

DELIBERAÇÃO ONLINE EM FÓRUMS DE DISCUSSÃO¹

Um estudo dos potenciais democráticos do Cidadão Repórter

Rafael Cardoso Sampaio e Marcela Dantas²

Resumo: *Este artigo analisa a deliberação online no fórum de discussão Cidadão Repórter. Busca-se demonstrar como fóruns online podem contribuir para um incremento democrático através da participação cidadã. Através da web, cidadãos têm a possibilidade de debaterem sobre assuntos pelos quais são afetados, como é o exemplo do trânsito. Através desse fórum, os internautas podem pautar novas questões, denunciar problemas e promover debates que podem se estender para além do espaço virtual. Neste trabalho, é analisada a qualidade destas discussões (n=92) através de indicadores deliberativos e, posteriormente, a possibilidade de participação cidadã. Avalia-se, também, como a integração entre diferentes mídias pode ser importante para um debate público ampliado.*

Palavras-chave: *Deliberação Online. Participação Política. Jornalismo Participativo. Comunicação e Política.*

Abstract: *This study examines online deliberation at Citizen Reporter online forum. We intend to demonstrate how online forums can help to increase citizen democratic participation. Through the Web, citizens have the opportunity to debate on subjects which affects them, as is the case of traffic. Through this forum, the internet users can guide further questions, report problems and promote discussions that might extend beyond the virtual space. We examined the quality of these discussions (n = 92) using indicators of deliberative democracy and later the possibility for happening citizen participation. In the end, we analyze how the integration of different media can be important for an extended public debate.*

Key-words: *Online Deliberation. Political Participation. Participatory journalism. Politic and Communication.*

Introdução

Este artigo se dedica a investigar um caso de deliberação e participação da esfera civil na rede mundial de computadores (www). Muitos estudos têm se preocupado em analisar as especificidades que as chamadas novas mídias oferecem, sugerindo que elas permitem uma

¹ Uma versão anterior dessa pesquisa foi apresentada no GT de “Comunicação e Política” da Compós 2010. Agradecemos aos comentários de Afonso de Albuquerque, Alessandra Aldé, Luis Felipe Miguel, Wilson Gomes e dos pareceristas anônimos da Contracampo, que foram vitais para o aprimoramento do estudo.

² Rafael Sampaio é doutorando do POSCOM-UFBA, integrante do Centro de Estudos Avançados em Democracia Digital (CEADD-UFBA) e bolsista CNPq. cardososampaio@yahoo.com.br. Marcela Dantas é mestrande do PPGCOM-UFMG, pesquisadora do grupo EME (Mídia e esfera pública) e bolsista CAPES. marceladantasl@yahoo.com.br.

capacidade de atuação política diferente daquela operacionalizada sob a lógica dos *media* tradicionais. Ao propiciarem condições para maior interatividade entre agentes institucionais e cidadãos, maior liberdade de discurso e publicação instantânea de conteúdos a baixo custo, as ferramentas digitais de comunicação teriam grande potencial para criação e desenvolvimento de práticas democráticas (FROOMKIM, 2004; MARCHE e McNIVEN, 2003; MITRA, 2001; STANLEY e WEARE, 2004).

Para tal investigação, centramos nossos esforços no estudo no site “Cidadão Repórter”³, um fórum *online* que promove a participação dos cidadãos pernambucanos em várias questões cotidianas, como trânsito, saúde, limpeza urbana, entre outros. Objetiva-se perceber como a temática do trânsito é debatida no ambiente de fóruns *online*, buscando-se apreender, no caso analisado, se há uma atuação mais política dos cidadãos, fiscalizando os órgãos responsáveis pelo tema e por obras na cidade. O trânsito é uma questão concernente a todos habitantes de uma cidade, pois afeta, mesmo que em diferentes graus, os indivíduos de todas as posições sócio-econômicas e de todos os posicionamentos político-ideológicos. É um assunto cotidiano próximo à realidade dos cidadãos. Em alguma medida, todos habitantes se sentem “especialistas” no assunto, já que convivem com seus problemas diariamente e são os principais afetados pelo mesmo.

Assim, no primeiro momento deste artigo, trata-se sobre o conceito de deliberação na visão do filósofo alemão Jürgen Habermas e como ele é utilizado para avaliar conversações *online*. Depois, é realizada uma breve descrição do fórum *online* do Cidadão Repórter e de seu funcionamento. A terceira parte compõe nossa metodologia e explica os indicadores da teoria deliberacionista utilizados para a análise empírica. Na quarta seção, busca-se demonstrar que a discussão analisada apresentou altos índices de deliberatividade. Ao fim, são apresentados questionamentos sobre o papel do cidadão e do repórter no funcionamento do projeto e tenta-se evidenciar como o fórum pode ser utilizado para uma participação cidadã, na qual os integrantes não apenas discutem os temas políticos, mas também se organizam ou mesmo propõem mobilizações. Visa-se demonstrar que a ligação do fórum com o jornal impresso pode representar importantes avanços democráticos.

1. A prática deliberativa e a deliberação *online*

Jürgen Habermas é um dos pensadores mais importantes do último século. Ele propôs a “guinada lingüística”, ou seja, a adoção da linguagem como o novo paradigma para a

³ Disponível em: <<http://cidadao.dpnet.com.br/cidadao/index.php>>. Acesso em 15 Fev. 2010.

filosofia. E sua teoria do agir comunicativo⁴ se tornou referência no paradigma relacional utilizado em diversos estudos da Comunicação.

Através de seus conceitos de racionalidade comunicativa e da ação comunicativa, Habermas pode fortalecer sua idéia inicial da importância da comunicação, da interação dos indivíduos e das deliberações públicas para o sistema político. Ele, assim, lança bases vitais para sua teoria de uma democracia deliberativa.

Habermas (1997) questiona a legitimidade das decisões políticas nas democracias liberais modernas. As eleições, como única ponte de ligação entre cidadãos e representantes políticos, são insuficientes para tornar legítimas as decisões tomadas pela esfera política. De modo semelhante, a teoria da democracia deliberativa, de maneira geral, defende que todos os indivíduos afetados por uma política pública (os concernidos) tenham direito a expor seus pontos de vista a respeito da questão ou, minimamente, que devam ser convencidos sobre as decisões políticas a serem tomadas. Esse processo, assim, respeita a dignidade política de cada cidadão, buscando-se a participação mais igualitária possível, na qual todos tenham o mesmo direito de voz. As influências de poder, de *status* e do mercado não devem afetar essa participação deliberativa.

A deliberação é a busca pela “melhor solução”, por modos de lidar com conflitos que poderiam não encontrar soluções de outra forma democrática. É uma busca do entendimento comum entre diferentes cidadãos. Esse processo de formação da opinião e da deliberação influencia as preferências dos participantes, pois podem selecionar os temas, as contribuições, as informações e os argumentos. A concepção deliberativa constrói a decisão política através da formação de preferências e convicções e não apenas em sua articulação e agregação, como é o caso do voto (HABERMAS, 1997).

Para o autor (*Ibidem*), a prática da argumentação é uma opção importante para produzir entendimentos, sem apelar para o uso da violência, sendo livre de constrangimentos. Na argumentação, os participantes tematizam exigências de validade e tentam resgatá-las ou criticá-las através de argumentos, a força de um argumento é medida num contexto criado pela solidez das razões. Por serem submetidas a avaliações e a críticas, as expressões racionais também podem ser corrigidas e melhoradas.

Entretanto, é preciso frisar que o próprio Habermas, em sua obra *Direito e Democracia*, trata a deliberação como um processo menos racional, que pode aceitar outras

⁴Na teoria do agir comunicativo, Habermas desenvolve, como uma das idéias centrais, a crítica ao estreitamento do conceito de racionalidade às suas dimensões cognitivo-instrumentais, ele propõe construir uma filosofia crítica que se apóie em dois eixos complementares: a atividade comunicativa e a razão comunicativa.

formas de comunicação, como a emoção ou a barganha. Segundo Dryzek (2007), os modelos de deliberação baseados na excessiva racionalidade e justificação são muito exigentes, pois tendem a excluir a coerção, a decepção, a estratégia e a manipulação do processo deliberativo. De modo semelhante, busca-se aqui definições mais contemporâneas de deliberação democrática, que possam aceitar diversos tipos de comunicação, como a retórica, o contar histórias ou mesmo o uso de boatos e piadas (DRYZEK, 2007). Conforme Dryzek, a limitação deve ser apenas que essas formas sejam não-coercitivas, capazes de induzir a reflexão e de conectar pontos de vistas e experiências particulares com princípios e questões mais gerais (*Ibidem*, p. 241).

As teorias de democracia deliberativa – sendo Habermas um dos seus principais expoentes - ganharam notoriedade no campo acadêmico da Ciência e Filosofia Política e também no campo da Comunicação Política. Em especial, há diversas linhas de estudos que buscam perceber a ligação da democracia deliberativa com os meios de comunicação de massa⁵ e com as novas TICs, como agora destacamos.

De maneira resumida, pode-se dizer que há um argumento “otimista” sobre o potencial das novas mídias para aumentar os debates entre os cidadãos, o que poderia representar diversos ganhos para a democracia. Argumenta-se que as discussões não mais precisariam ser determinadas por restrições de tempo e do espaço, surgiria a possibilidade da comunicação “muitos-muitos” (sem a necessidade de parceiros fixos ou autorizados), haveria uma diminuição da hierarquia dos centros do poder, que facilitaria a criação de vozes capazes de chamar a atenção da esfera política, entre outras vantagens (FREY, 2001; MITRA, 2001; LEMOS, LEVY, 2010). Segundo Buchstein, tal perspectiva afirma que seria o ambiente ideal para a deliberação, pois a internet “oferece acesso universal, comunicação sem coerção, liberdade de expressão, agenda sem restrições, participação fora das instituições políticas tradicionais e gera uma opinião pública através de processos de discussão” (BUCHSTEIN, 1997, p. 251, tradução nossa).

Entretanto, defende-se que há pouco valor em tentar se determinar se a internet, de maneira ampla, é deliberativa ou não. A internet é uma rede gigantesca de computadores conectados e é formada por um conjunto quase infinito de ferramentas bastante distintas entre si. E mesmo ao se analisar a capacidade deliberativa, não se pode focar apenas nos instrumentos digitais, há de se considerar todo um conjunto de fatores que os envolvem, como

⁵ Em Maia (2008b), há diversos estudos de caso que demonstram que os *mass media* podem ajudar a uma discussão ampliada entre diferentes setores da sociedade.

o ator político a ofertar a iniciativa digital, o *design* das ferramentas e a forma como os usuários se apropriarão desses instrumentos (SALTER, 2004, JANSSEN, KIES, 2005).

Assim, diversos pesquisadores têm apostado em estudos de *deliberação online*. Ou seja, estudos que extraem valores importantes para tal forma de comunicação, que aqui chamaremos de índice de deliberatividade⁶, e verificam como se deu a conversação em diversas iniciativas digitais. Busca-se não apenas verificar se houve deliberação ou não, mas tentar compreender os motivos para tal resultado (DAHLBERG, 2002; SAMPAIO *et al*, 2010). Estudos passados encontraram resultados diversos. Alguns, como de Wilhelm (2000) e de Davis (2005), mostraram um ambiente bastante hostil, no qual as pessoas tentavam destruir os argumentos alheios e não desejavam de forma alguma a busca do entendimento. Outros estudos, como de Papacharissi (2004), Sampaio *et al* (2010), Sampaio e Barros (2010) e Wright e Street (2007), evidenciaram ambientes mais cooperativos e com maior chance de deliberação.

Dessa maneira, por acreditar-se que o Cidadão Repórter seja um projeto digital com grande potencial democrático e comunicativo, será realizado um estudo de deliberação *online* em seu fórum de discussão, mas, antes, uma visão geral sobre a iniciativa.

2. O site Cidadão Repórter

O site Cidadão Repórter foi criado em Abril de 2007 pelo grupo *Diários Associados*⁷ com a proposta de ser um espaço onde as pessoas pudessem reivindicar, sugerir e informar aos órgãos públicos os problemas de sua comunidade, além de discuti-los com quem vive e sofre de carências similares.

O site Cidadão Repórter atua em uma parceria com o jornal Diário de Pernambuco. As mensagens mais debatidas (ou mais interessantes de acordo com os critérios do jornal) são selecionadas e transformadas em matérias no caderno *Vida Urbana*, no Jornal Diário de Pernambuco. Neste caderno, há uma seção dedicada à divulgação das reclamações dos leitores também denominada “Cidadão Repórter”, veiculada todas as terças-feiras, que elenca o que vai ser divulgado. Abaixo uma breve descrição sobre o site.

⁶ A deliberatividade representa um conjunto de fatores essenciais à deliberação qualificada. O método de avaliação consiste essencialmente de uma análise qualitativa das postagens *online*. Cada fator da deliberatividade é computado por aparição, então pressupõe- que quanto maiores tais fatores, maior a chance de uma deliberação de qualidade.

⁷ O grupo conta também com um jornal popular de custo baixo, duas rádios e um dos jornais impressos de maior circulação e tradição no Estado de Pernambuco, o *Diário de Pernambuco*, que é o periódico mais antigo em circulação na América Latina (fundado em 07 de novembro de 1825 no Recife).

Ao abrir a *home*⁸ do fórum, o primeiro tópico explica a função do site na seção *Bem-vindo ao Cidadão Repórter*. Além disso, há uma breve síntese do objetivo do projeto:

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

No próximo tópico da *home*, há uma ficha de cadastro para ser preenchida *online*, pois só cidadãos cadastrados podem postar denúncias e comentar os tópicos. Após o preenchimento desta ficha cadastral, o usuário receberá um *login* e uma senha para se tornar um “Cidadão Repórter”. Esta ficha deve ser preenchida com dados básicos obrigatórios (usuário, endereço de e-mail, senha). Contudo, também há espaço para informações opcionais, como telefone, data de nascimento, localização, endereço de redes sociais e outros. O cadastro também permite a inserção de imagem e de *emoticons*⁹.

Antes dos tópicos de debate¹⁰, há um item que ensina o usuário a postar imagens e vídeos nos fóruns, bem como um assunto denominado *Matérias Publicadas* que divulga para os participantes as matérias veiculadas no Diário de Pernambuco baseadas nas discussões do fórum. Depois deste tópico, existe uma seção, denominada *Pauta*, criada para sugestão de matérias: “Você quer sugerir alguma reportagem para o Diário de Pernambuco ou para o Pernambuco.com? Escreva o assunto aqui” (CIDADÃO REPÓRTER, 2009).

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

Dentro dos sub-tópicos, os usuários cadastrados podem ler as mensagens, respondê-las, citá-las (através de uma ferramenta que já transforma a postagem desejada em formato de citação) e ter acesso às informações que foram liberadas pelo usuário durante o cadastro, como e-mail, telefone etc. Os usuários são classificados de acordo com sua participação

⁸ *Home* é a página inicial de um site. Geralmente também é a principal.

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

¹⁰ Veja *layout* da *home* deste site no anexo 01.

(número de mensagens) em bronze, prata e ouro. Eles também têm acesso ao FAQ¹¹ e ao sistema de busca interna por assunto, categorias, palavras-chave etc.

3. Metodologia

Como afirmado, o objetivo central é estudar discussões acerca do trânsito. Dessa maneira, foram escolhidos, dentro do fórum do Cidadão Repórter, os 02 sub-tópicos abertos que apresentavam o maior número de respostas. Acreditamos que um maior número de mensagens ofereceria melhores chances de possuir mais participantes, uma maior diversidade de pensamentos e de posicionamentos e mais possibilidade de conversações.

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

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

Para a efetiva análise dos comentários e da criação do índice de deliberatividade é adotado como parâmetro as propostas de Maia (2008a, 2008b) sobre os indicadores deliberativos mediáticos e de Jensen (2003) sobre indicadores de deliberação *online*. A partir desses estudos, pretende-se avaliar as interações discursivas existentes no fórum *online Cidadão Repórter*, e a forma com a qual elas ajudam o cidadão a ter uma participação política mais ativa.

Dessa forma, todas as postagens foram avaliadas através do *software* de análise qualitativa *Atlas.ti*¹², que nos permitiu classificar cada postagem do fórum por diferentes códigos extraídos da teoria deliberativa, conforme veremos abaixo. A leitura qualitativa das mensagens também foi utilizada para se melhor compreender o desenvolvimento do debate, os tipos de argumentos utilizados, os principais tópicos de debate e afins.

A) Acessibilidade:

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

¹² Para mais informações a respeito do programa, visitar: <www.Atlas.ti.com>. Acesso em 15 Fev. 2010.

A acessibilidade (ou inclusão) é um ponto destacado por Maia (2008b) e por Jensen (2003), já que a participação igualitária é ponto fundamental da teoria deliberativa. Ao se tratar da acessibilidade no ambiente digital, há duas questões prementes. Primeiramente, a maioria da população não tem acesso fácil ao meio. Em segundo lugar, além do acesso, são necessários conhecimento e habilidades suficientes para navegar na web. Em alguns casos, a rede pode ampliar a exclusão sócio-econômica de determinadas parcelas da população (WILHELM, 2000). Segundo Wilhelm (*ibidem*), é o que acontece quando governos decidem fazer plebiscitos virtuais nos quais apenas alguns cidadãos conseguem se manifestar.

Conforme a pesquisa PNAD 2009¹³, realizada pelo IBGE, apenas 27% dos lares brasileiros apresentam domicílios com computadores e acesso à internet. O índice cai para apenas 14,4%, quando restringido à região nordeste, enquanto aumenta para 35,4% na região sudeste¹⁴, o que parece sustentar a teoria do crescimento da assimetria de acordo com as diferenças sócio-econômicas das regiões.

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

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

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

B) Caracterização e identificação dos atores:

A caracterização dos atores é vista como uma preocupação em distinguir as falas reproduzidas nos mídias. Quem é representante político? Quem é sujeito comum?

¹³ Uma síntese do relatório está disponível em:

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

¹⁴ Proporções de domicílios com computadores e com conexão à internet: Sudeste (43,7% e 35,4% com conexão), Sul (42,6%; 32,8% com conexão), Centro-Oeste (35,7%; 28,2% com conexão), Norte (20,3%; 13,2% com conexão) e Nordeste (18,5%; 14,4% com conexão). Fonte: <http://bit.ly/b9ZFuc>. Acesso em 10 Setembro de 2010.

Especialistas, Governo, empresários, cidadãos ordinários ou com *status* elevado, todos são catalogados. Trata-se de uma forma de se perceber a própria assimetria dos meios.

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

Nas novas mídias, a não identificação do sujeito falante tem seus aspectos positivos e negativos. No primeiro sentido, a não identificação tende a diminuir as disparidades sócio-econômicas, depois, a não identificação diminui os constrangimentos da fala e o medo de exposição ao ridículo (MAIA, 2008a). Por outro lado, outros autores defendem que se os usuários não se identificam, eles tendem a não se comprometer com o debate, o que pode levar a falta de respeito ou a ausência de argumentos racionais (DAVIS, 2005; WILHELM, 2000).

Opta-se por incluir dois códigos no *Atlas.ti*. Primeiramente, cada postagem era codificada segundo seu autor, o que nos permitiria saber se alguns usuários dominaram o debate, depois, cada mensagem era classificada como “identificada” ou pseudônima”, para se avaliar se os usuários preferiram revelar suas identidades ou não.

C) Utilização de argumentos crítico-rationais:

A utilização de argumentos críticos-rationais diz respeito à racionalidade encontrada nas falas dos atores que se dispõem a dialogar. Manifestações favoráveis ou contrárias a decisões coletivas carecem de justificação em termos que possam ser aceitas por os indivíduos que são afetados por essas decisões (HABERMAS, 1997, MAIA, 2008b).

Todavia, como argumentado anteriormente, a deliberação não precisa ser baseada apenas em argumentos racionais. No caso analisado, levanta-se a hipótese de que grande parte dos argumentos vem da vivência dos próprios moradores de Pernambuco. As experiências pessoais facilitariam os usuários a entender os problemas expostos, pois se tratam de questões próximas às suas realidades e às suas necessidades.

De tal maneira, as postagens foram classificadas conforme a indicação de Jensen (2003). A *Justificação Externa* é aquela em que o usuário utiliza fontes externas para manter seu argumento, como fatos, dados, pesquisas, relatórios, notícias, etc. A *Justificação Interna* (4) é baseada no próprio ponto de vista do usuário, que utiliza explicitamente seus padrões, valores e histórico pessoal (em suma, testemunhos) para apoiar seu argumento. As duas

formas de justificativas não foram consideradas auto-excludentes, logo uma mensagem poderia receber ambos os códigos por conter mais de um tipo de justificção.

D) Reciprocidade e responsividade:

No processo deliberativo, os participantes buscam um acordo sobre os princípios morais que possam ser justificáveis com base em razões aceitáveis perante os outros interlocutores. Em um debate, há reciprocidade quando os atores fazem referência aos argumentos apresentados pelos outros participantes ou à discussão em si (MAIA, 2008b).

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

E) Reflexibilidade e revisibilidade

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

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

Título do post: “Eu estava enganada” *Usuário(a):* Maria Helena Nascimento *Data/hora:* Qua, 20 Ago 2008 4:52 pm
Quando retornei de viagem, fiquei admirada com a Av. Cd. da Boa Vista e achei que ela estava uma maravilha, muito bonita e bem organizada. **Hoje, através das informações dos meus competentes colegas do Cidadão, cheguei a conclusão que me enganei redondamente.** Esta Avenida está um CAOS para os que precisam usá-la. E agora, o que farão para resolver esta caótica situação? [...] (CIDADÃO REPÓRTER, 2009, grifos nossos).

Logo, buscando-se apreender esses elementos da deliberação, são utilizados dois indicadores propostos por Jensen (2003). A reflexividade é basicamente entendida como o

“Progresso” do debate, ou seja, quando o participante participa da discussão ofertando novos argumentos em relação àqueles já apresentados. A revisibilidade foi analisada pelo indicador “Persuasão”, no qual o usuário expressa a modificação de seu pensamento pela discussão ou mesmo afirma concordar com outros argumentos apresentados no fórum.

4. Resultados da deliberatividade

A tabela 1 abaixo apresenta o resultado da codificação no *Atlas.ti*. É apresentada a quantidade de mensagens que foram classificadas em cada indicador de deliberatividade de acordo com os dois tópicos analisados e a porcentagem em relação ao número total de mensagens do tópico em questão. A porcentagem em cada coluna refere-se ao número de mensagens do tópico da coluna. Na última coluna, é demonstrada a somatória dos dois resultados e calculada a porcentagem em relação ao número total da amostra, objetivando-se uma visão mais global das duas discussões analisadas¹⁵.

Tabela 1: Indicadores de deliberatividade

Indicador	Tópico 1 (31 mensagens)	Tópico 2 (61 mensagens)	Total (92 mensagens)
Identificado	26 (83,8%)	42 (68,9%)	68 (73,9%)
Pseudônimo	5 (16,1%)	19 (31,1%)	24 (26,0%)
Dialógico	25 (80,6%)	42 (68,9%)	67 (72,8%)
Monológico	6 (19,4%)	19 (31,1%)	25 (27,2%)
Citação Ferramenta	0 (0%)	7 (11,5%)	7 (7,6%)
Progresso	11 (35,5%)	24 (39,3%)	35 (38,0%)
Persuasão	20 (64,5%)	11 (18%)	31 (33,7%)
Just. Externa	11 (35,5%)	24 (39,3%)	35 (38,0%)
Just. Interna	9 (29%)	6 (9,8%)	15 (16,3%)

Tabela 2: Usuários mais ativos

Usuário	Tópico 1	Tópico 2	Total
Maria Helena	0 (0%)	10 (16,4%)	10 (10,9%)
Arthur	6 (19,3%)	17 (27,8%)	23 (25,0%)
Wendel F.	6 (19,3%)	1 (1,6%)	7 (7,6%)

¹⁵ É importante frisar que há indicadores que não são excludentes entre si.

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

A primeira surpresa está no fato de 74% das mensagens terem sido consideradas identificadas. Foi possível notar que os participantes apresentaram muito comprometimento com o site, com as denúncias e com a discussão. Também não se foi possível realizar qualquer correlação direta entre os usuários pseudônimos e baixos índices de deliberatividade ao se cruzar os dados no *Atlas.ti*. Uma evidência disso é o usuário Arthur, pseudônimo, que participou ativamente nos dois tópicos e geralmente com altos índices de reciprocidade, progresso e justificação.

Agora, os dados também indicam que os 3 atores que mais postaram representam juntos 40% da amostra. Como já aconteceu em outras análises (DAVIS, 2005; WILHELM, 2000), poucos participantes acabam dominando o debate. Todavia, pela leitura qualitativa das mensagens, não se encontrou nenhuma evidência de que isso possa ter atrapalhado o debate. Ninguém, por exemplo, realizou reclamações sobre esses usuários, sobre a dificuldade de se manifestar ou algo similar. Pelo contrário, a participação desses usuários muitas vezes se manifestou para manter a conversa, para realimentá-la¹⁶.

A utilização de argumentos crítico-rationais (C) foi relativamente alta¹⁷, alcançando pouco mais que 50% do total, sendo o índice da justificação externa (38,0%) bastante superior aos 16,3% alcançados pela forma de justificação interna. Acreditávamos que o uso de testemunhos e/ou de contar histórias seria predominante na análise, mas inferimos que os usuários optaram pelo uso de argumentos mais externos e racionais devido ao tema. Como o trânsito é um problema compartilhado por todos, possivelmente os testemunhos teriam menos valor. As justificativas precisavam ser mais globais. Não se trata de algo que apenas um indivíduo sofra, que seja exclusivo dele, mas sim algo que afeta a todos os participantes do debate¹⁸. Grande parte dos argumentos seguiu essa lógica.

¹⁶ Em um fórum *online*, os tópicos mais novos permanecem na parte superior da página. Então, naturalmente, um tópico que não é alimentado por novas mensagens tende a seguir para a parte inferior. Além disso, os tópicos com novas mensagens recebem uma marcação diferencial para chamar a atenção dos usuários.

¹⁷ Em Sampaio *et al* (2010), foi de 41% externa e 12% interna e em Sampaio, Barros (2010) foi de 32% e 4%.

¹⁸ O trânsito, longe de ser um problema particular de um determinado grupo, tem assim a potencialidade de ser vocalizado enquanto problema público, ele se constitui efetivamente como uma pauta que envolve qualquer indivíduo que resida em uma metrópole.

A reciprocidade (D) também se apresentou muito alta, chegando a quase 73% do total¹⁹. A grande maioria das mensagens respondia ao tópico, fazia referência a outras mensagens, idéias ou usuários. As mensagens realmente apresentaram um caráter de diálogo. Houve, também, bastante responsividade dos usuários que iniciaram os tópicos que continuariam envolvidos na discussão. Já a ferramenta de citação foi pouco utilizada (7,6%).

A reflexividade (E) também foi elevada. No quesito de dar progresso ao debate, 38%²⁰ dos usuários tentaram apresentar novos argumentos e dar continuidade à discussão. A persuasão, por sua vez, chegou a impressionantes 33%²¹ das mensagens, ou seja, aparentemente os problemas e as soluções foram vistas de maneira similar pelos diversos usuários. Inúmeras vezes os participantes postaram afirmando concordar com determinados argumentos ou mesmo com certas descrições dos problemas, demonstrando que estavam atentos aos outros pontos de vista.

No geral, pode-se, inicialmente, concluir que a discussão foi altamente qualificada nos quesitos da deliberação elencados por Maia (2008a, b) e Jensen (2003). Ao contrário de outras pesquisas de deliberação *online* nas quais os participantes desejam, principalmente, se expressar e apenas depois ouvir e ponderar sobre outras falas (DAVIS, 2005; SAMPAIO *et al*, 2010; SAMPAIO, BARROS, 2010; WILHELM, 2000); percebeu-se altos índices de reciprocidade e de reflexividade no caso analisado, evidenciando que os usuários não apenas respondiam, mas refletiam sobre as outras mensagens, apresentando novos argumentos ou explicando porque os pontos levantados já eram satisfatórios. Além disso, os cidadãos se importaram em justificar suas opiniões e posicionamentos, seja por argumentos racionais, seja por notícias de jornais ou mesmo por evidências fortes, como fotos.

5. Participação Cidadã

O nosso estudo evidencia que o fórum do Cidadão Repórter pode apresentar discussões altamente qualificadas, mesmo sob a análise da deliberação, que é uma forma exigente de comunicação (MAIA, 2008b). Entretanto, é preciso sinalizar duas questões: que tipo de cidadão o site destaca e qual a função do repórter nesse processo?

Na teoria deliberativa, Habermas assegura que a democracia deliberativa não depende de cidadãos extremamente cívicos, capazes de grandes ações coletivas, como ele afirma

¹⁹ Em Sampaio *et al* (2010), apenas 30% das mensagens representaram diálogo. O resultado foi ainda superior ao índice de 74% encontrado em Sampaio, Barros (2010).

²⁰ Apenas 18% em Sampaio *et al* (2010), mas em Sampaio, Barros (2010) o total chegou a 48%.

²¹ Os 33% da atual pesquisa foi o maior valor já encontrado em nossos estudos. Em Sampaio *et al* (2010), o resultado não chegou a 3% e em Sampaio, Barros (2010) não alcançou 9%.

acontecer na teoria republicana. A questão se encontra em condições de comunicação, que possibilitem uma formação da opinião e da vontade política que sejam capazes de influenciar o sistema político, especialmente na criação de leis (HABERMAS, 1995).

Há, como afirmado na primeira seção, uma ênfase nos direitos do cidadão, em sua dignidade política como parte da soberania. Mesmo que não participe ativamente, o cidadão precisa ser convencido sobre o mérito das decisões a serem tomadas. Por isso a importância de discussões informais em diversas arenas (HABERMAS, 1995).

Nesse sentido, é bastante questionável o papel do cidadão considerado no Cidadão Repórter. Segundo o próprio site, o seu principal objetivo é “denunciar problemas que estejam acontecendo em sua rua, bairro ou cidade” (CIDADÃO REPÓRTER, 2009). Durante nossa avaliação, foi notável que a grande maioria dos tópicos e das mensagens se referia a problemas e questões bastante pontuais (por exemplo: buracos, vias mal construídas, carros estacionados em locais proibidos etc.), raramente tocando questões políticas macro, como a criação ou alteração de leis ou mesmo mudanças mais profundas na administração pública. Poder-se-ia afirmar que não são propriamente cidadãos, mas apenas pessoas reclamando para um “disque-obras”, e que isso poderia ocasionar uma visão reduzida da política e, especialmente, da cidadania.

Outra crítica facilmente realizável ao projeto está na questão do repórter. Palacios (2009), por exemplo, afirma que os grandes jornais impressos apenas adotam ferramentas participativas *online* pela excessiva demanda e que elas se tornam instrumentos exclusivos para a fidelização dos leitores do jornal. O Cidadão Repórter é um bom exemplo de jornalismo participativo, mas certamente ele reforça a importância do repórter sobre a do cidadão. Por um lado, é claro que o simples fato de se abrir a possibilidade do cidadão discutir, reclamar, apontar falhas é algo grandioso e pode representar um incremento de valores democráticos. Por outro lado, não se pode ignorar que o *gatekeeping* permanece com o jornalista. Quando abordada sobre qual o critério adotado para escolher as publicações, a jornalista Ana Paula afirma:

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

Ou seja, por um lado, é dada grande importância às denúncias e às opiniões dos cidadãos. Por outro lado, continua sendo o repórter profissional a decidir quais temas adentram, ou não, o jornal impresso (não há qualquer tipo de votação para se decidir os temas

mais proeminentes para ganharem visibilidade). E, nesse caso específico, a intermediação do jornal pode se tornar clientelista e até maléfica para o cidadão, já que podem ser os interesses da empresa jornalística a serem defendidos.

Essas duas questões: o conceito do cidadão e a função do repórter são importantes na consideração dessas novas práticas do jornalismo. Todavia, além da análise da deliberação, foi notável que outros momentos bastante cívicos ocorreram no fórum *online*. Em especial, destaca-se o sub-tópico “Calçadas em Boa Viagem servem de estacionamento para carros”²², no qual uma usuária posta inúmeras fotos que mostram as calçadas do bairro Boa Viagem tomadas por carros em diferentes dias e também em horários diversos.

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

Apesar de não possuírem poder para definir obras que serão realizadas, os cidadãos escapam do dirigismo governamental. Estes cidadãos encontram autonomia e organização para promoção de atos públicos que podem ganhar a esfera midiática e desta forma têm maiores chances de afetar as organizações políticas formais. A mensagem abaixo demonstra uma incitação de organização para protesto:

Título do *post*: não há. *Usuário (a)*: Yara Gonçalves Manolaque
Data/Hora: Dom, 13 Abr 2008 7:10 pm

Caros, É com grande tristeza que vejo, mais uma vez, o dinheiro público sendo jogado no LIXO. Sou moradora da Boa Vista e acompanhei de perto esses mais de 1 ano de construção do maravilhoso corredor leste-oeste. E para mim sempre ficou claro que não ia dar certo. As calçadas foram mal construídas, pois já se pode ver elas afundando devido a mal colocação dos tijolos... Após o término da colocação das calçadas, sempre aparecia funcionários refazendo o que já havia sido feito. Pergunto: e o dinheiro para refazer tudo de novo? [...] **Cidadãos, temos que fazer uma denúncia para o Ministério Público!!! Está claro que o dinheiro foi mal utilizado!!! E quem sofre? A população!!!!VAMOS FAZER UM ABAIXO-ASSINADO.** Temos tempo para isso, já que o trânsito está todo parado!!! (CIDADÃO REPORTER, 2009, grifos no original).

²² A versão original do artigo analisa a deliberatividade desse tópico, entretanto ela se mostrou inviável uma vez que a maioria das mensagens foi escrita por uma única usuária.

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

Desta forma, o ambiente virtual desponta não só como espaço para discussão política, mas também como uma forma de mobilização, que pode sair do *online*. A participação cidadã é necessária não só para fazer cobranças e fiscalizar as ações governamentais, mas também para a própria existência do site, que tem sua importância, espaço e credibilidade aumentados à medida que há mais inserções e interações entre os cidadãos.

Então, ressalta-se que os cidadãos possuem clareza em suas manifestações, ainda que apresentem um vocabulário simples para se expressarem, contendo às vezes erros gramaticais. Falam dos problemas, das obras e de como estas são usadas para angariar votos ou visibilidade no jogo político das esferas governamentais. O que evidencia que a visão da cidadania ou da política não é reduzida, mas, em sentido inverso, pode ser ampliada, quando eles participarem ativamente dos debates e outros instrumentos de participação promovidos por seus participantes.

A respeito do papel do repórter, é importante ressaltar que o jornal tem uma ação fundamental, dando visibilidade para o debate, expandindo-o e ajudando o cidadão a assumir o papel de “cão de guarda” (*watchdog*) do Estado, no qual ele ajuda a fiscalizá-lo e a demandar soluções para problemas de concernência pública. Ou, em outras palavras, alguns desses debates (seja sobre problemas pontuais ou sobre grandes temas) só alcançam o sistema político pela visibilidade conferida pelo jornal impresso, que já possui grande credibilidade e alcance. E essa visibilidade muitas vezes pode gerar uma maior influência. Obviamente é muito mais fácil o governo não apurar a denúncia realizada por um único cidadão em comparação a uma denúncia realizada em um fórum *online* público, que foi posteriormente veiculada por um jornal com milhares de leitores. Pode-se perceber a eficácia e funcionamento deste site em parte do e-mail respondido pela jornalista Ana Paula Neiva:

Aqui, em Pernambuco, temos muitos problemas com saneamento e abastecimento. Talvez por isso o tópico é um dos mais solicitados. A Companhia de Saneamento e Abastecimento de Pernambuco tem nos dado sempre um retorno, informando com detalhes os procedimentos tomados

para resolver as queixas dos internautas. Há duas semanas, um leitor postou nota denunciando um esgoto estourado em plena Rua Barão de Souza Leão, em Boa Viagem, um endereço bem movimentado do bairro. A fossa que estava com problema ficava bem próxima a um hotel de luxo aqui da cidade. Procuramos a Compesa, que nos respondeu que o serviço havia sido realizado e o problema resolvido. No dia seguinte da publicação, choveram denúncias informando que era mentira da companhia. Cobramos mais uma vez o serviço e dois dias depois, ele realmente foi sanado (REIS, NEIVA, 2009, grifos nossos).

6. Considerações Finais

Conclui-se que o fórum *online* Cidadão Repórter acaba apresentando diversas funções com potencial democrático. Primeiramente, ele permite uma discussão qualificada entre os cidadãos, que pode facilitar o entendimento entre diversos pontos de vista ou mesmo a busca por soluções em situações de conflito. Em segundo lugar, o mesmo funciona como meio de denúncia de situações irregulares ou de problemas na cidade para outros cidadãos, para os jornalistas ou para o poder público. Em terceiro lugar, o site permite a organização e realização de movimentos de protesto, sejam *online* sejam presenciais.

Acreditamos que ainda exista um excessivo *gatekeeping* por parte do jornal. Seria possível aumentar o respaldo dos cidadãos se houvesse alguma forma de se votar *online* nos temas considerados mais importantes pelos próprios participantes e que estes fossem selecionados para o jornal impresso. A instância jornalística permanece com o poder de escolha e enquadramento no produto final, o que pode se tornar frustrante aos cidadãos.

Entretanto, afirmamos que a conexão entre o fórum *online* e o jornal impresso, é fundamental para o incremento democrático aqui defendido, sendo mutuamente benéfica. O fórum ganha respaldo e atratividade, uma vez que pode repercutir em uma mídia com maior visibilidade e impacto, facilitando que os cidadãos possam ser ouvidos e atendidos pelo poder público. E o jornal impresso ganha em credibilidade e confiança dos leitores, já que diversas matérias são baseadas em discussões realizadas pelos próprios cidadãos concernidos. Consideramos pertinentes novos estudos com o Cidadão Repórter seja no campo de jornalismo participativo ou de Comunicação e Política.

Referências

BUCHSTEIN, H. Bytes that Bite: The Internet and deliberative Democracy. *Constellations*, Londres, v. 4, n. 2, p. 248-263, Outubro 1997.

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

DAHLBERG, L. Net-Public Sphere Research: Beyond the 'First Phase'. *Euricom Colloquium: Electronic Networks and Democracy*. Nijmegen, The Netherlands: 14, 2002.

DAVIS, R. *Politics Online: Blogs, Chatrooms and Discussion Groups in American Democracy*. Routledge, London and New York, 2005.

DRYZEK, J. Theory, Evidence and the Tasks of Deliberation. In: ROSENBERG, Shawn W (Org.). *Deliberation, Participation and Democracy: Can the people govern?* New York, Palgrave Macmillan, 2007, p. 237-250.

FREY, K. Governança Eletrônica: experiências de cidades européias e algumas lições para países em desenvolvimento. *Revista IP – Informática Pública*, Belo Horizonte, v.3, n. 1 p.31-48, Maio 2001.

FROOMKIN, A. M. Technologies for Democracy. In: SHANE, Peter. (Org.). *Democracy Online: The Prospects for Political Renewal Through the Internet*. New York: Routledge, 2004, p. 3-20.

HABERMAS, J. *Direito e Democracia: entre facticidade e validade*, v. 2. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

HABERMAS, J. Três modelos normativos de democracia. *Lua Nova*, São Paulo, n.36, p. 39-53, 1995.

JANSSEN, D.; KIES, R. Online Forums and Deliberative Democracy. *Acta Politica*, n. 40, p. 317–335, 2005.

JENSEN, J. L. Public Spheres on the Internet: Anarchic or Government-Sponsored – A Comparison. *Scandinavian Political Studies*, v. 26, n. 4, p. 349-374, 2003.

LEMOS, A.; LÉVY, P. *O futuro da internet*. Em direção a uma ciberdemocracia planetária. São Paulo: Paulus, 2010.

MAIA, R. C. M. Democracia e a Internet como Esfera Pública Virtual: Aproximação as condições de deliberação. In: GOMES, W; MAIA; R. *Comunicação e Democracia*. São Paulo. Editora Paulus, 2008a, p. 276-292.

MAIA, R. C. M. (coordenadora). *Mídia e Deliberação*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2008b.

MARCHE, S; McNIVEN, J. D. E-government and e-governance: The future isn't what it used to be. *Canadian Journal of Administrative Sciences*; v. 20, n. 1, p. 74-86, 2003.

MITRA, A. Marginal voices in Cyberspace. *New media & Society*, Londres, v.3, n.1, p. 29–48, Março 2001.

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

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

REIS, A.; NEIVA, A. P. Entrevista realizada por e-mail. 24 de Junho de 2009.

SALTER, L. Structure and Forms of Use. A contribution to understanding the ‘effects’ of the Internet on deliberative democracy. *Information, Communication & Society*, Londres, v. 7, n. 2, p. 185–206, junho 2004.

SAMPAIO, R. C.; MAIA, R. C. M.; MARQUES, F. P. J. A. Participação e Deliberação na Internet: um estudo de caso do Orçamento Participativo Digital de Belo Horizonte. *Opinião Pública*, Campinas, vol. 16, nº 2, p.446-477, Novembro, 2010.

SAMPAIO, R. C.; BARROS, S.A. R. Deliberação no jornalismo online: um estudo dos comentários do Folha.com. *Intexto*, Porto Alegre: UFRGS, v. 2, n. 23 p. 183- 202, julho/dezembro 2010.

STANLEY, J. W.; WEARE, C. The Effects of Internet Use on Political Participation: Evidence from an Agency Online Discussion Forum. *Administration & Society*, n. 36, p. 503-527, 2004.

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

WRIGHT, S.; STREET, J. Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums. *New Media & Society*, n. 9, p. 849-869, 2007.