MIDIATIZAÇÃO, MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO E CIRCULAÇÃO DISCURSIVA: DAS CARTAS DOS LEITORES AOS COMENTÁRIOS EM FANPAGES

MEDIATIZATION, MECHANISMS OF PARTICIPATION AND DISCURSIVE CIRCULATION: FROM THE READERS' LETTERS TO COMMENTS ON FANPAGES

Viviane Borelli[1]

Resumo: O objetivo é refletir sobre o funcionamento e a constituição do espaço de comentários em perfis de jornais no Facebook como um locus de trocas de opiniões e ideias a partir de enunciações feitas tanto por jornais quanto por leitores. Compreende-se que há a emergência de uma zona discursiva singular, a da circulação (Fausto Neto, 2012, 2013), no

1. Professora do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e do Departamento de Ciências da Comunicação da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), RS. Doutora em Ciências da Comunicação pela Unisinos. Realizou estágio Pós-Doutoral com bolsa Capes na Universidade Nova de Lisboa, com orientação do doutor João Pissarra Esteves (2015-2016). E-mail: borelliviviane@gmail.com.

contexto de uma sociedade em vias de midiatização (Verón, 1997). Por meio de análise das normas de regulação propostas por jornais, identificam-se marcas discursivas que apontem para a concepção e o funcionamento desses espaços, compreendidos como sistemas (Luhmann, 2005, 2009). São realizadas entrevistas com editores de periódicos gaúchos e com leitores de jornais brasileiros e portugueses sobre a abertura dos espaços para comentários, a regulação e a forma de acesso.

Palavras-chave: Midiatização. Circulação. Comentários em fanpages. Sistema.

Abstract: The aim is to reflect upon the functioning and constitution of the comments' space in newspapers profiles on Facebook as a locus of opinions and ideas exchange based on the enunciations made by newspapers as well as by readers. It is understood that there is an emerging singular discursive zone, that of circulation (Fausto Neto, 2012, 2013), in the context of a society in the process of mediatization (Verón, 1997). Through the analysis of the guidelines of regulation proposed by the newspapers, discursive markers that point to the conception and functioning of these spaces are identified, comprehended as systems (Luhmann, 2005, 2009). Interviews with editors of "gaúcho" periodics and readers of Brazilian and Portuguese newspapers are performed related to the opening of the comment spaces, the regulation and the access form.

Keywords: Mediatization. Circulation. Comments on fanpages. System.

1 Midiatização, enunciação e circulação discursiva

Ao acessar sites ou perfis de jornais no Facebook observamos mudanças na paisagem discursiva midiática se compararmos ao que era produzido há algumas décadas. A emergência de outros enunciadores nos desafia a problematizar a prática jornalística a partir da ideia de que cada vez

mais há distintos enunciadores e não mais a relação clássica: enunciador (jornal) e destinatário (leitor). É nessa conjuntura que notamos uma certa crise de performance no jornalismo, visto que os jornais têm de lidar com enunciadores que se atravessam nos quadros enunciativos tradicionais e geram outros sentidos que se sobrepõem, codeterminam e interferem sobre o que é dito e também sobre o modo como algo é dito.

Mesmo que os jornais ainda tentem controlar o processo produtivo – no modelo clássico de transmissão de informação de um emissor para um receptor, fazendo projeções de quem são seus públicos - os discursos acabam seguindo rumos não previstos: notícias são compartilhadas e comentadas por leitores nos sites de redes sociais numa ampla cadeia significante. Isso denota que o processo de enunciação não ocorre de forma linear, pois há ressignificações, conexões mais amplas e difusas, e que no universo dos sentidos não há causalidades (Verón, 2004, 2013).

Estamos diante de uma era de incertezas, em que os quadros de sentido - outrora construídos pelas mídias como uma moldura mais linear e causal aos seus enunciados - cada vez mais tomam forma por meio de processos de enunciação atravessados por injunções de distintos enunciadores. Nesse sentido, a mediação – função de ordem simbólica que dá base à emergência do campo dos *media* (Rodrigues, 1999) - é questionada: leitores interrogam preceitos caros ao jornalismo – como o conceito de notícia e de objetividade; sugerem outros olhares sobre fatos que ocorrem na sociedade; questionam as modalidades de participação e o funcionamento dos espaços abertos a comentários; propõem novos modos de enunciação de notícias e outras construções discursivas sobre os temas publicados.

Emerge, de forma acelerada, nesse contexto, a circulação, onde há zonas de contato, de interpenetrações e enunciações de múltiplas ordens e provenientes de sistemas diferentes, como problematiza Fausto Neto (2012, 2013). Para o autor, o processo de midiatização gera novas relações de ordem técnica e discursiva, formando- "zonas de pregnâncias" (Fausto Neto, 2013), que reorganizam e reformu-

lam estruturalmente as lógicas de contato entre produção e reconhecimento.

Fausto Neto (2012, p.62) defende que o jornalista deixa de ser o "mestre principal da sua atividade discursiva, uma vez que seu ato se encontra no meio de uma rede de interdiscursos, de fluxos de meios e de produções de coenunciadores". Dessa forma, o papel clássico atribuído ao jornalista – o de mediador de discursos – é rediscutido e repensado nessa lógica discursiva que se desenha a partir da emergência de distintos enunciadores que entram em interação no processo de circulação.

Os jornais têm passado por mutações em suas práticas discursivas em função do desenvolvimento tecnológico e por pressões do mercado, em que as lógicas de marketing têm consequências do ponto de vista empresarial ou profissional. Nesse contexto, é preciso lembrar que há demandas para a abertura desses espaços para participação que podem ser mais estruturais e contextuais - em função do processo de midiatização da sociedade e do protagonismo dos sujeitos - ou mesmo de caráter mercadológico, visto que o fato de as mídias estarem abertas para receber a participação de seus públicos implica na garantia de proximidade convertida em cliques, engajamento e também em índices para possíveis anunciantes.

Entretanto, nessa processualidade, há, também, consequências do ponto de vista ético, pois não há garantias de que os conteúdos ali publicados representem mais qualidade: nem para as mídias que, muitas vezes, acabam por ter vinculados ao seu nome comentários de conteúdo questionável (preconceituosos ou desrespeitosos, por exemplo) ou que venham a agregar, por exemplo, informações que tenham implicações substanciais para o desenvolvimento da sociedade. O fato de as mídias possibilitarem a inclusão de enunciados à oferta discursiva proposta pelo dispositivo de enunciação (Verón, 2004, 2013) implica acoplamentos e interpenetrações (Luhmann, 2005, 2009).

A abertura de espaços para participação não é necessariamente uma novidade dentro da lógica de funcionamento do sistema midiático. As cartas dos leitores constituem uma

seção importante do projeto editorial dos jornais e remetem à inserção de ideias e opiniões dos leitores na enunciação midiática. Se outrora, na era da preponderância do impresso, os espaços para participação eram limitados a pequenas colunas e linhas, hoje, na ambiência da digital podem ser alargados. É preciso lembrar que o acesso ao sistema midiático (Luhmann, 2005, 2009) é regulado a partir de regramentos e lógicas específicas, havendo normas explícitas que visam gerir a participação, criar regras e também sanções para aqueles que ali se enunciam.

Entretanto, há concepções editoriais distintas em relação à proposição de uma seção de cartas dos leitores e a abertura dos espaços para comentários a notícias, visto que essa modalidade de participação remete a outros objetivos que nem sempre vão ao encontro da ampliação de temas e discussão de questões que dizem respeito à vida coletiva. Como problematiza Esteves (2003, 2007, 2011), o espaço midiático pode se constituir num *locus* ímpar para a participação cidadã e o exercício da democracia. Entretanto, não há garantias de que isso ocorra já que os leitores se inscrevem nesses ambientes com distintas intenções.

As questões da pesquisa são investigar como funcionam os espaços abertos a comentários, analisando em que medida essa zona discursiva singular constitui um *locus* de discussão e proposição de ideias ou se representa uma mera formalidade ofertada pelos jornais com intuito de mostrar que os leitores integram seu dispositivo de enunciação. Pretende-se também refletir sobre possibilidades metodológicas para a pesquisa em midiatização e para os estudos sobre a circulação discursiva.

Para dar conta dessas questões que se configuram numa problemática de circulação, são analisados fragmentos discursivos (Verón, 2004) dos termos e condições de uso publicadas por jornais[2] em seus sites, bem como informações

2. Dos brasileiros Estadão, Folha de S. Paulo, O Globo, A Tarde, Estado de Minas, Gazeta do Povo, Diário Popular, Nacional, Gazeta do Sul, Zero Hora, Pioneiro, Diário de Santa Maria e dos portugueses Diário de Notícias, Público e Jornal de Notícias. Os dados aqui apresentados foram coletados durante a pesquisa pós-doutoral

retiradas da aba "Sobre" dos perfis no FB para identificar como constroem discursivamente seus interlocutores e que regramentos impõem para a participação de outros enunciadores. Os periódicos[3] foram eleitos de forma intencional – pelo acesso que se teve aos dados – de modo que não foi possível ter o mesmo tipo de informações de todos os jornais.

De forma complementar, com intuito de descrever e analisar como os jornais concebem e regulam os espaços dos comentários de leitores, realizou-se entrevistas com editores gaúchos[4] de Gazeta do Sul, Diário Popular, Nacional e dos periódicos do Grupo RBS - Zero Hora, Pioneiro e Diário de Santa Maria. A partir de um roteiro básico de questões (Gil, 2006) foram feitas perguntas sobre as principais mudanças realizadas pelo jornal nos últimos anos em relação à participação dos leitores; sobre as semelhanças, diferenças e características específicas dos espaços para comentários no site e no perfil no FB; sobre regulação, normas e acesso a esses ambientes.

Foram realizadas, ainda, entrevistas com leitores/comentadores com intuito de ouvi-los em relação ao conceito que formulam acerca da abertura dos jornais para escuta de opiniões de outros enunciadores e por que ali se enunciam. Os contatos foram feitos por meio do FB, a partir de observações de perfis de comentadores (Pioneiro, Diário Popular, Diário de Santa Maria e Nacional, Diário de Notícias e Público). As

---

(com bolsa Capes e realizada na Universidade Nova de Lisboa) e também em períodos anteriores quando da realização da pesquisa "Produção e circulação da notícia: as interações entre jornais e leitores" (Apoio financeiro do Cnpq - Chamada 43/2013, CSH).

3. Sabe-se que todas as mídias possuem singularidades – uma história, uma identidade e um modo particular de lidar com seus protocolos interacionais ao longo do tempo, portanto aqui serão retirados fragmentos desses termos que não serão analisados em profundidade e nem comparativamente, visto que busca-se identificar algumas regularidades nos seus modos de enunciação (Verón, 2004). Todos os dados relativos aos sites e páginas dos jornais no FB foram coletados no mês de dezembro de 2015.

4. Todos os entrevistados assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido que detalhava os objetivos da pesquisa, que os dados seriam usados para elaboração de artigos e os contatos da pesquisadora responsável pelo projeto caso fosse necessário fazer mais algum tipo de esclarecimento.

entrevistas foram realizadas por inbox[5] (em 2015 e em 2016) e as questões versavam sobre a frequência com que comentava; que tipo de notícias mais chamava a atenção; motivos para comentar alguma notícia e como avaliava sua interação com o jornal.

A questão central é uma problemática de circulação, visto que o processo de midiatização da sociedade (Verón, 1997) coloca em contato no espaço dos comentários tanto enunciações da instância midiática quanto aquelas que são produzidas pelos sujeitos que ali se inscrevem. Nessa processualidade, constitui-se, portanto, um outro locus singular de produção de sentidos, em que os discursos produzidos remetem à construção coletiva e cidadania, a embates e divergências de opiniões e também a superficialidades e fragmentações dos ditos.

Essa proposição integra a pesquisa de estágio pós-doutoral com bolsa Capes intitulada "A interação entre jornais e leitores nos espaços públicos da internet: uma análise das lógicas, processos e interlocuções que atravessam a enunciação dos *media"* realizada na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas (FCSH) da Universidade Nova de Lisboa (UNL), entre agosto de 2015 e fevereiro de 2016. No artigo, discute-se alguns conceitos acerca do funcionamento do sistema midiático, da participação de leitores no processo de enunciação dos jornais, bem como problematiza-se o processo de midiatização e a circulação discursiva. Busca-se tensionar a reflexão teórica com os dados empíricos para que seja possível fazer um paralelo entre proposições de investigado-

5. Entre 2015 e 2016, conseguiu-se realizar 46 entrevistas de um total de 120 contatos (entre mensagens enviadas antes do pedido de amizade e/ou após aceite). Entretanto, não há como saber se esses entrevistados representam efetivamente aqueles que mais comentam as matérias desses jornais, pois mesmo que tenham sido escolhidos para envio de pedido de amizade aqueles que mais estavam presentes nesses espaços abertos para comentários, a amostra não pode ser considerada representativa nem do tipo de público que ali participa, nem da proporção de leitores que ali se inscrevem. Porém, como o objetivo não abrange aspectos de ordem quantitativa e independe de outras variantes (faixa etária, gênero, ocupação, renda), os dados servem para indicar como os leitores avaliam os espaços de participação.

res e as práticas discursivas dos sujeitos e mídias nesses ambientes.

2 Regulação, participação, democracia

As mídias constituem um sistema essencial e primordial de funcionamento da sociedade moderna. Nesse contexto, o espaço midiático é, por natureza, concebido como um locus plural, de promoção de ideias que recobram a totalidade de anseios da sociedade, lugar no qual são construídos temas que possam alavancar o diálogo com outros sistemas. Nesse contexto, recorre-se a Luhmann (2005, p. 31) que compreende ser por meio de temas que as mídias acoplam-se a outros sistemas e que "o sucesso dos meios de comunicação em toda a sociedade deve-se à imposição de temas". As conexões entre o midiático e os demais sistemas constituintes da sociedade dependem da produção de temas que garantam uma permeabilidade entre eles e promovam acoplamentos estruturais (Luhmann, 2005, 2009).

A existência e o modo de funcionamento do sistema midiático são, para o autor, decorrentes de uma mudança estrutural na sociedade moderna, em que a complexidade decorre de mecanismos mais especializados nos modos de organização social. Para Luhmann (2005, 2009), apenas uma abordagem sistêmica pode resultar na compreensão dessa sociedade. A diferenciação que cada sistema produz enquanto insumo próprio para funcionar e garantir sua sobrevivência remete a uma crescente complexificação interna, o que implica numa autofortificação do sistema, concebido pelo autor como autopoiético, fechado e autorreferente.

Cada sistema é desafiado pelo meio – formado por outros sistemas e subunidades funcionas – através de irritações (Luhmann, 2005, 2009) que podem ser convertidas em informações para que o sistema crie novas modalidades de funcionamento. Nesse sentido, ao mesmo tempo em que as mídias desenvolvem mecanismos próprios para existir enquanto um sistema específico e essencial à sociedade, tam-

bém necessitam permanecer em contato com os outros para que sua especificidade seja percebida pelo meio.

Nesse contexto, as mídias são concebidas como sistemas vitais para as sociedades modernas e democráticas. Para Esteves (2011, p.32), "a democracia, no contexto das actuais sociedades funcionalmente complexas e culturalmente pluralistas, definida em função da presença de um espaço público politicamente activo – este como o âmbito por excelência da deliberação política". O exercício político coletivo é um pressuposto da democracia deliberativa e a comunicação pública é um mecanismo central para a construção do debate sobre questões que dizem respeito à coletividade.

No contexto de desenvolvimento tecnológico, Esteves (2003, p.185) concebe que há, ainda, muitas interrogações em relação à internet sem produzir rótulos que sejam otimistas ou pessimistas. Para o autor, "a internet, à semelhança de muitos outros processos técnicos do passado, não será nenhum culminar do sonho da democracia perfeita, onde todos, como que milagrosamente, passariam de um momento para o outro a poder discutir e decidir sobre tudo".

A estrutura descentralizada da internet representa uma possibilidade maior de processamento de informações e de interatividade, o que não significa uma participação efetiva por parte dos cidadãos, pois para Esteves (2011), a interação em si não define a democracia, mesmo que seja uma condição indispensável para que ela exista. Porém, quando concretizada, a interação poderá ser um mecanismo político deliberativo propriamente dito que "garante à democracia o apoio dos cidadãos e fornece a estes os meios para uma efectiva participação política – é o que permite fazer da democracia, antes de tudo o mais, uma certa forma e estilo de vida" (Esteves, 2011, p. 40).

Os jornais enunciam que concebem o espaço aberto para comentários como um fórum de discussão pública, um locus no qual poderá haver opiniões distintas por parte dos participantes, mas que é preciso haver respeito mútuo. Em caso de descumprimento dessas normas estabelecidas pelos periódicos, serão submetidas penas, como retirada do conteúdo ou bloqueio do participante, atividades realizadas num

âmbito de moderação por parte do jornal. "O Estadão.com.br faz questão de oferecer um *espaço democrático* para a livre troca de ideias, manifestação de opiniões e interação entre as pessoas. Como se sabe, *democracia não exclui divergências*. Às vezes, conversas podem causar mal-entendidos"[6]. Os jornais se definem como um meio que promove a democracia e, para que esse papel seja efetivado, há que se seguir alguns regramentos que são claramente enunciados: "Ter *opiniões divergentes é a base da democracia* e por isso nossos espaços de interatividade estão abertos para *livre expressão* de pensamentos. (....) Ataques pessoais, disseminação de ódio e preconceito *não são tolerados*"[7]. O espaço é regulado e os periódicos concebem que livre expressão de opiniões não condiz com a produção de enunciados ofensivos ou que desrespeitem os outros enunciadores.

Assim como os jornais enunciam o que definem por espaço democrático, os leitores também produzem seus próprios conceitos de democracia e concebem que as mídias se constituem em mecanismo de formação e não só de informação: "Em Democracia é fundamental que os Jornais para *além de transmitirem notícias devem também ensinar os seus leitores* (o que também é informar) e fornecer mais cultura e menos futebol/"fofocas"" (DN E1)[8]. Da mesma forma, há a percepção de que produzir um comentário remete à prática da cidadania e a uma participação no processo enunciativo dos jornais: "Ao fazer um comentário, eu consigo *exercer o meu direito de cidadania* (...). A participação da comunidade junto aos meios de comunicações (...) é muito importante" (PI-E2).

A inserção dos leitores no processo enunciativo dos periódicos remete à intenção de questionar, se posicionar ou ampliar pontos de vistas produzidos pelos discursos dos jor-

6. Estadão. In: http://oesta.do/16n3p2. Consulta em 8 dez.15.

7. Gazeta do Povo. In: http://www.gazetadopovo.com.br/opiniao/manual-de-boas-praticas-nas-redes-sociais-e-interatividades-bfx3pu3buhrilh06tgnxcqfym. Consulta em 8 dez.15.

8. Os entrevistados dos jornais serão assim referidos: E1; E2 (acrescido da sigla dos jornais: Público-PU; Diário de Notícias – DN; Diário Popular-DP; Pioneiro-PI; Diário de Santa Maria-DSM; Nacional-NA).

nais. Complementar informações, mostrar outros pontos de vista e expressar as opiniões são motivos apontados pelos comentadores para participar regularmente do espaço aberto a comentários em notícias. “Acho que *devemos participar e dar a nossa opinião* quando não estamos de acordo como aplaudir os actos quando estamos de acordo” (DN E5). Os leitores também avaliam que expressar as opiniões é um ato relevante e fazem suas próprias avaliações sobre o teor dos demais comentários: “Acho importante as pessoas comentarem as notícias e *debaterem os seus pontos de vista*, apesar de considerar que a maioria dos comentários são de cariz negativo” (DN E7).

Há uma concepção de que ocorre um processo de circulação discursiva, visto que a notícia não é fruto apenas do processo de enunciação realizado pelo jornal, já que outros enunciadores podem entrar em cena para complexificar a cadeia significante, havendo cruzamento de falas, interdiscursividades, acoplamentos e interpenetrações (VERÓN, 2013). “É importante questionar, pois vivemos em uma época de acesso rápido e fácil a noticias... Quando discordo de determinado assunto ou, até mesmo, elogiar (...). A *notícia não se resume ao que esta na matéria*...é muito mais...” (PI E6). A multiplicidade de enunciadores remete a uma complexidade discursiva do ponto de vista orgânico, mas não está ligado, necessariamente a ampliação do que fora dito em termos de conteúdo informativo *stricto* senso, visto que há também questões éticas e valores jornalísticos neste jogo discursivo.

Tradicionalmente, as mídias instituem-se como sistemas que buscam promover debates, incentivar a pluralidade de ideias e a participação cidadã. Para que essas funções sejam concretizadas, a abertura para a escuta do outro - seus públicos convertidos em leitores ou fontes -, é questão primordial. Dessa maneira, trazer a voz do outro para integrar o seu dispositivo de enunciação (Verón, 2004) foi uma das estratégias adotadas pelas mídias para demonstrar que faz uma escuta e que respeita a opinião do outro (seja diretamente nas notícias, em relação à pluralidade de fontes ou no âmbito de espaços de participação específicos, como artigos de opinião e cartas).

Nesse contexto, a seção das cartas dos leitores é avaliada por Wahl-Jorgensen (1999, 2001) como um dos poucos fóruns públicos de discussão que sobreviveram na imprensa norte-americana ao longo da história. Para a autora, a mídia não é uma repassadora de informações, mas, sobretudo, um *locus* privilegiado de debate público, fato que a leva a investigar o funcionamento e o significado das "cartas para os editores" - essenciais para a discussão pública e, consequentemente, para a democracia.

A autora analisa os requisitos avaliados pelos editores quanto à autoria e proveniência dos autores de cartas, demonstrando que os editores avaliam aspectos como ortografia e capacidade de escrita, fato que já exclui de antemão aqueles que não possuem tais atributos. Agindo dessa maneira, os jornais acabam por ignorar a pluralidade de vozes que poderia vir a integrar a edição e também vão contra os princípios democráticos.

Na mesma direção, Silva (2014) compreende que as cartas dos leitores são um espaço crucial de comunicação pública nos jornais, constituindo-se, portanto, num locus singular de debate público. A autora fez um amplo estudo sobre as cartas dos leitores em periódicos portugueses e observou que mesmo com o aumento dos espaços de participação na internet, a seção das cartas dos leitores mantém sua singularidade por ser "lugar de abordagem mais reflexiva e aprofundada dos assuntos de interesse comum" (Silva, 2014, p. 370). Entretanto, os editores entrevistados pela autora denotaram em suas falas que relegam a segundo plano o espaço das cartas a partir da justificativa de que hoje há novos lugares na ambiência digital que permitem a participação. Para Silva (2014), esse fato não leva em consideração as distintas lógicas que regem esses espaços: a manifestação imediata de uma opinião é um movimento diferente de produzir uma carta para refletir e discutir aspectos de ordem coletiva.

O processo de experimentação pelo qual passa o jornalismo pode acabar por 'desvirtuar' o papel primordial destinado às cartas. Nesse estudo específico, notou-se que alguns editores de periódicos gaúchos declararam que o espaço para cartas está sendo diminuído ou não é mais utilizado

pelos leitores como outrora por que há outros mecanismos de participação. "Praticamente não existe a carta, eu recebo muito pouco (...) já recebi, mas agora está em desuso. Acho que o principal canal é a rede social"[9]. Mesmo se constituindo em dispositivos distintos, o espaço para comentários parece ter sido convertido no meio de expressão primordial de opiniões dos leitores, espaço outrora ocupado pelas cartas dos leitores.

As operações desenvolvidas pelos sistemas midiáticos parece ter colaborado para essa transformação. Observa-se que a convergência de conteúdo e a necessidade de dar conta da demanda por respostas por parte dos leitores são imperativos que levam a uma possível integração desse tipo de dispositivo de participação por parte das mídias. "A gente está fazendo um estudo para (...) tentar integrar todas essas seções de cartas, artigos, emails do leitor, junto com as redes sociais e ver como a gente consegue ativar isso para melhorar a resposta"[10].

A discussão acerca dos espaços abertos para comentários como locus privilegiado de promoção da cidadania, de democracia e deliberação política encontra-se em curso diante da quantidade de experiências distintas por parte dos *media*. Em estudo sobre os comentários de leitores na Folha de São Paulo, Sampaio e Barros (2014) concluíram que as ferramentas oferecidas pelos jornais para participação de leitores na internet têm potencial deliberativo, dão visibilidade ao que é ali dito, pois pode-se acompanhar repercussões entrando-se em contato com outras versões e opiniões para além das explicitadas estritamente na matéria jornalística.

A visibilidade que determinado discurso ganha no ambiente digital é apontado por entrevistados como um primeiro passo para que possa ser ampliado num outro movimento mais complexo: a discussão coletiva, a troca de opiniões. "O

9. Da editora do jornal Nacional, Zulmara Izabel Colussi, em entrevista concedida no dia 23 de fevereiro de 2015, na sede do jornal, Passo Fundo, RS.

10. Da editora de Mídias Digitais do jornal Diário de Santa Maria, Silvana Silva, em entrevista concedida no dia 24 de setembro de 2014, na sede do jornal, Santa Maria, RS.

comentário *ganha força quando esta na web*, é visualizado por pessoas que pensam como eu ou diferente, às vezes se torna um debate" (PI E10).

A concepção de que os comentários ganham visibilidade na ambiência digital e acabam circulando em mais espaços, deve ser diferenciada de outras ações mais amplas e complexas, como o efetivo intercâmbio de ideias, a reflexão, a participação política e o exercício democrático. Nesse sentido, Raimondo (2014, p.221) problematiza o Facebook como um *locus* em que há intercâmbios dialógicos, mas, muitas vezes, o comentário do comentário e as respostas aos comentários levam a um distanciamento do tema proposto pela publicação.

São muitos os exemplos que cotidianamente agregam apenas dados quantitativos às páginas dos jornais, pois do ponto de vista dos quadros de sentidos produzidos muito já se perdeu do tema da notícia desencadeadora nos comentários postados. Os enunciadores inscrevem-se nesse ambiente a partir de distintas motivações – discutir temas de forma séria, apenas fazer comentários para provocar os demais, dizer o que quer e não respeitar o foco temático - (Borelli, 2016a), cabendo à moderação – ao sistema midiático – fazer essa regulação.

O papel decisório do que pode e de como deve ser dito é das mídias, visto que os jornais seguem instruções criadas pelo próprio sistema midiático para regular a participação. Domingo (2011, p. 89) problematiza a prática dos jornais on line em relação à abertura dos espaços para participação e refere que os editores podem selecionar ou não os conteúdos produzidos pelos leitores nos espaços participatórios para aparecerem ou não na página principal do jornal, por exemplo. Através dessa seleção sistemática operada por jornalistas e editores, pode-se ter uma visibilidade maior para esses conteúdos, o que pode "criar motivações para a participação dos usuários e prover um incentivo para retornos (inputs) de alta qualidade" [11]. O autor refere que há duas formas princi-

11. Tradução própria do original: "created a motivation for user participation and provided an incentive for high - quality input." (Domingo, 2011, p.89)

pais para os jornalistas darem destaque às ideias dos leitores: por meio de chamadas para notícias que podem ser publicadas no ambiente on line ou no impresso e, ainda, através do gerenciamento de comentários. Para ele, nos dois casos, "arranjos estruturais provêem um caminho sistemático para lidar com os retornos (inputs) dos usuários tem se designado para alavancar a quantidade e qualidade das contribuições, além de buscar garantir um uso mais efetivo dos cidadãos como fontes"[12] (Domingo, 2011, p.90).

Esse ambiente é algo hipoteticamente construído pelos jornais quanto à participação, visto que não há garantias de que haverá qualidade ou confiabilidade nas ações discursivas dos leitores, seja no papel de fontes ou de coprodutores. Por esses motivos, os jornais fazem experimentações e avaliações constantes dessas práticas para poder desenvolver as estratégias que melhor se adequam aos objetivos da publicação (seja em termos financeiros ou quanto aos seus ideais e intenções do projeto editorial).

É preciso lembrar que a abertura de espaços para a participação não é garantia de que vai haver uma melhor qualidade ou mesmo que os fundamentos éticos serão preservados e respeitados, visto que nem todos leitores inscrevem-se nesse ambiente com propósitos sérios e respeitosos. "Faço comentários "por piada" (por graça)...gosto de ver as reações..." (DN E8). O uso de perfis fakes também é muito frequente: "A qualidade do conteúdo dos meios de comunicação reduziu assustadoramente (...). E este não é o meu perfil "verdadeiro"" (PI E1).

Esse fato desafia os jornalistas e editores não só quanto à regulação desses espaços, com pré-moderação ou algum tipo de controle a posteriori, mas também na seleção do próprio tipo de leitor que almejam. Para Heinonen (2011, p. 39), há que se identificar usuários ativos que possam colaborar com a publicação: "jornalistas devem cultivar usuários

12. Tradução própria do original: "In both cases, structural arrangements that provide a systematic way to deal with user input had been designed to enhance the quantity and quality of the contributions, thus seeking to ensure a more effective use of citizens as sources" (Domingo, 2011, p.90).

ativos, provendo suporte e guia para fazer com que eles se tornem fontes expert e contribuidores de conteúdo que podem adicionar valor significante ao reportar as notícias"[13]. O português Público tem um modelo singular de regulação dos comentários, com moderação feita não só pela equipe da Redação, mas também de leitores, eleitos por uma comissão que avalia a participação no site e perfil no FB.

Mesmo que haja uma abertura para a escuta dos outros – e que seja enunciada essa escuta do outro, as mídias controlam esses espaços por meio de regramentos próprios. A partir de uma lógica sistêmica, são produzidos os insumos para que haja uma diferenciação funcional e estrutural em relação aos demais sistemas. Dessa forma, uma estratégia para normatizar esses mecanismos de participação é a instituição de termos e condições de uso, nos quais, por meio de discursos singulares, são detalhados o que é permitido, proibido e as possíveis sanções para quem infringir as regras[14]. Os leitores demonstram que sabem haver algum tipo de moderação, mas não conseguem detalhar como funcionam: "Acho que filtram os comentários para analisar o público que por norma lê noticias" (DN E2).

Os leitores questionam a regulação do jornal e apontam as diferentes avaliações que há entre os enunciados postados no site ou no Facebook: "Não comento mais as notícias no site, pois elas nunca aparecem. Não sei se não são aprovadas, mesmo não sendo agressivo nas palavras. Só sei que não aparecem. Então somente pela página do Face mesmo" (PI E8). A própria lógica de organização do sistema midiático permite interpretações dúbias, visto que para comentar é necessário fazer um cadastro e, muitas vezes, o comentário é enviado sem que se receba um enunciado que comprove o envio. Esse procedimento deixa dúvidas sobre o funcionamento: " As vezes eu comento e parece que o comentário

13. Tradução própria do original: "journalists must cultivate active users, providing support and guidance to enable them to become expert sources and contributors of content that can add significant value to news reporting." (Heinonen, 2011, p.39)

14. Em outro artigo (Borelli, 2016b), refletimos especificamente sobre essa questão.

no site não foi enviado. Mas acredito eu que talvez aí seja problema técnico do site e não muito de jornalismo" (DP E2).

Os jornais não enunciam explicitamente que diferenças há entre a regulação no site e no Facebook, já que as decisões sobre o regramento das participações são tomadas internamente. "Os comentários do site são triados, os colocados no Facebook não. Como a pessoa está ali com o seu rosto e com seu nome, a gente deixa"[15]. Zero Hora também avalia que a moderação não deve ser a mesma por serem sistemas distintos: "A gente trabalha com uma liberdade um pouco maior, por exemplo, nas redes sociais a gente pensa que é uma outra plataforma. Está sob a marca Zero Hora, mas não está ali no nosso ambiente de regulação"[16]. O *locus* institucional é avaliado de forma distinta da fanpage, onde o sistema que impõe as regras e lógicas de funcionamento é o FB.

Entretanto, essa falta de enunciação clara sobre critérios diferentes deixa dúvidas aos leitores quanto aos procedimentos adotados, o que denota que mesmo acoplando-se a outros sistemas, o sistema midiático possui uma ingerência interna que o alimenta e o faz funcionar. A irritação no sistema ocorre, por exemplo, quando um leitor consegue expressar sua dúvida sobre o funcionamento desses espaços – que possibilita alguns enunciados, mas exclui outros: ""Fiz um comentário e não aparece porquê?"[17]. O curioso é que o mesmo sistema que não permitiu a publicação de um enunciado sobre determinado tema, o fez quando houve o questionamento sobre a regulação.

Para se ter uma visão mais global de como os jornais gerenciam os comentários nos seus perfis do FB, fez-se um teste através da elaboração de comentário a matérias nos

15. Da editora de Digital do Gazeta do Sul, Luana Rodrigues, em entrevista concedida no dia 06 de novembro de 2014, na sede do jornal, Santa Cruz do Sul, RS.

16. Da editora digital da ZeroHora.com, Juliana Jaeger, em entrevista concedida no dia 19 de novembro 2015, na sede do jornal, Porto Alegre, RS.

17. In: http://www.dn.pt/artes/interior/comite-retira-autoria-de-bosch-a-tres-obras-do-prado-4962465.html. Consulta em 8 jan. 16.

dois ambientes. Todos os jornais[18] observados não possuem qualquer tipo de filtro para a postagem de comentários no Facebook. Para comentar, deve-se seguir as prescrições impostas pelo próprio sistema do FB – ter curtido a página do periódico, ser amigo e seguidor. Porém, o fato de poder comentar não é sinônimo de que não poderá haver alguma moderação a posteriori, visto que a maioria faz triagem - seja pela equipe de Redação, com auxílio de leitores por meio do mecanismo "denúncia" do próprio FB ou por moderação que conta com a participação de leitores, como é o caso do Público.

Além dessas imposições mais estruturais e que constituem a identidade desse subsistema que é o FB, há ainda regulações quanto à organização e visualização dos comentários. O FB, no que diz respeito a seu funcionamento interno, organiza a Linha do Tempo de seus assinantes por meio de algoritmos que levam em conta aspectos específicos da rede social (frequência de curtidas, comentários, compartilhamentos e respostas de seus interagentes), de forma que não há garantias de que serão visualizadas todas as atualizações de amigos ou seguidos. Ou seja, não há garantias de que os comentários serão vistos e nem como serão organizados na Fanpage do jornal.

3 Processualidades em curso

Mesmo se constituindo em espaços abertos para participação, há lógicas distintas entre as cartas dos leitores e o espaço dos comentários. Essas regras regem seu funcionamento e são determinadas pelas próprias características do dispositivo midiático, pois se trata de ambientes singulares. Escrever para o jornal impresso não é o mesmo que publicar no ambiente digital, por isso os jornais enunciam normas sin-

18. Foram observadas as práticas de Folha de S.Paulo (São Paulo), Estadão (São Paulo), A Tarde (Bahia), O Globo (Rio de Janeiro), Gazeta do Povo (Paraná), Estado de Minas (Minas Gerais), Zero Hora (Porto Alegre), Jornal de Notícias (Porto), Diário de Notícias (Lisboa) e Público (Lisboa).

gulares para tal, ou seja, já pressupõe diferentes contratos de leitura (Verón, 2004, 2013). O conceito de contrato remete à criação de vínculos entre as mídias e seus públicos e é por meio dele que são construídos determinados coenunciadores.

Nos últimos anos, os jornais têm feito experiências quanto à diferenciação em publicações no impresso, site e seus perfis no Facebook. O mesmo ocorre em relação às normas para regulamentar o espaço dos comentários. O fechamento, a abertura e os tipos de moderação para inserção de seus leitores no dispositivo de enunciação (Verón, 2004) estão em constante avaliação e são revistos sempre que ocorre algum tipo de irritação, pode vir do meio ou de outros sistemas e que afetam o sistema midiáido. De uma forma geral, observou-se que o espaço para comentar matérias – seja no Facebook ou nos sites - é regulado pelos jornais de distintas formas, em que todos possuem algum tipo de moderação – seja a priori ou posteriori.

Trazer o leitor para dentro da lógica produtiva é uma estratégia não só discursiva- para explicitar que está sendo dado espaço de enunciação-, mas também mercadológica. Para Palacios (2010), há um novo cenário em que os jornais competem para ter a atenção e a fidelidade da audiência. Nesse contexto, para o autor, os mecanismos de participação do leitor têm o intuito de gerar sentimentos de cumplicidade, coparticipação, pertença e identidade. Nesse novo panorama, algumas condições que outrora não existiam prevalecem, como a irrelevância da localização física dos leitores; a distribuição é livre e instantânea; a concorrência pode ser acessada a um clique e, ainda, o fato de haver uma atividade cada vez mais autorreferencial, em que os jornais chamam a atenção para suas ações em detrimento dos fatos.

Outro aspecto observado é que o jornal propõe determinados temas para que sejam discutidos, mas não consegue controlar o que é ressignificado, já que eles são disseminados para outros espaços que não mais o *locus* institucional regulado pelo jornal. Mesmo que seja a primeira instância a ofertar um enunciado, não há como ter controle sobre os fluxos e os circuitos que esses processos de enunciação tomam (Borelli, 2014). Um desafio futuro para a sequência da

pesquisa é mapear fragmentos discursivos produzidos nessa zona que articula produção e reconhecimento com intuito de analisar os quadros de sentido propostos, observando-se os focos temáticos e os caminhos construídos pela circulação discursiva.

A partir da noção de que produtos midiáticos, como as notícias, utilizam distintas estratégias discursivas para conseguir abarcar diferentes leitores e, consequentemente, construir distintos vínculos, se outrora as mídias orquestravam o que era dito pelos leitores por meio de seções restritas para participação, - como as cartas -, agora isso não é mais possível. Ou seja, não é só o campo dos *media* que dá inteligibilidade social aos fatos, pois, por meio de interações e construções próprias, os leitores também produzem sentidos sobre o mundo que os cerca, passando a atuar nesses espaços públicos digitais.

Concebe-se as mudanças na oferta discursiva das mídias como um dos efeitos do processo de midiatização da sociedade (Verón, 1997), em que por meio de atividades discursivas orquestradas por atores individuais, coletivos, instituições e mídias afetam-se mutuamente numa ampla cadeia significante marcada por incertezas. Entretanto, o processo de circulação nos dá indicadores e marcas da presença e do anseio de leitores acerca dos *media*. O desafio é continuar mapeando essas interações e compreender esses processos de enunciação para além do que aparentam, pois os discursos não são dados e encontram-se numa cadeia infinita de sentidos.

Outro aspecto diz respeito à formulação de parâmetros e conceitos mais ou menos estáveis e/ou formais quanto à designação de quem são seus públicos – para quem e com quem estabelecem contatos e laços. Nesse caso, os comentários publicados pelos leitores apontam para determinadas direções, mas há sempre algo não previsto e que foge do controle dos gestores, editores e repórteres. Esses outros fatores entram em cena para complexificar essas relações e para mostrar que compreender a circulação discursiva é hoje um dos principais desafios da pesquisa em comunicação.

Referências

BORELLI, V. Sentidos produzidos por leitores acerca de suas inscrições no ambiente midiático. *Dispositiva*. v. 5, n. 1, PUC Minas, 2016a.

_____. Espaço para comentários de leitores em sites e perfis de jornais no Facebook: regulação, vigilância e sanções. *Revista Fronteiras*. V. 18(3):230-240 setembro/dezembro 2016b.

_____. *Midiatização, crise da enunciação jornalística e a multiplicidade de enunciadores*. Anais do III Colóquio Semiótica das Mídias. Alagoas, Brasil, 2014. In: www.ciseco.com.br.

DOMINGO, D. Managing Audience Participation: Practices, workflows and strategies. In: Singer, J; B. Hermida, A. Domingo, D. Heinonen, A.Paulussen, S. Quandt, T... Vuhnovic, M. (2011). *Participatory Journalism:* Guarding Open Gates at Online Newspapers. [s.i]: Wiley-Blackwell. P. 76-95.

ESTEVES, J. P. *A ética da comunicação e os media modernos*: legitimidade e poder nas sociedades complexas. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2007.

___. *Espaço público e democracia*: comunicação, processos de sentido e identidade sociais. São Leopoldo: Unisinos, 2003.

____. Novos media e deliberação:sobre redes, tecnologia, informação e comunicação. *Media & Jornalismo*, N.º 18, Vol.º 10, N.º 1 – Primavera / Verão 2011 pp. 31–45.

FAUSTO NETO, A. Como as linguagens afetam e são afetadas na circulação? In: GOMES, P. G.; BRAGA, J. L.; FERREIRA, J.; FAUSTO NETO, A. (Org.). *Dez perguntas para a produção de conhecimento em comunicação*. São Leopoldo: Unisinos, 2013.

____. Narratividades Jornalísticas no ambiente da circulação. In: PICCININ, F.; SOSTER, D. A. (Org.). *Narrativas*

comunicacionais complexificadas. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2012. p. 45-67.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 2006.

HEINONEN, A. The Journalist's Relationship with Users: New dimensions to conventional roles. In: Singer, J; B. Hermida, A. Domingo, D. Heinonen, A. Paulussen, S. Quandt, T. Vuhnovic, M. (2011). *Participatory Journalism*: Guarding Open Gates at Online Newspapers. [s.i]: Wiley-Blackwell. P. 34-55.

LUHMANN, N. *A realidade dos meios de comunicação.* São Paulo: Paulus, 2005.

____. *Introdução à Teoria dos Sistemas*. Petrópolis: Vozes, 2009.

RAIMONDO, N. Preguntas para uma aproximación crítica a la categoría esfera

pública en tiempos de Facebook. In: A. Fausto Neto, N. R. Anselmino & I.L. Gindin. *Relatos de investigaciones sobre mediatizaciones*. 1 ed. Rosário, Argentina: UNR Editora- Editorial de la Universidad Nacional de Rosario, 2014.

RODRIGUES, A. D. Experiência, modernidade e campo dos media. *Biblioteca On Line de de Ciências da Comunicação*. Portugal, 1999. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/rodrigues-adriano-expcampmedia.pdf>. Acesso em 8dez15.

SAMPAIO, R. C e BARROS, S. A. R. Deliberação no jornalismo online: um estudo dos comentários do Folha.com. In: *Comentários na Internet.* Lucas Santiago Arraes Reino, Thaísa Bueno (org.) - Imperatriz - Maranhão: EDUFMA, 2014.

SILVA, M. T. *As Cartas dos Leitores na Imprensa Portuguesa*: Uma forma de comunicação e debate do público. Livros LabCom, Covilhã, UBI, 2014.

PALACIOS, M. Putting yet another idea under the Glocalization Umbrella: Reader Participation and Audience Communities as market strategies in globalized online journalism. Communicatio. *South African journal for communication theory and research*. V. 36 (2), 2010.

VERÓN, E. Esquema para el análisis de la mediatización. *Revista Diálogos de la Comunicación*, n.48, Lima: Felafacs, 1997.

_____. *Fragmentos de um tecido*. São Leopoldo: UNISINOS, 2004.

_____. *La Semiosis Social 2*: Ideas, momentos, interpretantes. 1º ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Paidós, 2013.

WAHL-JORGENSEN, K. Letters to the editor, *Peace Review*, 11:1, 53-59, 1999. DOI: 10.1080/10402659908426230

____. Letters to the Editor as a Forum for public deliberation: modes of publicity and democratic debate. *Critical Studies in Media Communication,* 18:3, 303-320, 2001. DOI: 10.1080/07393180128085