

11º ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CIÊNCIA POLÍTICA

***A ESTRUTURA COMUNICATIVA DE SUPER-PARTICIPANTES NA CONSULTA PÚBLICA
DO DECRETO DE REGULAMENTAÇÃO DO MARCO CIVIL DA INTERNET***

Área temática: Comunicação Política e Opinião Pública.

Autor: Marco Antonio Konopacki, Programa de Pós-Graduação em Ciência Política, Universidade Federal de Minas Gerais.

Curitiba, de 31 de julho a 3 de agosto de 2018

Resumo

Super-participante é a definição dada aos usuários de plataformas online de discussão e participação que tem uma frequência de contribuições acima do comum em relação a outros participantes. O papel desses super-participantes em consultas públicas online ainda é um tema pouco estudado por pesquisadores brasileiros e, por isso, ainda não temos um referencial de diferentes casos em que este fenômeno está presente, como tampouco temos modelos de análise aplicados a casos nacionais. Este trabalho produz uma análise introdutória sobre os super-participantes na consulta pública para regulamentação do Marco Civil da internet, baseando-se na tipologia proposta por Todd Graham em seu artigo “Discursive equality and everyday talk online: The impact of ‘superparticipants””. O objetivo deste artigo é apresentar quem foram os super-participantes que atuaram nesta consulta e descrever aspectos da sua estrutura comunicativa, sugerindo elementos que possam indicar os resultados deliberativos obtidos por estes usuários.

Palavras-chave: super-participantes, marco civil da internet, participação online.

Introdução

O debate sobre o papel dos super-participantes nos processos de deliberação online é considerado controverso na literatura. Os primeiros estudos sobre deliberação online apontaram uma influência negativa na desigualdade de frequência entre os participantes (DAVIS, 1999; GRAHAM; WITSCHGE, 2003; WILHELM, 1998). Contudo, trabalhos mais recentes vêm apontando benefícios na presença dos super-participantes quando estes estão presentes em ambientes sociais que estimulam a deliberação (GRAHAM; WRIGHT, 2013) ou quando ajudam a manter um ambiente fluido de debate, bem como manter a discussão "aquecida" (WRIGHT, 2017). Este artigo pretende fazer um estudo de caso para identificar elementos comunicativos possam reforçar as teorias produzidas sobre o assunto até aqui.

O caso definido para análise será o debate da regulamentação do Marco Civil da Internet (MCI), ocorrido entre janeiro de 2015 e março de 2016, o qual já foi analisado por outros autores (KONOPACKI, 2015; NICOLÁS *et alli*, 2016; NICOLÁS *et alli*, 2017). Nesses trabalhos, identificou-se a presença de super-participantes, mas essa não foi uma variável relevante no arcabouço analítico desses trabalhos. Com o intuito de complementar estas análises, este trabalho descreverá analiticamente os super-participantes identificados na plataforma de debate online com base na tipologia sugerida por Graham e Wright (2014), que define três tipos de super-participantes: 1) aqueles que concentram muitas interações na plataforma online de debates produzindo muito conteúdo; 2) definidores da agenda de debates, que são aqueles que iniciam tópicos de discussão; e 3) moderadores e facilitadores, que são aqueles que gerenciam os debates.

Na primeira seção, este artigo fará um resgate teórico do campo da democracia deliberativa, buscando localizar o debate sobre super-participantes e as premissas que permitam construir um arcabouço analítico para pensar o fenômeno. Em seguida, este artigo se valerá do debate teórico e da tipologia de super-participantes para testar pautas e comentários realizados por participantes da consulta pública da regulamentação do Marco Civil da Internet. Espera-se com isso, trazer uma contribuição de um caso brasileiro para debater o fenômeno de super-participantes nos estudos deliberativistas.

Os super-participantes e as consultas públicas online

Para endereçar o debate sobre super-participantes em consultas públicas, é necessário dar um passo atrás para refletir quais são as condicionantes para se estabelecer uma democracia deliberativa plena. As noções de democracia deliberativa modernas trazem uma multiplicidade de abordagens teóricas, que vão desde as formulações de Barber (1984)

sobre o que seriam democracias robustas ("strong-democracy") até o conceito de democracia discursiva ("discursive democracy") proposto por Dryzek (1990). Diferentes autores vêm contribuindo para o fortalecimento da corrente da democracia deliberativa dentro das discussões sobre teoria democrática. Utilizando-se de diferentes abordagens, estes autores sustentam a superação do paradigma representativo (ou ao menos a superação do paradigma elitista sobre representação) através da inclusão de novos atores nas deliberações e decisões políticas. Ao longo dos anos, os trabalhos neste campo buscaram debater questões como quem deve participar das deliberações, quais os assuntos que devem ser deliberados e o quê pode ser definido como deliberação.

Apesar de não haver um consenso entre os deliberativistas sobre as respostas dadas a essas questões, todos eles, por outro lado, dão muita importância às discussões públicas, à participação cidadã para o fortalecimento de valores democráticos e, especialmente, à existência de uma esfera pública funcional (GIMMLER, 2001). Este conceito é central para as discussões sobre o modelo de democracia deliberativa, e se sustenta em quatro dimensões fundamentais formuladas por Jürgen Habermas (1989): 1) a participação ativa da cidadania nos processos políticos; 2) a existência de espaços discursivos onde possa haver deliberação entre cidadãos; 3) a presença de mídias de massa que possam propagar informações geradas na esfera pública e; 4) o debate crítico racional que, em outras palavras, é o entendimento de que os participantes sempre chegarão ao melhor resultado possível de uma questão com a contraposição de argumentos racionais sobre ela.

Dentro dessas quatro dimensões constitutivas da esfera pública é onde seria possível se constituir o agir comunicativo dos indivíduos, para o qual estes se engajam na produção de discursos. Segundo a Teoria do Agir Comunicativo de Habermas (1984 e 1987), a construção de uma democracia deliberativa deveria estabelecer condições normativas fundamentais para que seja possível a existência de uma esfera pública funcional. Todd Graham (2002), na sua interpretação da Teoria do Agir Comunicativo de Habermas, em diálogo com outros autores, descreveu três condições, sendo elas: 1) a busca do entendimento intersubjetivo comum nas relações de comunicação (*process of understanding*); 2) a autenticidade e sinceridade dos indivíduos na promoção de seus discursos (*sincerity*) e; 3) a igualdade e liberdade dos indivíduos engajados na discussão (*equality and freedom*).

Ao analisarmos os super-participantes nas consultas públicas online, a condição normativa que está posta em questão é a da igualdade e liberdade dos indivíduos. Quando falamos em espaços discursivos online, devemos levar em consideração as desigualdades estruturais entre os participantes que não tem as mesmas oportunidades de acesso ou a mesma literacia com relação ao uso de ferramentas eletrônicas (GRAHAM, 2002, p. 49;

GRAHAM *et al*, 2003). A igualdade discursiva pode ser entendida como o número de diferentes perspectivas sobre um ponto em questão e, para isso, é necessário que não haja constrangimentos aos indivíduos para acederem aos espaços de discussão e tampouco para sua livre expressão dentro desses espaços (HABERMAS, 2003). O argumento de Habermas está baseado na ideia de que qualquer indivíduo que tenha capacidade de fala deve poder exercer essa capacidade e tomar parte em discussões se assim o quiser (Idem).

No caso de autores que analisaram espaços online de discussão, como Schneider (1996, 1997), o foco em analisar essa condição normativa nesses espaços está em identificar uma distribuição equânime no número de vozes. Para este autor, a igualdade idealizada nestes espaços sugere que cada autor deveria colaborar com um mesmo número de mensagens nos fóruns de discussão online. Em seu trabalho, que analisa os fóruns de discussão da Usenet, Schneider identifica que existe um grande desequilíbrio no número de mensagens entre os diferentes participantes. Em uma pesquisa posterior, Dahlberg (2001) corrobora com essa percepção identificando a existência de um grupo dominante dentre as mensagens deixadas nesses fóruns. A pesquisa realizada por Schultz (2000) sobre jornalismo online e os graus de interação entre participantes com esse novo formato confirma o fato das discussões em ambientes online serem concentradas em muitas postagens feitas por poucos usuários. Schultz ainda vai além, ao realizar um *survey* com participantes desses ambientes e, com seu resultado, identificar certa insatisfação de alguns usuários em relação àqueles que dominam a discussão com um exagerado número de postagens.

Essa característica concentradora, percebida pelos primeiros pesquisadores de fóruns online de discussão, trouxe certa controvérsia com o entendimento de que as novas formas de comunicação favoreceriam uma transformação completa de democracias com uso de ferramentas eletrônicas e permitiram a construção de um território livre de igualdade discursiva entre cidadãos (cf. TOFFLER, 1980; RHEINGOLD, 1993; BARLOW, 1996). Davis (1999, 2005) problematiza isso com base em suas análises de grupos de discussão online, em que o autor percebe que existem mais chances de serem levados em consideração argumentos de uma minoria de personagens nestes espaços, o que os tornam dominados por esses atores, controlando a agenda de discussões e reforçando seus pontos de vista.

Diferentes pesquisas sobre fóruns online sugerem que a concentração de postagens em poucos usuários é praticamente a regra. Todd Graham indica que existe uma distribuição em que normalmente 1% dos usuários de fóruns são contribuidores assíduos, 9% contribuidores eventuais e 90% apenas observam o debate (GRAHAM *et al*, 2014, p. 626). Graham exemplifica essa regra apresentando diferentes casos, como o fórum Jihadista analisado por Awan (2007). Neste, 87% dos usuários registrados nunca postaram mensagens, enquanto 1% do total de usuários postaram 500 vezes mais do que os usuários

que postaram apenas uma vez. No caso da consulta pública para regulamentação do Marco Civil da Internet, Konopacki (2015) destaca que apenas 23 usuários, de um total de 1843, foram responsáveis por um terço das postagens realizadas na consulta.

Contudo, se pesquisadores sobre fóruns online identificam que existe uma tendência à concentração da participação nos fóruns online, a questão que recai sobre os estudos é se ela realmente prejudica o ambiente de debates. Se a concentração parece inevitável e ela necessariamente produz prejuízos a discussão, a conclusão seria de que os fóruns online não seriam espaços capazes de permitir a igualdade discursiva. Julgar a concentração de mensagens em poucos usuários, no entanto, sem analisar a sua função dentro dos grupos de deliberação online é que levaria essa conclusão precipitada sobre o fenômeno. Por isso a importância de olhar também para o conteúdo das postagens e qual o papel que os super participantes cumprem.

Graham *et al* (2014) demonstram que a simples postagem massiva por usuários não determina que elas são um problema, na medida em que elas não constroem o ato de postar de outros usuários. Ao contrário, devido a natureza assíncrona e efêmera dos debates online, algumas vezes participantes assíduos podem cumprir o papel de dar coesão a estes espaços de discussão online. Os usuários regulares são cruciais para construção de uma sensação acolhedora desses espaços de discussão, para além do acolhimento propiciados pelos espaços sociais da família ou do trabalho. A criação de novos espaços da vida social - '*third places*' (OLDENBURG, 1999; WRIGHT, 2017) - facilitam a suscitação de discussões políticas informais, mas para isso é preciso que existam atores que dediquem sua energia para construção desses espaços, especialmente em espaços online que, como já descrito, possuem forma e temporalidade distintos. A principal questão que se apresenta aos pesquisadores do fenômeno é entender o quanto a concentração de mensagens tem o poder de desencorajar a interação de outros participantes, assim como entender se as postagens exageradas se estabelecem, de alguma forma, como construção de autoridade por parte dos super-participantes.

Para contribuir com esse entendimento, este trabalho se baseará na tipologia proposta por Graham *et al* (2014) para classificação de super-participantes. Com a aplicação desta tipologia aos super-participantes da consulta pública da regulamentação do Marco Civil da Internet, poderemos encontrar um panorama geral das funções majoritárias que os super-participantes tiveram para a consulta. Em seu trabalho Todd Graham e Tamara Witschge propõem três tipos de super-participantes.

SP1: Super-posters

Os super-posters são aqueles que enviam muitas mensagens para o fórum de discussão. No caso da consulta pública para regulamentação do Marco Civil da Internet,

este fenômeno foi percebido em trabalhos anteriores (KONOPACKI, 2015; KONOPACKI, 2016), mas nunca analisado em detalhe. Os super-posters cumprem uma função positiva para as discussões quando ajudam a manter o tom do debate (GRAHAM *et al*, 2014; WRIGHT, 2017, p. 3). Quando estes cumprem esse papel aumentam as chances de haver um engajamento maior em torno das discussões. Porém, quando estes super-posters se dedicam a produzir ataques e perseguições a outros participantes, eles podem produzir distorções e constrangimentos à livre expressão nestes fóruns. Os super-posters podem ainda cumprir uma função moderadora, mesmo que não oficialmente, na contenção de usuários que estejam tentando inviabilizar as discussões.

SP2: Definidores de agenda

Este tipo de usuário tem como principal características tentar conduzir as discussões para o ponto que lhe interessa. No caso de outros casos de consultas online conduzidas por governos, Wright (2007) identificou que usuários que agem estrategicamente para esse fim normalmente obtém êxito na definição de agenda de discussões destes fóruns online. A principal estratégia desses usuários é a criação de novos tópicos de discussão nestes fóruns. No caso da consulta do MCI, os usuários tinham a possibilidade de criar novas pautas de discussão. Wright (2017) alerta, no entanto, que ser um definidor de agenda não se dá apenas pela criação de novos tópicos, se estes não criam o engajamento necessário para convencer novos usuários. Os usuários podem simplesmente ignorar estas novas pautas, por isso, uma variável importante a ser analisada é o número de respostas que os usuários produziram em tópicos gerados por esses usuários (Ibidem, p. 4).

SP3: Moderadores e facilitadores

Os moderadores e facilitadores são usuários que exercem poder, formal ou simbólico, sobre outros usuários e a condução das discussões. O exercício de poder é formal, quando estes usuários são identificados como representantes da plataforma de debates e que agem para efetivação das regras estabelecidas, normalmente nos termos de uso destas plataformas. O exercício de poder informal ocorre quando estes usuários são legitimados por outros usuários da plataforma a fazê-lo, seja por ser um usuário ativo que contribui muito para a plataforma, seja por este ser um usuário antigo que participa das discussões desde o seu começo ou, também, seja por outros elementos externos que legitimam esse usuário também fora deste espaço de discussão (i.e. um especialista no assunto em discussão). Para Van Dijck (2013), este tipo de usuário é fundamental para a boa governança de debates online, pois estes atuam para manter o debate organizado e cordial, lembrando regras, censurando conteúdos que possam prejudicar o ambiente de

debates, removendo conteúdos nocivos ou fechando discussões, em resumo, atuando na manutenção da saúde dos fóruns (WRIGHT, 2017, p. 4).

O caso do Marco Civil da Internet

A consulta pública para regulamentação do Marco Civil da Internet já teve suas duas fases analisadas em outros trabalhos (KONOPACKI, 2015; NICOLÁS *et alli*, 2016; NICOLÁS *et alli*, 2017). A primeira fase da consulta, de proposição livre, ocorreu entre 28 de janeiro e 30 de abril de 2015. Nela, os participantes deveriam interagir a partir de quatro eixos definidos pela equipe executiva do projeto: 1) neutralidade de rede; 2) guarda de registros de usuários; 3) privacidade na internet e; 4) outros temas e considerações. Na segunda fase, que ocorreu entre 27 de janeiro e 29 de fevereiro de 2016, foi apresentada uma minuta do decreto de regulamentação e os participantes deveriam fazer comentários em cada artigo ou parágrafo da minuta proposta.

Em suas diferentes fases, a participação dos cidadãos é direta, sem a necessidade ou a imposição de mediadores ligados à gestão da plataforma. É permitida a auto-representação de interesses e também é possível a contribuição de entidades coletivas. A equipe executiva privilegiou um cadastro simples para novos usuários, solicitando o número mínimo de dados pessoais para possibilitar o acesso ao recurso. Os dados eram um nome de usuário e senha para que estes entrassem na plataforma (*login*), um endereço de e-mail, usado também para validar o cadastro e evitar cadastros automáticos por robôs e, por fim, um nome de apresentação, que seria o nome utilizado para assinar os comentários. Com a exceção do endereço de e-mail, o participante poderia colocar qualquer dado nos demais campos, inclusive um dado fictício ou o nome de uma organização. O principal objetivo disso era deixar o usuário livre para se identificar como ele preferisse, o que é apontado por alguns autores como um incentivo ao exercício da liberdade discursiva (JANSSEN *et al*, 2005).

Na primeira fase, os usuários criavam pautas de debate dentro de cada um dos eixos de discussão propostos. Estas pautas eram o ponto de entrada na proposição de um debate, as quais poderiam receber comentários e com os quais qualquer usuário identificado (“logado”) poderia concordar ou discordar, clicando em botões específicos. Na segunda fase, os mecanismos eram similares, com a exceção de que não poderiam ser criadas novas pautas, apenas comentar trechos da minuta de decreto. Por conta da estrutura da consulta, a análise de super-participantes na definição de agenda só será levado em conta os dados da primeira fase.

Com relação ao número de participantes, a consulta atingiu os seguintes números na primeira fase. Cadastraram-se 1843 usuários na plataforma. Destes, 384 foram

responsáveis por criar 339 pautas e postar 1109 comentários, sendo que 23 usuários concentraram 33% das interações totais (KONOPACKI, 2015). Já na segunda fase, cadastraram-se 598 novos usuários, sendo que os já cadastrados poderiam usar o mesmo cadastro da primeira fase. Do total de 2441 usuários, 271 foram responsáveis por postar 1505 comentários para a minuta de decreto, sendo que 18 usuários concentraram 33% das interações totais (NICOLÁS *et alli*, 2016).

Para efeitos desta pesquisa, foi considerado como super-participante o usuário que publicou 5 contribuições ou mais. Ao se observar a lista de usuários que satisfazem esse critério, chegamos a relação obtida no Quadro 1.

Usuário na plataforma	Pautas criadas
Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviços Móvel Celular e Pessoal	15
Artigo 19	14
TIM Brasil	12
José Antonio Milagre	10
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor	7
Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação	6
Information Technology Industry Council (ITI)	6
Encontro Paranaense pelo Direito à Comunicação	5
George	5
Matarazzo & Associados	5

Quadro 1: Número de pautas criadas por usuário.

Fonte: Elaborada pelo autor.

A lista de usuários inclui membros do setor empresarial, organizações da sociedade civil e indivíduos. Dos 10 usuários listados, cinco representam empresas (Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviços Móvel Celular, a TIM Brasil, Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação, Information Technology Industry Council e Matarazzo & Associados). Três representam organizações ou fóruns de discussão da sociedade civil (Artigo 19, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor e Encontro Paranaense pelo Direito à Comunicação). Além de dois indivíduos que não se

declararam serem representantes de nenhuma organização (José Antonio Milagre e George).

Um dos critérios para definir se essas pautas influenciaram a definição da agenda de discussão está no fato do número de interações que cada pauta recebeu. A partir da lista de super-participantes do Quadro 1, gerou-se o Quadro 2 com o número total de comentários recebidos por todas as pautas criadas por cada usuário.

Usuário na plataforma	Total comentários
José Antonio Milagre	69
George	48
Matarazzo & Associados	27
Artigo 19	23
Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviços Móvel Celular e Pessoal	16
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor	11
TIM Brasil	8
Encontro Paranaense pelo Direito à Comunicação	5
Information Technology Industry Council (ITI)	3
Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação	2

Quadro 2: Total de comentários no total de pautas de cada usuário.

Fonte: Elaborada pelo autor.

O Quadro 2 demonstra que os usuários independentes, sem se declararem representantes de uma organização, obtiveram o maior número de comentários nas suas pautas propostas. Na ponta de baixo do quadro, percebe-se que apesar da Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (Brasscom) ter proposto 6 pautas para discussão, elas não ganharam a atenção dos usuários da plataforma, tendo recebido somente dois comentários. A comparação entre os Quadros 1 e 2 permite inferir que mesmo aumentando a exposição de conteúdo e a probabilidade das publicações receberem comentários dos usuários, as pautas produzidas pela Brasscom não conseguiram atrair engajamento dos usuários nos assuntos propostos por esse usuário.

Em comparação com o número de pautas com o usuário George, que sugeriu 5 pautas, contra 6 sugeridas pela Brasscom, as pautas propostas por George receberam 24 vezes mais comentários do que as propostas pela Brasscom. Ou seja, apesar de tanto a Brasscom, quanto George enquadrarem-se como um tipo de super-participante SP1 (super-posters), somente George pode ser considerado um SP2 (definidor de agenda) por ter provocado mais interações entre os participantes. A pergunta posterior a essa conclusão é: por que as pautas propostas por George tiveram maior êxito em interações que as da Brasscom?

Para responder a questão, vamos observar a pauta sugerida por George, que recebeu mais comentários em relação à pauta sugerida pela Brasscom, que recebeu mais comentários. Todos os textos de pautas e comentários foram retirados diretamente da plataforma online de debates sobre a regulamentação do Marco Civil da Internet¹.

“Considerando que nos dias atuais o acesso às tecnologias têm chegado às famílias cada vez mais precoce, ou seja, o acesso a internet hoje alcança usuários cada vez mais jovens, podemos citar que não seria mais tão espantoso enxergarmos crianças de dois ou três anos já tendo contato com a rede.

Considerando também que os pais dessas crianças ou adolescentes dificilmente conseguem estar a todo momento presente para observar os conteúdos acessados pelos seus filhos, vejo uma latente necessidade de ser criado algo semelhante com o que ocorre com os canais de televisão que têm a obrigação de informar sobre a faixa etária indicada em cada programa a ser exibido. Observe-se que a sugestão aqui não seria a de restringir conteúdos e sim de se ter um acesso a rede de forma mais adequada.

Como exemplo poderíamos imaginar que em um site fosse inserida em seu endereço a classificação indicativa de idade e conteúdo exibido em cada link que compõe aquele site, assim o usuário não teria 'surpresas' desagradáveis em abrir determinado endereço virtual e seria mais fácil o monitoramento dos pais para com seus filhos que poderiam bloquear o acesso destes a sites que tivessem conteúdos impróprios para sua idade.

Saliente-se mais uma vez que essas sugestões não tem o objetivo de restringir qualquer tipo de conteúdo, tampouco almejam obter algum tipo de censura, estão relacionadas ao direito a informação, ou seja, antes de acessar algum site o cidadão já estaria sabendo o seu conteúdo, para qual faixa etária aquele conteúdo seria

¹ Disponível em <http://pensando.mj.gov.br/marcocivil/pauta>. Consultado em 08/04/2018.

indicado, podendo dessa forma escolher previamente se é adequado a sua visualização.”

George, publicado no dia 24/04/15 às 23:41.

A pauta sugerida pela Brasscom que teve mais comentários foi a que demonstra o posicionamento técnico da entidade em relação à neutralidade de rede. Ela foi proposta na forma de um documento formal, no formato digital PDF e endereçada diretamente ao então Ministro da Justiça, José Eduardo Cardoso². Percebe-se uma grande diferença entre os dois usuários em relação ao compromisso com aquele espaço de discussão, onde um dos usuários tem um compromisso com a condição normativa da sinceridade para com a discussão, enquanto o outro utilizou a plataforma de debates como mero instrumento formalizador de sua demanda, uma vez que o Ministério da Justiça tinha deixado claro que só seriam recebidas contribuições ao debate através dela (KONOPACKI, 2016).

Se analisarmos as duas pautas sugeridas por estes usuários, também perceberemos que a pauta sugerida pela Brasscom fere a condição normativa da busca do entendimento comum (*process of understanding*) sobre uma questão. Dessa forma, a entidade não demonstra empatia ao se posicionar no debate, como consequência, sua expressão não se abre à reciprocidade e tampouco à reflexividade intersubjetiva (GRAHAM, 2002), entre os outros atores envolvidos no debate, indo de encontro ao observado de maneira geral na plataforma (NICOLLÁS *et alli*, 2016). Por conseguinte, a pauta não incentiva outros participantes a comentá-la, gerando pouco impacto sobre a agenda de discussões.

Quando observamos as pautas geradas por usuários, aparentemente não vinculados à entidades organizadas, ganhando atenção por outros usuários da plataforma de debates, seria interessante verificar se estes usuários agiram estrategicamente para se tornarem super-participantes com a intenção de influenciar a agenda de debates. Infelizmente, com os dados com que dispõe essa pesquisa, não é possível tomar nenhuma conclusão a este respeito. Porém, se analisarmos as duas entidades que mais tiveram suas pautas comentadas, podemos obter novas informações que poderiam ajudar em pesquisas futuras sobre esse assunto.

A pauta sugerida pelo usuário Matarazzo & Associados que obteve mais comentários (14 no total) foi apresentada com o seguinte texto:

“A internet se apresenta como uma plataforma aberta a diversos usos. Os meios de telecomunicações utilizados não podem limitar, restringir, monitorar ou interferir com

2 Documento completo disponível em <http://pensando.mj.gov.br/marcocivil/wp-content/uploads/sites/2/2015/03/Brasscom-PR-2015-045-A-v111.pdf>. Consultado em 08/04/2018.

as informações obtidas ou inseridas por usuários. O fato de usos da internet exigirem maior capacidade e qualidade de serviços de transmissão não deve ser considerado uma ameaça aos serviços de telecomunicações mas, uma demanda que exigirá a evolução e o desenvolvimento dos serviços. Os serviços de telecomunicações devem ser tratados como meios de distribuição da internet e como tal devem assegurar o conceito de neutralidade estabelecido na lei. Já os provedores de aplicações internet como plataformas de redes sociais, e-mails, mensagens e alertas devem competir entre si sem que os recursos de telecomunicações se transformem em diferenciais competitivos que acabariam com a inovação e a filosofia de plataforma aberta da internet.”

Matarazzo & Associados, publicado no dia 29/01/15 às 09:26.

Da mesma forma que o observado na pauta criada pelo usuário George, o usuário Matarazzo & Associados apresentou a sua pauta direcionada à plataforma, sustentando sua argumentação com justificações internas e uma narrativa técnica para buscar legitimidade junto aos participantes da plataforma, conforme variáveis de estrutura comunicativa observadas em outra análise sobre o mesmo caso (NICOLÁS *et alli*, 2016). Esta pauta recebeu 14 comentários de outros usuários e, ao verificarmos o conteúdo desses comentários, percebe-se uma cadeia argumentativa virtuosa, sempre com reciprocidade explícita em resposta a mensagem imediatamente anterior. Citando alguns comentários:

“Realmente, os novos usos da internet exigirão maior capacidade e qualidade de serviços de transmissão. Qualquer regulação deveria permitir que consumidores individuais peçam que alguns de seus aplicativos recebam tratamento prioritário sobre outras aplicações. Isto é radicalmente diferente de permitir que operadores móveis cobrem dos provedores de conteúdo para acesso prioritário aos usuários, sem dar a estes últimos qualquer escolha sobre o assunto. O consumidor tem que ter o direito de escolher a qualidade da rede que ele está disposto a ter. Novas aplicações só poderão usar adequadamente a internet se for fornecida qualidade de serviço (QoS) de uma extremidade à outra. A rede 4G/LTE pode lidar com diferentes aplicações de forma diferente, mas no momento as operadoras móveis só podem modificar os parâmetros estaticamente. Já existem tecnologias, no entanto, que fornecem uma maneira neutra para qualquer usuário final comprar um perfil específico para a sua assinatura ou plano. O perfil especial é definido pelo operador móvel, uma vez que é um produto do operador, mas é o usuário final quem decide se o perfil será ou não utilizado. Isso vai aumentar a concorrência entre prestadores de serviços e também trazer mais inovação dentre aplicações de internet das Coisas (IoT). No mundo IoT é fácil ver que dados diferentes devem ter prioridades diferentes. Por exemplo, um dado de monitoração de frequência cardíaca depois de um ataque cardíaco é mais valioso

do que "download" de emails. E não estamos aqui falando apenas de "serviços de emergência", mas de inúmeros serviços e aplicações que exigirão, para funcionar corretamente, de tratamento diferenciado na rede, sem comprometimento do tráfego de "best effort". A neutralidade que precisamos é aquela que permite que parte da capacidade de uma rede móvel seja reservada para as aplicações. Se esta parte "garantida" for colocada à disposição de qualquer um, em igualdade de condições, ela será de fato neutra. A natureza das redes móveis é tal que nem toda capacidade pode ser vendida, portanto sempre haverá espaço para o tráfego "melhor esforço". A rede neutra será aquela onde aplicações podem pedir serviço para a rede e o receberão. Toda aplicação deverá receber o serviço de rede igualmente e com boa qualidade. Há que ficar claro que "melhor esforço" não é o mesmo que neutralidade de rede, diferentes aplicações precisam de diferentes tipos de serviços e de diferentes perfis, que podem ser facilmente criados em redes IP. A única coisa que tem que ser assegurada, é que todo perfil esteja disponível para qualquer um nas mesmas condições. A regulamentação do Marco Civil da internet não pode impactar a evolução das redes móveis que respondem à aplicação do usuário, já totalmente padronizadas pelo 3GPP."

Alessandro Zelesco, comentário publicado em 30/01/15 às 11:11.

Após o comentário de Alessandro Zelesco, ainda na mesma pauta, o usuário Arns publicou o seguinte comentário:

"Matarazzo & Associado, tenho acordo com o teu comentário - "Os serviços de telecomunicações devem ser tratados como meios de distribuição da internet e como tal devem assegurar o conceito de neutralidade estabelecido na lei" - mas falhei em entender como que a neutralidade impediria dos provedores de aplicação em competirem entre si?"

Arns, comentário publicado em 06/02/15 às 11:14.

Em momento posterior, o usuário Matarazzo & Associados responde a questão interposta por Arns:

"A neutralidade não deve ser tratada de forma diferente em função da tecnologia (rede fixa ou móvel) e deve sim ser tratada da mesma forma. O que ocorre no serviço móvel é que os usuários são atraídos por aparelhos sofisticados e "aplicativos" que são apresentados como ícones independentes apesar da maioria se caracterizar de fato como uso da internet. Assim, muita gente acredita que só utiliza a internet quando marca o ícone do navegador o que não é verdade. Assim, ao clicar no ícone do facebook vc estará utilizando a internet e por essa razão não se pode privilegiar este

uso com "tarifas zero" de uso do serviço de telecomunicações. O que acontecerá com o Twitter, LinkedIn e outras redes sociais se para estas o usuário tiver que pagar??”

Matarazzo & Associados, comentário publicado em 09/02/15 às 10:05.

Uma conclusão possível, ao analisarmos comentários desta pauta, é que o usuário buscou não só ocupar o espaço discursivo com a postagem de pautas de discussão, mas manteve seu compromisso dialógico com o debate, o que gerou um engajamento virtuoso para com os usuários que interagiram entre si. Neste caso em análise, isso pode ser confirmado se observarmos a pauta mais comentada sugerida pela entidade Artigo 19, a qual obteve 6 comentários:

“Conforme o art. 21 estabelece, um material apontado como violador da intimidade deve ser especificamente apontado e posteriormente retirado. Uma plataforma inteira não poderá ser retirada do ar por conta de um conteúdo em específico.

Para que o conteúdo violador seja retirado, a notificação deve ser feita conjuntamente à apresentação de documento pessoal ou por representante legal com procuração, além de uma declaração da vítima confirmando que é mesmo a participante do conteúdo violador.

A pessoa que publicou o conteúdo deverá ser notificada a fim de que possa tomar as medidas cabíveis caso considere que a remoção do conteúdo foi indevida e afeta seu direito à liberdade de expressão.”

Artigo 19 (Laura Tresca), publicada em 23/03/15 às 11:39.

O primeiro comentário como resposta a esta pauta foi feito pela usuária Melissa Maria, a qual procurou embasar seu argumento em justificações externas, como também o fez em reciprocidade direta respondendo a pauta proposta pelo usuário Artigo 19.

“Geralmente quando um conteúdo como esse é divulgado na internet, ele se espalha rapidamente como um vírus e é publicado em vários sites relacionados a pornografia amadora quase que ao mesmo tempo e continuamente ao longo do tempo. Como notificar vários sites, sendo que muitos deles possuem domínio internacional com proprietários anônimos? Quem será o responsável pela retirada do conteúdo: o criador do site no qual a publicação foi feita ou o servidor de busca?

O Art 21 diz que é o provedor de aplicações de internet que será responsável, não entendo muito de leis, nem de internet, mas isso efetivamente irá funcionar?

Muitas meninas são expostas na internet em momentos de intimidade com parceiros ou nuas, sem consentimento para a divulgação do conteúdo, já foram registrados suicídios devido a esse crime. Muitas recorrem à justiça para retirada do material, porém conforme algumas sentenças, a retirada do material é negada devido ao direito à informação, o que não faz o menor sentido! Algumas vítimas processam os servidores de buscas, como o google, os quais dizem ser tecnicamente impossível a remoção do conteúdo, porém com liminar os links que dão acesso ao conteúdo são removidos, mas não o conteúdo em si.

Gostaria de saber como isso vai funcionar? Recorrer à justiça não funciona ou, pelo menos, não tem funcionado até agora por ser lento e ineficaz, uma vez que o dano moral está ocorrendo enquanto o processo é julgado. A retirada do conteúdo deverá ser feita de forma rápida e eficaz.”

Melissa Maria, comentário publicado em 25/03/15 às 17:56.

Da mesma forma observada no caso da pauta proposta pelo usuário Matarazzo & Associados, o Artigo 19 respondeu em reciprocidade direta a usuária Melissa Maria.

“Melissa, de acordo com Marco Civil da Internet, você não precisará de uma ordem judicial. Só que ele se aplica só ao Brasil...”

Concordo com a punição, mas não é a regulamentação do Marco Civil da Internet que vai fazer isso. A Lei Maria da Penha é boa o suficiente para basear decisões nesse sentido. O que temos que fazer, na minha opinião, é fortalecer a aplicação da Lei Maria da Penha. Isso é uma tremenda violência psicológica!”

Artigo 19 (Laura Tresca), comentário publicado em 26/03/15 às 11:49.

Ao analisarmos o usuário com mais pautas criadas, o Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviços Móvel Celular e Pessoal (SindiTeleBrasil), confirmamos o argumento de que a disposição dos criadores de pauta em se manter no debate e interagir com os comentários gerados por seu tópico gera um engajamento virtuoso na interação com o pauta de discussão sugerida. A pauta criada por este usuário que mais gerou engajamento recebeu 5 comentário e teve o seguinte texto:

“O SindiTeleBrasil registra que a exposição de motivos do relator do projeto do Marco Civil da Internet estabelece, de forma literal, que “a neutralidade de rede definida na Lei não proíbe a cobrança por volume de tráfego de dados, mas apenas a diferenciação de tratamento por pacotes de dados”.

O bloqueio (suspensão do serviço) do acesso de um usuário que, ao esgotar a sua capacidade de dados estabelecida de forma clara e inequívoca em seu plano de serviço, não se constitui em quebra de neutralidade.

Se o usuário contratou um acesso à internet ele deve receber o que contratou, ou seja, seu acesso está respaldado pelo conceito de neutralidade da rede. Casos em que a franquia de dados contratada se esgota e o usuário opta por não contratar uma franquia adicional ele não tem mais direito ao acesso à internet e, por consequência, não se pode querer defender a não suspensão do seu serviço.”

SindiTelebrasil, publicado no dia 31/03/15 às 17:44.

Esta pauta recebeu comentários com de reciprocidade direta e argumentos estruturados com justificção externa, contrapondo a opinião expressa pelo usuário SindiTelebrasil.

“A despeito do que consta na exposiçção de motivos do Marco Civil da Internet, o fato é que a lei tem vida própria e deve ser interpretada de acordo com o interesse público e outras normas de defesa do consumidor e defesa da concorrência.

As teorias a respeito da interpretação das leis são no seguinte sentido:

(Estudos sobre interpretação constitucional - Marcelo Azevedo ChamoneMarcelo Azevedo Chamone) <http://jus.com.br/artigos/9032/estudos-sobre-interpretacao-constitucional#ixzz3W0mLIPj4>

‘A lei deve ser considerada como entidade objetiva e independente e a intenção do legislador só deve ser aproveitada como auxílio ao intérprete para construir o sentido da norma jurídica. Na interpretação se deve desenhar o exato alcance e real significado da norma. Deve-se buscar a vontade da lei, não importando a vontade de quem fez. [25]

Ao fixar o sentido e o alcance das normas jurídicas o intérprete não atua como um autômato, fazendo simples constatações. Seu papel não é o de revelar algo que já existia com todos os seus elementos e contornos. A interpretação do Direito exige, de certa forma, criatividade. Ao interpretar os textos jurídicos o intérprete não se vincula à vontade do legislador, pois o moto-contínuo da vida cria a necessidade de se adaptar as velhas fórmulas aos tempos modernos. [26]

Sendo assim, é fundamental interpretar o art. 9º em harmonia com os demais dispositivos do Marco Civil da Internet e também com o Código de Defesa do Consumidor.

Nessa direção, fundamental o que está disposto nos arts. 3º e 4º, do Marco Civil, sendo que este último estabelece os objetivos da lei. Veja-se que a liberdade dos planos de negócios é um princípio, desde que não colida com outros direitos da lei.

Art. 4º A disciplina do uso da internet no Brasil tem por objetivo a promoção:

I - do direito de acesso à internet a todos;

II - do acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos;

III - da inovação e do fomento à ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso; e

IV - da adesão a padrões tecnológicos abertos que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade entre aplicações e bases de dados.

Admitir os planos de franquia de dados, que no Brasil são praticadas com volumes pífios e indignos, significa ignorar os objetivos da lei, assim como os direitos expressos no art. 7º:

Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

IV - não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização;

Ou seja, a lei é clara no sentido de que a interrupção do serviço só pode ocorrer por não pagamento da conta pelo consumidor.

Para avaliar a legalidade dos planos franquizados é importante considerar também os fundamentos e princípios expressos nos arts. 2º e 3º, da lei.”

Flávia Lefèvre, comentário publicado em 31/03/15 às 21:20.

O comentário subsequente ao de Flávia foi o do usuário João Raimundo.

“Com base na interrupção de pacotes de dados, que é uma prática abusiva, uma vez que vai contra ao que prever a neutralidade da rede, o Juiz de Direito Louis Arruda da 3º Vara Civil de Rio Branco, concedeu decisão liminar favorável a ação civil pública que foi proposta pela Defensoria Pública do Acre, para que as operadoras: Tim, Oi, Vivo, e Claro, parem de suspender os serviço de internet de planos pre-pagos. O correto seria a diminuição da velocidade do serviço e não a suspensão, uma vez que isso ocorrendo gera um lucro exorbitante para as prestadores desses serviços, e que essas somente visam o lucro e minimizar os gastos , não respeitando de maneira alguma os clientes.

Como a referida lei prever, só é possível a suspensão do serviço em caso de não pagamento da conta pelo consumidor, o que não ocorre.”

João Raimundo, comentário publicado em 27/04/15 às 18:53.

O SindiTeleBrasil nunca respondeu os comentários feitos por outros usuários. A baixa reciprocidade e sinceridade na disposição de construir um ambiente discursivo livre entre os usuários, pode indicar que o SindiTeleBrasil não participou da consulta pública com o intuito de reformar suas posições em relação ao tema em debate, se não marcar sua posição enquanto defensora dos interesses das empresas de telecomunicação no Brasil.

Por outro lado, quando havia forte reciprocidade e reflexividade entre os criadores de pauta e comentadores citados aqui, demonstrou-se que a quantidade de tópicos criados não é suficiente para definir a agenda dos tópicos em que os participantes irão se engajar e comentar mais. Conforme já debatido em trabalhos anteriores (NICOLÁS *et alli*, 2016), bem como apresentado aqui, a consulta para regulamentação do Marco Civil da Internet produziu um ambiente virtuoso de debate, com grande parte dos participantes agindo em reciprocidade e reflexividade no processo discursivo. Dispor-se ao debate também é importante para ser ouvido e para que os pontos de vista apresentados sejam refletidos pelos demais participantes dos espaço de discussão online.

Considerações finais

Os exemplos trazidos por este artigo exemplificam dois dos três tipos de super-participantes descritos por Graham et al (2014): os super-posters e os definidores de agenda. Não foi identificado nenhum caso em que os usuários atuassem como moderadores ou facilitadores, tampouco os organizadores da plataforma cumpriram esse papel, seguindo uma decisão explícita dos gestores descrita em outro artigo (KONOPACKI, 2016).

Através do estudo da interação de alguns usuários, percebe-se que não necessariamente super-posters que se engajam na abertura de tópicos de discussão (pautas) tornam-se imediatamente definidores da agenda de debates. Para gerar o engajamento necessário, é preciso com que estes usuários também se comprometam com as condições discursivas capazes de criar espaços de deliberação comprometidos com a livre expressão dos usuários e a priorização do exercício argumentativo crítico-racional.

Este artigo apresentou, na sua primeira seção, a estruturação teórica que permite analisar o fenômeno dos super-participantes em espaços deliberativos online. A partir da leitura de autores da democracia deliberativa, buscou-se entender a crítica sobre a assimetria de frequências entre os participantes e diferenciar o entendimento sobre ela

desde o início dos estudos de fóruns online até os estudos mais recentes. Todd Graham e outros autores descreveram o amadurecimento da percepção do fenômeno no campo de estudos sobre deliberação. A princípio existe um consenso que não se pode assumir como necessariamente disfuncional a presença de super-participantes, mas é preciso entender em detalhe as funções que estes cumprem dentro de espaços de deliberação online. Para isso, Graham *et al* (2014) propõe uma tipologia para analisar os super-participantes.

Por fim, o artigo testa a tipologia de Graham numa amostra de conveniência construída com pautas e comentários da plataforma de consulta pública da regulamentação do Marco Civil da Internet. Com este teste, pôde-se validar aspectos teóricos que sustentam a proposta tipológica de Todd Graham. Identificou-se que algumas organizações participantes da consulta pública, com superior capacidade estrutural (empresas e organizações da sociedade civil), não conseguiram dirigir a agenda de debates. Mesmo com muitas mensagens, quando a apresentação de suas posições foi feita de forma fechada ao diálogo, estas não produziram interações de resposta que pudessem indicar a relevância sobre o assunto proposto para discussão. Sem interações, estas propostas tenderam a ter menor importância percebida pelos usuários, especialmente por estes não se disporem a interpretar e entender o diálogo proposto por aquelas organizações.

Referências

AWAN, A. N. Virtual jihadist media: Function, legitimacy and radicalizing efficacy. *European Journal of Cultural Studies*, v. 10, n. 3, p. 389-408, 2007.

BARBER, B. *Strong democracy: Participatory democracy for a new age*. Berkley & Los Angeles, 1984.

DAHLBERG, L. Computer-mediated communication and the public sphere: A critical analysis. *Journal of Computer-mediated communication*, v. 7, n. 1, p. JCMC714, 2001.

BARLOW, J. P. A Declaration of the Independence of Cyberspace. *The Humanist*, v. 56, n. 3, p. 18, 1996.

DAVIS, R. *The web of politics: The Internet's impact on the American political system*. Oxford University Press, 1999.

DAVIS, R. *Politics online. Blogs, Chatrooms, and Discussion Groups in American Democracy*. New York, 2005.

DRYZEK, J. S. *Discursive democracy: Politics, policy, and political science*. Cambridge University Press, 1994.

GIMMLER, A. Deliberative democracy, the public sphere and the Internet. *Philosophy & Social Criticism*, v. 27, n. 4, p. 21-39, 2001.

GRAHAM, T. Deliberating in online forums: New hope for the public sphere. Unpublished Master Thesis, University of Amsterdam, Amsterdam, 2002.

GRAHAM, T.; WITSCHGE, T. In search of online deliberation: Towards a new method for examining the quality of online discussions. *Communications-Sankt Augustin then Berlin*, v. 28, n. 2, p. 173-204, 2003.

GRAHAM, T.; WRIGHT, S. Discursive equality and everyday talk online: The impact of “superparticipants”. *Journal of Computer-Mediated Communication*, v. 19, n. 3, p. 625-642, 2014.

HABERMAS, J. *The theory of communicative action*. Beacon press, 1984.

HABERMAS, J. *The theory of communicative action (Volume 2)*. Boston: Beacon, 1987.

HABERMAS, J. *The structural transformation of the public sphere*. Cambridge, MA: MIT Press. 1989.

HABERMAS, J. *Consciência Moral e Agir Comunicativo: Sobre a Estrutura de Perspectivas do Agir Orientado para o Entendimento Mútuo*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

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

JENSEN, J. L. ‘Public spheres on the Internet: anarchic or government-sponsored — a comparison’, *Scandinavian Political Studies* 26(4): 349–374, 2003.

OLDENBURG, R. *The great good place: Cafes, coffee shops, bookstores, bars, hair salons, and other hangouts at the heart of a community*. Da Capo Press, 1999.

KONOPACKI, M. A. *Liberdade de Expressão, Democracia Digital e Atores*. In: Fabrício Bertini Pasquot Polido e Mônica Steffen Guise Rosina (orgs). *Governança das Redes e o Marco Civil da Internet: Liberdades, Privacidade e Democracia*. Belo Horizonte: UFMG, 2015.

KONOPACKI, M. A. A autopercepção da influência dos participantes na consulta pública online da regulamentação do Marco Civil da Internet e seu papel na determinação da sua forma participativa online e offline. In: X Encontro da ABCP, 2016, Belo Horizonte. *Anais eletrônicos do X Encontro da ABCP* [ISBN: 978-85-66557-02-2].

NICOLÁS, A.; BRAGATTO, R.; SAMPAIO, R. KONOPACKI, M. A regulamentação do Marco Civil da Internet: estrutura comunicativa, variáveis de análise, limites e contribuições da consulta. In: 40º Encontro Anual da Anpocs, 2016, Caxambú. *Anais eletrônicos do 40º Encontro Anual da Anpocs*.

NICOLÁS, M. A.; SAMPAIO, R. C.; BRAGATTO, R. C.; KONOPACKI, M. A primeira fase da consulta pública da regulamentação do Marco Civil da Internet: Estrutura comunicativa, limites e contribuições. *Contemporanea-Revista de Comunicação e Cultura*, v. 15, n. 2, p. 485-510, 2017.

SCHNEIDER, S. M. Creating a democratic public sphere through political discussion: A case study of abortion conversation on the Internet. *Social Science Computer Review*, v. 14, n. 4, p. 373-393, 1996.

SCHNEIDER, S. M. Expanding the Public Sphere through Computer-Mediated Communication: Political Discussion about Abortion. Tese de Doutorado. Massachusetts Institute of Technology, 1997.

SCHULTZ, T. Mass media and the concept of interactivity: an exploratory study of online forums and reader email. *Media, culture & society*, v. 22, n. 2, p. 205-221, 2000.

RHEINGOLD, H. The virtual community: Finding connection in a computerized world. Addison-Wesley Longman Publishing Co., Inc., 1993.

TOFFLER, A.; ALVIN, T. The third wave. New York: Bantam books, 1980.

WRIGHT, S. A virtual European public sphere? The Futurum discussion forum. *Journal of European public policy*, v. 14, n. 8, p. 1167-1185, 2007.

WRIGHT, S. The impact of 'super-participants' on everyday political talk. *Journal of Language and Politics* (Published online: 30 Nov 2017), 1–18, 2017.

VAN DIJCK, J. The culture of connectivity: A critical history of social media. Oxford University Press, 2013.