



ARTIGO ARTICLE

Interação on-line, agressão verbal e o (não) debate público: O comportamento dos leitores do 'g1' no Facebook

Interacción en línea, agresión verbal y debate (no) público: El comportamiento de los lectores de 'g1' en Facebook

Online Interaction, Verbal Aggression and the (Non)Public Debate: The Behavior of 'g1' Readers on Facebook

■ Laura Seligman

e-mail: laura.s@ufms.br

Palavras-chave: internet, Facebook, jornalismo, mídias sociais, agressão verbal

Palabras-clave: internet, Facebook, periodismo, redes sociales, agresión verbal

Keywords: internet, Facebook, journalism, social media, verbal aggression

Resumo

As tecnologias digitais trouxeram aos meios de comunicação novas possibilidades de interação e de participação nos conteúdos já publicados ou a serem publicados. Nas mídias sociais, a possibilidade de se posicionar diante das publicações foi ampliada, o que poderia representar um fortalecimento do debate democrático. Esta pesquisa analisou comentários de leitores do portal de notícias *g1* em sua *fanpage* no Facebook. Como método de coleta e análise de dados, utilizamos as técnicas da Análise de Conteúdo (Krippendorff, 1997). O panorama encontrado mostra a quase total ausência de debates, a reprodução da polarização política estabelecida no Brasil, a agressão verbal e a falta de empatia como regra nos comentários.

Abstract

Digital technologies have brought to the media new possibilities of interaction and participation in content already published or to be published. In social media, the possibility of taking a position on publications has been expanded, which could represent a strengthening of the democratic debate. This research analyzed comments made by readers of the *g1* news portal on its Facebook *fanpage*. As a method of data collection and analysis, we used the techniques of Content Analysis (Krippendorff, 1997). The panorama found shows the almost total absence of debates, the reproduction of the political polarization established in Brazil, verbal aggression, and lack of empathy as a rule in the comments.

Introdução

As mídias sociais vêm transformando o fazer jornalístico na maior velocidade que esse ofício já havia experimentado. Da exclusividade da mídia de papel durante séculos até a instantaneidade e onipresença dos meios digitais, passaram-se poucas décadas. Essas transformações acompanham as inovações tecnológicas da área das comunicações. Assim que um novo dispositivo é lançado, os seus usos são atualizados para inúmeras atividades, como marketing, vendas, educação, diversão e, é claro, jornalismo.

Nesse contexto, os ideais de democracia e de extensão do direito de se manifestar publicamente que esses meios poderiam realizar nem sempre são a realidade. O que se pode ver nos últimos anos, em nível nacional ou internacional, é a apropriação desses meios para a disseminação de desinformação e estratégias de marketing político muito longe do que a ética pode autorizar.

Da mesma forma, o ideal de dar voz ao cidadão comum trouxe um problema a ser resolvido — nem sempre essa voz, amplificada pelos meios de comunicação, vale a pena ser ouvida ou é digna de audiência. Nesse campo com pouca ou mesmo nenhuma regulamentação, se diz qualquer coisa em qualquer lugar sem que realmente haja punição. Umberto Eco, num rasgo de certo mau humor, declarou em 2015, numa palestra em que recebia título de doutor *honoris causa* em uma universidade italiana, que a Internet havia dado voz a uma legião de idiotas. “O drama da Internet é que ela promoveu o idiota da aldeia a portador da verdade (...) agora eles têm o mesmo direito à palavra de um Prêmio Nobel”.

Exagero ou não, a pesquisa aqui apresentada deu seguimento a outra similar (Seligman, 2017), em que buscamos analisar o posicionamento dos leitores do *g1*, o portal de notícias da Globo, sobre as notícias publicadas na página do portal na mídia social Facebook. Naquela pesquisa, procurávamos indicativos de contribuições para a cidadania nesses comentários. Neles, encontramos oito categorias que consideramos contribuições para a cidadania: *críticas, relatos, defesas, lamentos, revolta, questionamentos, proposição e informação*. Contudo, o montante representava apenas 4,6% do total analisado. Desta vez, analisamos os *posts* conforme: (1) a editoria em que se enquadravam, (2) o número e os tipos de interações e (3) o conteúdo dos comentários. Utilizamos as técnicas da Análise de Conteúdo (Krippendorff, 1997). A pesquisa atual mostra que o panorama observado há sete anos se acentuou.

Referencial teórico

Esfera pública contemporânea

A separação formal entre o público e o privado data do princípio da sociedade moderna. O Estado, até então soberano como autoridade, dá lugar a “uma nova representatividade pública — o uso público da razão —, o que implicava comunicar publicamente os pensamentos, por meio de um discurso racional” (Guedes, 2010, p. 2). Esse conceito foi definido por Habermas (2003), para quem a esfera pública burguesa

pode ser compreendida inicialmente como a esfera das pessoas privadas reunidas em um público; elas reivindicam esta esfera pública regulamentada pela autoridade, mas diretamente contra a própria autoridade, a fim de discutir com ela as leis gerais da troca na esfera fundamentalmente privada, mas publicamente relevante, as leis do intercâmbio de mercadorias e do trabalho social (...) (p. 42).

A esfera pública burguesa, assim sendo, era o espaço em que indivíduos livres exerciam a problematização e a crítica em relação ao poder estatal, com o intuito de pressioná-lo e de influenciar as decisões sobre políticas públicas, buscando atender aos desejos, expectativas e interesses coletivos.

Guedes (2010) defende que o papel da comunicação é importante porque é o espaço em que os pontos de vista contraditórios se explicam e, por causa desse suposto debate, se impede a violência dos golpes pela violência das palavras. A autora defende que a imprensa, originada em vinculação à esfera pública burguesa, ao se subordinar à mercantilização estabeleceu novos usos para aquela esfera. O leitor se torna consumidor e a publicidade, um instrumento de dominação e de guardar segredos, ao tornar público o que era de interesse de grupos privados.

Contudo, a partir dos anos 1990, Habermas passa a falar de um público diferente: pluralista, resistente às representações dos meios de comunicação de massa. Com os avanços tecnológicos, principalmente a partir de meados do século passado, a esfera pública se transforma, então, em um campo de muitas vozes, em uma arena de interesses tanto convergentes como divergentes.

Para Resende (2005, p. 180), o espaço público contemporâneo “significa o modo como se negociam os saberes e poderes, ou ainda, a maneira como se articulam forças e interesses em um mundo regido pelos meios de comunicação: ele é, por tudo isso, o espaço cuja nova norma é o conflito”. Gomes (2006) define a internet como uma esfera de visibilidade pública “que nem se orienta pelos valores democráticos, nem pelo serviço ao interesse público (...). A sua forma predominante é dominada pela indústria da informação” (p. 58).

Barros (2010), por sua vez, a considera o renascimento da esperança de participação ativa dos cidadãos na esfera pública, mas faz a ressalva de que essa é apenas uma esperança. O autor lembra que o debate sobre como questões públicas podem produzir resultados de comum acordo entre todos deve ser guiado pela inclusividade, pela racionalidade, pela reciprocidade e pela não-coerção. Para que o debate contribua efetivamente para a democracia, faz-se necessário também que o argumento seja exposto com racionalidade e razoabilidade e que se busque convencer o outro.

Essas características se afastam cada vez mais do palco político em que se transformaram a internet e as mídias sociais. Barreto Filho e Barros (2021) afirmam o que já observamos: as redes sociais têm se tornado verdadeiros palcos de debates político-ideológicos, marcados principalmente por um discurso de combate, permeado por uma linguagem rude ou grosseira. Eles ressaltam que não é somente o uso dessas expressões que define a violência ou agressão, mas a percepção que os interactantes têm em certo grupo e contexto:

Os xingamentos e palavrões podem ser avaliados, por exemplo, como um indício de intimidade na interação entre amigos, ao passo que podem ser vistos como grosseiros na relação entre desconhecidos. O que poderá nos fazer perceber a impolidez é, na verdade, a análise de contextos situados de interação (Barreto Filho e Barros, 2021, p. 138).

No caso da pesquisa aqui apresentada, a arena que se estabeleceu, com ou sem debates propriamente ditos, se encontra em um espaço jornalístico, no qual deveriam prevalecer a informação e as ideias.

O jornalismo está presente nas mídias sociais de diferentes formas, desde os perfis oficiais das grandes redes de comunicação, em que se postam notícias com *links* para o veículo original, até os perfis de veículos alternativos ou publicadores individuais, que replicam notícias (comentadas ou não) ou publicam suas próprias investigações jornalísticas.

Nos espaços de mídias sociais, especificamente, a possibilidade de propagação de informação e de estabelecimento de debate teoricamente se amplia com as opções de interações: com as chamadas "curtidas", damos visibilidade à publicação entre os integrantes de nossas redes; com os comentários, damos início a oportunidades de debate entre os integrantes de nossas redes (no caso de perfis fechados) ou a públicos mais gerais (em perfis abertos); com os compartilhamentos, criamos novos espaços de interações para além da publicação original.

Para os *social media* dos veículos, os sites de rede social são uma forma de divulgação do conteúdo original do veículo, uma vez que cada *post* oferece um mínimo de texto (título e linha de apoio, no máximo) e uma foto ou vídeo curto em que está inserido o *link* para o site e a matéria jornalística. O objetivo é que a publicação seja interessante a ponto de o leitor clicar e se dirigir ao conteúdo do site original. Por vezes, alguns veículos exageram nessas características, configurando o que se chama de *click bait*, ou "caça-cliques", quando esses atrativos são enganosos em relação ao conteúdo da matéria. Parte de nossas observações foi verificar se os leitores do *g1* realmente leem a matéria para depois comentar. Para tanto, procuramos pistas do conteúdo da notícia nos comentários, mas o resultado foi negativo.

Interação on-line

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) oferecem hoje muitas formas de interações entre os indivíduos que frequentam o ciberespaço, seja profissionalmente ou para outros usos, como lazer e entretenimento. As práticas jornalísticas em rede se beneficiam dessas interações. Primo (2011) alerta que hoje existem mais produtores e distribuidores de notícias e que uma parcela desse total não pertence a organizações jornalísticas. O autor sustenta que o cidadão não se informa mais por meio de veículos jornalísticos consagrados, definindo autonomamente o que é passível de ser acreditável. Com isso, consome toda a informação com que tem contato em suas redes e decide quais são importantes ou verdadeiros. "Sua visão de mundo emerge do cruzamento de todas essas informações, que formam o que chamei de composto informacional midiático" (Primo, 2011, p. 141).

Em outro trabalho, Primo (2010) diferenciou o que seriam interações mútuas e interações reativas: “Quanto aos sistemas que compõem, pode-se dizer que a interação mútua se caracteriza como um sistema aberto, enquanto a interação reativa se caracteriza como um sistema fechado” (p. 86). Já as interações reativas apresentam “relações lineares e unilaterais, o reagente tem pouca ou nenhuma condição de alterar o agente” (Primo, 2010, p. 87). Em resumo, a interação mútua se dá por meio da negociação e a reativa pelo estímulo-resposta.

Quanto à operação desses dois tipos de interação, a mútua se dá através de ações interdependentes. Isto é, cada agente, ativo e criativo, influencia o comportamento do outro, e também tem seu comportamento influenciado. Isso também ocorre entre os interagentes e seu ambiente. Logo, a cada evento comunicativo, a relação se transforma. Já os sistemas reativos se fecham na ação e reação. Um pólo age e o outro reage (Primo, 2010, p. 87).

As interações se transformaram também conforme as tecnologias avançaram e estenderam o seu alcance a um maior número de pessoas, que não precisam conhecer ou identificar os códigos que compõem essas redes. A movimentação se dá por meio de um trabalho que envolve tanto esses códigos como a ação humana: o ciberespaço, definido por Lemos (2010) como uma fronteira, um espaço intermediário na passagem do industrialismo para o pós-industrialismo, “pode ser visto como um espaço sagrado, lugar de movimentação de conhecimentos e informações, um espaço de encruzilhadas” (Lemos, 2010, p. 129).

Wolton (2007) afirma que “na Web está tudo misturado em proporção ao extraordinário volume de informações e de comunicação que ela gera” (p. 103). Os papéis se misturam, mas algumas desigualdades se mantêm:

Dessa forma, o tipo de notícias que as pessoas acessam passa a ser cada vez mais influenciado pela interação entre plataformas, usuários e empresas jornalísticas, mesclando inclusive elementos historicamente veiculados separadamente, como notícias e conteúdo patrocinado (Jurno e D’Andréa, 2020, p. 181).

Sampaio e Barros (2010) analisaram comentários feitos no site da *Folha de S. Paulo* (e não em sites de redes sociais, como fizemos) e chegaram à conclusão de que neles se estabeleceram debates, mas, muitas vezes, o objetivo dos participantes era a vitória discursiva, e não o entendimento mútuo. Os debatedores ou comentadores queriam vencer qualquer discussão para fazer prevalecer suas ideias. A pesquisa dos autores revela que 56% do conteúdo das falas dos comentadores foi feito em um tom considerado agressivo, sem apoio em fatos (links ou quaisquer outros dados) para referenciar os argumentos:

O nível de insultos, ofensas, ironias e até de tentativas de humilhar ou diminuir outros usuários foi muito alto, superando 50% das mensagens analisadas (...) pela leitura das mensagens, uma razoável parcela dessa “briga” esteve atrelada ao posicionamento político dos participantes (Sampaio e Barros, 2010, p. 194).

Os autores observaram que comentários feitos fora do debate central tendiam a ser ignorados, o que não aconteceu em nossa pesquisa. A polaridade representada pelas diferenças entre o último Presidente da República e o atual fizeram com que esse panorama mudasse.

Papacharissi (2004) afirma que a civilidade sempre foi considerada um requisito para o discurso democrático: “Definida frequentemente como polidez e cortesia gerais, a civilidade é valorizada como um indicador de uma sociedade democrática funcional” (p. 260). Por essa perspectiva, a democracia nos espaços on-line vem sendo vilipendiada nesses espaços públicos de conversação. A autora afirma que o anonimato on-line elimina os limites de identidade da vida real e aumenta a comunicação livre e aberta. Em nossas observações, elimina também o pudor de promover agressões e usar termos de baixo calão. Para Papacharissi (2004), o consenso não é possível on-line, especificamente porque é um ambiente no qual a identidade é definida de forma muito diferente: “Como as identidades são fluidas e móveis on-line, as condições que encorajam o compromisso estão ausentes no discurso virtual”¹ (p. 269).

Metodologia

Para orientar a coleta e a análise de dados na pesquisa, optamos pelas técnicas da Análise de Conteúdo. Conforme Krippendorff (1997, p. 28), trata-se de “uma técnica de pesquisa destinada a formular, a partir de certos dados, inferências reprodutíveis e válidas que possam ser aplicadas em seu contexto”. O autor a define como objetiva e sistemática, o que permite organizar dados para que, juntos, façam sentido.

Analisamos três dias de publicações da página do g1 no Facebook. O horário de coleta foi das 7h às 17h, e os dias foram escolhidos aleatoriamente, com o único cuidado de escolher dias de semana diferentes. Nesses dias, selecionamos 104 publicações e realizamos os seguintes procedimentos: (1) leitura do texto ligado à publicação por um *hiperlink* que levava ao site do g1; (2) identificação de editorias a que pudessem pertencer; (3) contabilidade do número de interações, distinguindo os diferentes tipos de curtidas (*likes*), comentários e compartilhamentos — selecionamos a opção “Todos os comentários”, uma vez que o Facebook automaticamente exibe aqueles considerados mais relevantes pelos algoritmos; e (4) sistematização, categorização e análise dos comentários.

A definição das categorias se deu a *posteriori*, uma vez que desconhecíamos previamente o conteúdo dos comentários. Conforme a leitura, definimos as categorias sem contabilizá-las em um *ranking*. O objetivo foi descrever o tipo de conteúdo encontrado nos comentários postados.

¹ Tradução livre do original em inglês.

Dados observados e análises

Encontramos, no total, durante os três dias de coleta de dados, 104 posts do g1. De maneira geral, prevaleceram os laços fracos (as curtidas), como mostra o Quadro 1:

Quadro 1: Interações








Curtidas	Comentários	Compartilhamentos	Total
32.288	4.691	805	37.784

Fonte: Elaboração própria.

As curtidas são a forma mais branda de engajamento com a notícia publicada que se pode observar não sendo administrador² da página. Na amostra coletada, elas representaram 85,45% de todas as interações. Isso denota a falta de engajamento com o conteúdo jornalístico na forma com que se apresenta nesse tipo de meio. O dia em que ocorreu o maior número de curtidas, em todas as suas modalidades (*likes, triste, força, uau, amei, risada e bravo*), foi marcado pela repercussão de um caso de violência — um ex-aluno mirou e matou aleatoriamente pessoas em uma escola do interior do Paraná.

Entre as curtidas, diferenciamos os seus tipos, como mostra o Quadro 2:

Quadro 2 – Tipos de Curtidas

	Likes 	Triste 	Força 	Uau 	Amei 	Risada 	Bravo 	Total
Dia 1 de coleta	9.397	5.997	217	408	369	622	373	17.383
Dia 2 de coleta	710	710	8	6	1.434	21	2	2.891
Dia 3 de coleta	1.472	26	1.498	7	3.003	1	6.007	12.014
Total	11.579	6.733	1.723	421	4.806	644	6.382	32.288

Fonte: Elaboração própria.

Aqui, observamos mais uma vez a desconexão entre conteúdo e reações. Nem sempre a reação risada, por exemplo, estava presente em algum fato cômico, pelo contrário. Da mesma forma, algo que se esperaria que provocasse reação de descontentamento recebeu a reação do coração (*amei*), que se refere a algo aprovado com veemência.

² O número de visualizações de cada post só pode ser obtido pelos administradores da página.

Quanto aos demais tipos de reação, comentários e compartilhamentos, considerados laços mais fortes e representativos de maior engajamento, houve acentuada queda em nossa contabilidade, como mostra o Quadro 3:

Quadro 3: Interações

	Curtidas	Comentários	Compartilhamentos	Total
Dia 1 de coleta	17.383	3.963	660	22.006
Dia 2 de coleta	2.891	284	44	3219
Dia 3 de coleta	12.014	444	101	12.559
Total	32.288	4.691	805	37.784

Fonte: Elaboração própria.

A maioria dos posts do g1 se enquadraram na editoria de Polícia. Crimes, acidentes e tragédias no Brasil ou no exterior se destacaram, representando 42% do total. Em seguida vieram as notícias das editorias Geral e Mundo, conforme nossa própria classificação, uma vez que o g1 não categoriza seus posts.

Quadro 4: Editorias

Editoria	Polícia	Geral	Mundo	Política	Esporte	Cultura	Institucional	Economia
Dia 1 de coleta	14	12	7	4	1	0	1	1
Dia 2 de coleta	15	10	7	0	0	0	0	0
Dia 3 de coleta	15	8	4	1	1	2	0	0
Total	44	30	18	5	2	2	1	1

Fonte: Elaboração própria.

Apesar dessa prevalência, a espetacularização da notícia não estava presente nos textos, vídeos ou fotografias. Frases e argumentos apelativos se mantiveram nos comentários, com julgamentos ou condenações sem provas ou embasamento legal. O Quadro 5 mostra as interações geradas em cada editoria.

Quadro 5: Interações por editorias

	Polícia		Geral		Mundo	
Curtidas (incluindo variações)	12.459*	38,58%	5.971	18,4%	1.160	3,5%
Comentários	2.344	49,50%	1.090	23%	800	17%
Compartilhamentos	390	48%	289	35%	103	12%
Total	15.193		7.350		2.063	

*Dia da publicação sobre tiroteio no Paraná.

Fonte: Elaboração própria.

Outra constatação é a de que um título pouco esclarecedor, uma fotografia ou vídeo e um link não têm convencido o seguidor a clicar e saber um pouco mais sobre o tema. Ao lermos as reportagens e em seguida os comentários, encontramos a quase total ausência de pistas confirmando que as pessoas que comentam realmente leram o conteúdo. Dos 104 posts, em 94 não foram identificadas referências ao conteúdo, apenas opiniões ou afirmações aleatórias e referências ao título, quando muito. A grande maioria sequer se ateve ao tema da reportagem ou notícia.

Ao lermos os comentários, encontramos um panorama de pouco entendimento em relação ao tema e à matéria jornalística e desrespeito em relação aos demais comentaristas. É o que chamamos de *não-debate*, já que raramente, mesmo quando um comentário se propunha a responder a outro, havia argumentação ou tentativa de convencimento pela razão. O que encontramos foi muita violência e agressão nas palavras. Conforme a leitura foi sendo feita, encontramos os seguintes tipos de comentários:

- **Crítico:** os comentários fazem ressalvas a alguma característica governamental ou de órgãos públicos;
- **Correção:** os comentários corrigem a informação da notícia ou outro comentário já postado, ou reclamam da falta de respeito nos comentários. Por exemplo, um deles denuncia que o *g1* publicou a palavra “turbina” para se referir ao motor do avião;
- **Golpe:** os comentários pedem PIX ou vendem produtos financeiros, como criptomoedas;
- **Conformado:** os comentários avaliam uma situação dizendo que “é assim mesmo” ou denunciando que o fenômeno abordado na matéria diz respeito apenas a parte da sociedade, como em “Só acontece com pobre” e “A humanidade falhou”;
- **Frases feitas:** os comentários usam chavões ou citações, ainda que não identifiquem o autor, como em “Não existe almoço grátis” e “Deus, pátria e família”;
- **Frases desconexas:** os comentários apresentam mensagens religiosas, correntes financeiras, críticas aos homens ou outras dessa natureza, como em “Aborto masculinista”;
- **Piadas:** os comentaristas tentam provocar riso ou fazer ironia, como em um que comentava o caso do acidente do submarino que visitaria os destroços do Titanic: “Virou ração para peixes”;
- **Frases políticas fora de contexto:** categoria mais presente. Apareceu com o uso de robôs ou mesmo de usuários individuais do Facebook. Exemplos: “Fazuelli”, “Faz o L” (em referência ao símbolo da campanha eleitoral de Lula), “Picanha”, “Lula ladrão”, “bolsomitos”, “Bolsonaro preso”, “Violência = esquerda”;
- **Solidariedade:** normalmente aparecem quando a matéria trata de morte ou acidentes. Os comentários dão os pêsames, bençãos ou se solidarizam com as famílias;
- **Desinformação:** os comentários disseminam notícias falsas com ou sem link relacionado, ou apresentam informações total ou parcialmente inverídicas;
- **Propaganda:** comentários com links para serviços profissionais não relacionadas ao conteúdo da matéria;

- **Sadismo:** comentários ácidos ou críticos às vítimas de tragédias ou doenças — “Câncer maligno do intestino”, fazuelle que passa (William Silva) – em relação à dor abdominal do Compadre Washington; William Silva - 8 anos??? 😞😞 Mds...Parece um BB de 2 anos... 🤔🤔🤔🤔 [em relação ao menino com doença rara];
- **Religiosas:** comentários com bênçãos ou concepções religiosas, como em: “Forte no pacto (demônio) assim como Xuxa e Anitta (para Deolane Bezerra)”; “Misericórdia”, “Deus abençoe” e “Vaidade custa a vida”;
- **Ofensas:** comentários em geral com conteúdo político, relacionado ou não ao fato noticiado. Entre eles, destacam-se ataques à primeira-dama Janja, à Globo, a Lula e a Bolsonaro. “Mau dia a todos”, “Rico morre à toa”, “Mulher é confusão, não exala paz”. Esta foi a categoria mais observada nos comentários analisados.

Alguns exemplos chamaram atenção pelas reações dos comentadores. É o caso do acidente com o submarino que visitaria os destroços do Titanic, sob o título “Submarino desaparecido tem ar para mais 40 horas, diz Guarda Costeira dos EUA”. As primeiras reações eram as socialmente esperadas: tristeza, pedido de orações, desejando força às famílias. Mas uma onda de crítica aos ricos tomou conta da publicação, afirmando que eles morreram porque quiseram. Houve, também, menções políticas desconexas: “Esse afundou, Bozo afunda quinta-feira”, referindo-se ao julgamento no Supremo Tribunal Federal (STF) quanto à inelegibilidade do ex-Presidente da República Jair Bolsonaro.

Outro caso que vale destacar é o das reações à notícia de uma pessoa menor de idade que estava desaparecida e foi encontrada morta, intitulada “Laudo confirma que ossada encontrada em quintal de casa é de adolescente desaparecida no litoral de SP”. Os comentários apresentam uma sequência de condenação e palavras agressivas. “Monstro”, “prefiro os animais”, “desejo de matar” e “Demônio” foram as qualificações dirigidas ao pai que seria o autor do assassinato. Seguiram-se também observações de cunho político-religioso: “Mas que bom que ela não foi abortada e nem sofreu nas mãos de algum homem de vestido num banheiro unissex. Glória a Deus. Brasil, terra sem lei”.

A agressão verbal esteve presente até em uma publicação que pretendia prestar um serviço, indicando como descartar medicamentos vencidos. Apesar de alguns leitores tentarem auxiliar indicando lugares (ainda que a matéria original contivesse esse conteúdo), outros fizeram piadas mórbidas ou deram indicações erradas: “Manda jogar na privada”, “Não é só jogar no lixo?”, “Dá para os mendigos”, “Joga na rua”, “Enterra” e “Toma todos de uma vez”.

Em uma reportagem em que encontraram pombos pousados sobre merenda escolar, a reação não foi diferente. O título da publicação era “Vídeo mostra pombos em vasilhas com merenda de alunos de escola em Caraguatatuba, SP”. Alguns leitores afirmaram que o problema sempre existiu e deram sugestões de como cuidar dos alimentos. Em seguida, atribuições de culpa, piadas e frases políticas se seguiram: “Lula presidente”, “A culpa é dos brasileiros”, “A culpa é dos políticos”, “Lula ladrão comprou avião”, “Faz o L” e “Picanha”.

O post com o maior número de interações foi um dos que se referiram ao tiroteio em uma escola do interior do Paraná. “Morre segundo estudante vítima de atirador em escola

do Paraná". Os comentários continham críticas às leis do país, solidariedade à família, expressavam o medo de outras mães e faziam considerações pessoais sobre saúde mental e hospitais psiquiátricos. Aqui, também, encontramos o maior número de frases políticas, com respostas acusando Lula ou Bolsonaro, críticas à política de acesso a armas de Bolsonaro com *gif* animado de menino atirando e frases como "Bolsonaro tinha proposto por um PM nas escolas a Esquerda deu contra". Havia também texto religioso sem conexão com o conteúdo da notícia, elogio pela doação de órgãos, pedido de justiça, desejo de morte do atirador e comparação com os EUA e o terrorismo.

Entre os comentaristas na amostra analisada, alguns foram tão frequentes que provocaram nossa investigação: eram realmente leitores ou publicações de robôs? Entre eles, estava uma corrente financeira para vender criptomoedas, uma mulher que atribuía os fatos sempre ao masculinismo egocêntrico e outra que pedia PIX por estar desempregada, sempre com o mesmo texto em vários posts, indicando tratar-se de um golpe financeiro.

Outro comentarista de destaque foi BBK³. Ao ligarmos ao seu único amigo no Facebook, pudemos identificar como sendo um perfil *fake* de um policial de São Paulo. Seus *posts* eram desconexos e sempre remetiam à polaridade política entre Lula e Bolsonaro. Ainda nesse sentido encontramos LV, que sempre trazia informações desconexas e pedidos de PIX para o ex-presidente Bolsonaro. As características das ligações do perfil nos levaram a desconfiar que fosse um robô. Sem ser robotizado, mas com o mesmo tipo de atitude, encontramos WS, com o perfil inteiro em defesa do ex-presidente Bolsonaro. Seus comentários eram desconexos e, por vezes, sádicos; ele ria de fatos tristes e tragédias, atribuindo a culpa ao atual Presidente da República.

O comentarista mais frequente entre todos foi RA, que diariamente, em vários posts e em horários diferentes, fazia os mesmos comentários: "Faz o L", "Lula ladrão", "#impeachmentjá", "picanha", entre outros. Verificado, o perfil realmente existe e é ativo, não se configurando como robô.

A única comentarista que foi frequente ao ler o texto indicado no link e tentar explicar o conteúdo aos demais ou corrigir posicionamentos equivocados foi VSO. Ela fez questão de demonstrar a leitura e tentar evitar, sem sucesso, interpretações falsas.

Considerações finais

Este artigo buscou atualizar observações feitas em uma pesquisa anterior a respeito dos comentários feitos na *fanpage* do portal de notícias *g1* no Facebook. Em 2017, categorizamos os comentários procurando sinais de contribuição para a construção da cidadania. Naquele ano, a maioria dos comentários não contribuía para a cidadania, mas havia de alguma forma algum debate estabelecido entre os comentaristas.

³ Optamos por usar as iniciais para preservar a identidade dos pesquisados.

Nesta pesquisa atual, as evidências mostram que essa contribuição diminuiu ainda mais, com a ausência de debates sobre quaisquer temas e a prevalência de comentários agressivos ou que desconsiderassem o outro. Isso foi encontrado em comentários com conteúdo não relacionado ao tema da matéria jornalística comentada, como nos casos, por exemplo, de piadas a respeito de mortes ou tragédias e de críticas a vítimas.

Em outras pesquisas anteriores, como a de Papacharissi (2004), os achados mostraram que a maioria dos diálogos nos comentários eram civilizados e polidos, encorajando os debates políticos nesse ambiente e determinando que a internet tinha potencial para atualizar o conceito de esfera pública. A autora marcou as diferenças entre as mensagens ofensivas interpessoalmente e aquelas que ameaçavam o teor democrático de uma conversação.

Em nossas observações, não se estabelece um debate entre os envolvidos, uma vez que a maioria dos comentários ou não é respondida ou recebe uma mensagem desconexa como resposta. Se a pauta política prevaleceu mesmo quando os temas eram policiais, não foi pela instauração de um ambiente democrático, mas por um reflexo do que a polarização e o discurso desprovido de elementos políticos vêm representando no Brasil. Para futuras pesquisas, pretende-se restringir as análises a pautas políticas durante um período mais extenso. Analisar o que representam essa falta de polidez e o descaso com o próximo pode ser determinante para diagnosticar os rumos que a democracia vem tomando entre a população.

Laura Seligman é Professora da Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (UFMS). Doutora em Comunicação e Linguagens pela Universidade Tuiuti do Paraná (UTP), mestra em Educação pela Universidade do Vale do Itajaí (Univali) e graduada em Comunicação Social – Jornalismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Líder do grupo de pesquisa Comunicação e Educação Midiática, em parceria com a Fundação Universidade Regional de Blumenau (Furb-SC).

Referências

- BARRETO FILHO, Ricardo Rios; BARROS, Kazue Saito Monteiro de. Impolidez e identidades em uma interação on-line no Facebook: uma abordagem sociodiscursiva. **Linguagem em (Dis)curso – LemD**, Tubarão, SC, v. 21, n. 1, p. 135-149, jan./abr. 2021.
- BARROS, Samuel Anderson Rocha. O Debate Público em Sites Jornalísticos: os comentários de leitores da versão online da Folha de S. Paulo. **Anais do XII Congresso de Ciências da Comunicação na região Nordeste**, Campina Grande, PB, 10 a 12 de junho de 2010.
- GOMES, Wilson. Apontamentos sobre o conceito de esfera pública política. In: MAIA, Rousiley; CASTRO, Maria Ceres P. Spinola. **Mídia, esfera pública e identidades coletivas**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2006. p.49-62.

GUEDES, Éllida Neiva. Espaço público contemporâneo: pluralidade de vozes e interesses. **Biblioteca Online de Ciências da Comunicação – BOCC**, Covilhã, Portugal, v. 1, p. 1-16, 2010.

HABERMAS, Jürgen. **Mudança estrutural na esfera pública**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

JURNO, Amanda Chevtchouk; D'ANDRÉA, Carlos Frederico de Brito. Facebook e a plataforma do jornalismo: um olhar para os Instant Articles. **Eptic.**, v. 22, n. 1, p. 179-196, 2020.

KRIPPENDORFF, Klaus. **Metodología de análisis de contenido: Teoría y práctica**. Barcelona: Paidós, 1997.

LEMOS, André. **Cibercultura: Tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Sulina, 2010.

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

PRIMO, Alex Fernando Teixeira. Interação mútua e interação reativa: uma proposta de estudo. **Revista FAMECOS**, Porto Alegre, n. 12, 2000.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira. Transformações no jornalismo em rede: sobre pessoas comuns, jornalistas e organizações; blogs, Twitter, Facebook e Flipboard. **Intexto**, Porto Alegre, UFRGS, v. 2, n. 25, p. 130-146, 2011.

RESENDE, Fernando. A comunicação social e o espaço público contemporâneo. **ALCEU**, v. 5, n. 10, p. 129-145, 2005.

SAMPAIO, Rafael Cardoso; BARROS, Samuel Anderson Rocha. Deliberação no jornalismo online. **Intexto**, Porto Alegre, v. 2, n. 23, p. 183- 202, jul./dez. 2010.

WOLTON, Dominique. **Internet, e depois? Uma teoria crítica das novas mídias**. Porto Alegre: Sulina, 2007.

Como citar:

SELIGMAN, Laura. Interação on-line, agressão verbal e o (não) debate público: O comportamento dos leitores do 'g1' no Facebook. *Revista Metaxy*, Rio de Janeiro, PPDH/NEPP-DH/UFRJ, v. 5, n. 5.1, p. 31-43, 2024. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/metaxy>