de acordo atuam como reforço de posicionamento e contribuem para construir um ambiente de coletividade, que pode servir como incentivo para que outras pessoas que partilham opiniões semelhantes também se expressem (STROMER-GALLEY & WICHOWSKI, 2011; WOJCIESZAK & MUTZ, 2009; WOJCIESZAK & PRICE, 2012). Essa variável também contribui para identificar se indivíduos consideram e interagem com opiniões emitidas por outros participantes da discussão, funcionando, portanto, como um indicativo da presença de diálogo entre pessoas que pensam de forma semelhante (*like-minded*). A variável acordo só pode ser utilizada no caso de a mensagem ser uma resposta a comentários anteriores ou ser direcionada a outras pessoas, de forma explícita. Utilizar os códigos:

0) para ausência de acordo

1) acordo explícito.

f) Incivildade

O respeito em relação aos interlocutores e suas perspectivas é uma característica basilar da ação comunicativa e da deliberação. Contudo, trata-se de um conceito subjetivo: o respeito não precisa ser explicitado ou vocalizado para estar presente em uma interação mediada. Neste sentido, nosso interesse recai sobre a incivildade - aqui interpretada como a presença de "características discursivas que conferem um tom desnecessariamente rude em relação ao fórum de discussão, seus participantes ou seus tópicos" (COE, KENSKI & RAINS, 2014). Embora haja pouco consenso em relação ao conceito de incivildade, essa operacionalização da incivildade como aderência às normas de interação social é frequentemente adotada em estudos sobre conversação política on-line. A incivildade em ambientes digitais é associada à condição de anonimato garantida por diversas plataformas discursivas da Internet (PAPACHARISSI, 2004; STROMER-GALLEY & WICHOWSKI, 2011; WOJCIESZAK & MUTZ, 2009). Neste trabalho, diferenciamos expressões de incivildade daquelas que consideramos expressões de desrespeito às normas democráticas, com o objetivo de observar em que medida cada uma destas características está presente nos debates em ambientes digitais.

As dimensões relacionadas à incivildade, em nossa concepção, estariam alinhadas à falta de polidez e à adoção de um tom rude e pouco respeitoso em relação a atores e grupos. São aplicadas as seguintes categorias:

0) ausência de expressões de incivildade;

1) uso de linguagem chula ou vulgar

2) uso de ataques pessoais ou linguagem pejorativa em relação a pessoas e grupos (ex: políticos, estudantes, negros, professores, policiais, gays etc).

Ex.1. seu idiota; sua ignorante; seu racista.

Ex.2.: Josias não tem credibilidade para falar isso; O fulano mente

3) uso de linguagem pejorativa em relação a políticas públicas, instituições, projetos (de lei, sociais etc), organizações, partidos. São ataques à reputação, veracidade, integridade e incluem calúnias ou difamação (o congresso é imundo/gente que vive de bolsa esmola/a prefeitura quer enganar com essa proposta/essas empreiteiras são todas vendidas/o judiciário é corrupto/a folha é vendida).

Pense na diferença: o policial/os policiais são grupos e entram no código 2. A polícia é instituição, entra no 3. O mesmo vale para o blogueiro/jornalista (código 2) e o jornal/a página - código 3

O Congresso, o Legislativo, o Judiciário, o "Brasil" entram em 3. Bem como 'bolsa esmola' e mensagens que tripudiam de projetos de lei, da eficácia do sistema político, etc.

4) ataque/desqualificação de argumento (ex. olha a besteira que vc está falando/ seu argumento é estúpido/ você só pode estar mentindo/nem escuto argumento de petista)

5) Ataque à forma como a pessoa se expressa (fazer piada ou desqualificar outra pessoa por escrever errado, não saber se expressar ou não ser digno de respeito. Ex: pare de chorar/seu analfabeto/não sabe escrever não?/cansei dessa sua choradeira)

g) Foco da Incivilidade

Quando a presença de incivilidade for identificada, é necessário atribuir um foco ou direcionamento desta expressão. Essa abordagem tem sido utilizada em estudos interessados em compreender como a incivilidade é utilizada no discurso(COE et al., 2014; MAIA; REZENDE, 2016); ROWE, 2015). O foco refere-se ao sujeito - pessoas ou grupos - que são alvo da expressão incivil. Classificar como:

- 0) sem foco (quando é totalmente sem direcionamento)
- 1) Outros participantes do debate
- 2) grupos abordados na notícia (usar quando o comentário não for sobre os outros alvos identificados na lista)
- 3) atores políticos, partidos e instituições (legislativo, executivo)
- 4) minorias (raciais, de gênero, sociais)
- 5) jornalista/blogueiro/media
- 6) povo brasileiro
- 7) Outros (quando o foco não é claro ou não está contemplado na lista, mas há incivilidade na fala)

h) Intolerância política

Para os propósitos deste trabalho, esta categoria abrange comentários que representem ameaças ou ataques à pluralidade democrática, ao convívio social ou às liberdades individuais. **Em um sistema democrático, é garantido a todos o direito de submeter suas posições e opiniões ao 'mercado de ideias' (Gibson, 2007). A intolerância política suprime este direito e restringe as liberdades individuais, sendo definida como a falta de tolerância em relação às diferenças e ao desacordo político.** É relevante distinguir este tipo de comportamento daqueles considerados, nesta pesquisa, como incivis, para mapear a possível contribuição dos espaços conversacionais da Internet em promover discussões políticas. Nossa distinção tem dois objetivos principais: primeiro, parece ser necessário considerar que a incivilidade é uma estratégia retórica que pode fazer parte dos debates mediados e, segundo, é importante observar em que medida os debates on-line se caracterizam por comportamentos intolerantes aos direitos e liberdades individuais. **Um sistema democrático não pode prescindir do debate livre e inclusivo das diferenças políticas - um debate que só pode ocorrer quando a tolerância política prevalece (GIBSON, 2007, p.3).** Neste sentido, nossa concepção de intolerância política estaria alinhada à noção de respeito moral - seguindo a tradição de Habermas (1996, cf. MAIA & REZENDE, 2016), as expressões consideradas intolerantes seriam aquelas que **negam o status de igualdade** a pessoas e grupos, com ênfase em diferenças raciais, de gênero ou opção sexual, posicionamentos etc.

Em nossa concepção, tais comportamentos são negativos para a democracia ao desvelar a negação da condição básica de igualdade entre cidadãos e promover a intolerância política.

0) ausente

1) ataques a liberdades individuais, no sentido de restringir direitos e liberdades de indivíduos ou grupos;

2) intolerância em relação a posições políticas e opiniões;

3) racismo;

4) discriminação de classe,

5) discriminação de gênero

6) discriminação sexual;

7) intolerância religiosa;

8) estereótipos que denigrem pessoas ou grupos com a intenção de ofender (ex: tinha que ser pobre/preto/favelado; típico de burguesa alienada)

9) incitação à violência (tem que matar mesmo; encher de porrada)

i) Foco da Intolerância

Quando a presença de intolerância política for identificada, é necessário atribuir um foco ou direcionamento desta expressão para demarcar a função da expressão na discussão. Estratégia semelhante foi adotada por pesquisas anteriores (MAIA & REZENDE, 2016; ROWE, 2015). O foco refere-se ao sujeito - pessoas ou grupos - que são alvo da expressão de intolerância. Classificar como (0) sem foco; (1) outros participantes do debate; (2) grupos

abordados na notícia (quando o foco não estiver na lista); (3) atores políticos, partidos e instituições (legislativo, executivo); (4) minorias (raciais, de gênero, sociais); (5) jornalista/blogueiro/imprensa; (6) povo brasileiro, sociedade; (7) outros.

0) sem foco

1) outros participantes do debate

2) grupos abordados na notícia

3) atores políticos, partidos e instituições (executivo, legislativo)

4) minorias (raciais, de gênero)

5) jornalista/blogueiro/media

6) povo brasileiro

7) outros (quando o foco não é claro ou não está contemplado na lista, mas há incivilidade na fala)

j) Opiniões e Argumentos

Esta variável tem o objetivo de identificar como as pessoas expressam suas posições. Contudo, ao contrário dos estudos sobre deliberação, esta categoria não pretende avaliar a "qualidade" ou a "validez" dos argumentos mobilizados nas discussões. Nosso interesse é mapear como as pessoas se expressam e quais recursos argumentativos mobilizam ao discutir notícias sobre política em ambientes digitais. Seguimos Stromer-Galley (2007) ao considerar como opinião justificada a expressão de posições elaboradas, sem analisar qualitativamente o tipo de justificação utilizado³⁹. São aplicados os seguintes códigos:

0) Neutro/Sem expressão de opinião;

1) Expressão de opinião sem justificativa (expressão de julgamentos - que prescindem de justificativa - acerca de um assunto, pessoa, situação; inclui expressões como "não sei");

2) Opinião justificada (indivíduo articula e elabora suas posições usando justificativas simples, definições, motivações, exemplos, histórias, soluções, analogias etc; considera qualquer tentativa de elaborar uma opinião expressa).

k) Fontes externas

³⁹ A elaboração pode aparecer como justificação simples, definição do problema, motivação, exemplos, histórias, estatísticas, fatos, exemplos hipotéticos, explicações sobre o problema, analogias, soluções etc. Em suma, são tentativas de justificar ou explicar um posicionamento (STROMER-GALLEY, 2007, p. 10).

Participantes em discussões podem recorrer a fontes de informação externas para justificar e fortalecer suas posições ou argumentos. Esta variável busca mapear quais os tipos de fonte mobilizadas nas discussões on-line. Tais referências são classificadas como:

- 0) sem fontes externas;
- 1) mídia tradicional (menção a sites ou conteúdo de jornais, redes de TV, revistas);
- 2) mídia ideológica (referência a sites ou fontes de notícia com posicionamento partidário explícito);
- 3) Própria notícia (inclui referência explícita a informações da própria notícia)
- 4) blogs;
- 5) referência a falas ou posicionamentos de atores políticos;
- 6) celebridades;
- 7) experiências pessoais (inclui expressões do tipo 'na minha cidade', eu já vi/fui/sei e outras formas de trazer conhecimentos vividos para a conversa)
- 8) outros (inclui links desconhecidos, vídeos do YouTube; a constituição ou outras leis)

l) Recursos Argumentativos

A variável identifica o uso de marcas de linguagem, expressões e recursos argumentativos quando há expressão de opinião justificada ou não. Também busca identificar se usuários se direcionam aos outros para questionar/pedir informações. 0) sem recursos argumentativos ;

- 0) Ausentes
- 1) Provimento de informações (usuário traz novas informações ou fatos para o debate, não precisa ter fonte)
- 2) humor/piada
- 3) sarcasmo
- 4) uso de emoticons

m) Posicionamento em relação à Política

Esta variável tem por objetivo mapear como as pessoas se expressam em relação à política. Considerando estudos anteriores de Aldé (2004) e Capella e Jamieson (1997), a intenção é observar a ocorrência de expressões que revelam "cinismo" em relação à política - que seriam colocações negativas nas quais o sistema político e seus atores é sempre visto como problemático, egoísta e incapaz de agir pelo interesse público -, expressões que indicariam parcialidade - quando o indivíduo i) eleger um lado para defender ou ii) se expressa de forma negativa somente em relação a um ator político, partido ou posição ideológica (os petralhas ladrões; a esquerda caviar; os coxinhas - quando usados de forma pejorativa) e iii) se

posiciona de modo a identificar um nós virtuoso contra um 'eles' negativo, corrupto e ruim -, e expressões que indicariam uma visão positiva dos atores - demonstrando a crença ou a esperança de que é possível que o sistema político promova as mudanças necessárias ou atue em prol dos interesses da sociedade.

Vamos codificar posicionamento apenas em notícias com o foco em **representantes políticos eleitos e políticas públicas**

0) sem posicionamento

1) posicionamento cínico/negativo (generaliza o sistema político e seus atores como incapazes de resolver problemas ou atuar em prol do interesse público.)

2) posicionamento parcial/polarizado (quando o indivíduo i) elege um lado para defender ou ii) se expressa de forma negativa somente em relação a um ator político, partido ou posição ideológica (os petralhas ladrões; a esquerda caviar; os coxinhas - quando usados de forma pejorativa) e iii) se posiciona de modo a identificar um nós virtuoso contra um 'eles' negativo, corrupto e ruim)

3) posicionamento positivo

n) Questões

A variável identifica o uso de questões genuínas direcionadas a outros participantes e questões retóricas, usadas como recursos argumentativos. As categorias são:

0) Ausentes

1) questões direcionadas a outra pessoa ou aos participantes da discussão de maneira geral ("alguém saberia dizer se...");

2) questão retórica (usada para avançar ou articular uma opinião ou argumento - Atenção: pode aparecer sem o sinal de interrogação).