



## O Fenômeno da Interatividade no Gazeta Online<sup>1</sup>

Fernanda Santana GOMES<sup>2</sup>

Rodrigo CERQUEIRA<sup>3</sup>

Centro Universitário Vila Velha – UVV, Espírito Santo, ES

### RESUMO

Este artigo busca averiguar os usos do espaço de comentários, feitos pelos usuários, nas matérias locais de capa no site do Gazeta Online, a partir de categorias pré-estabelecidas - “usuários”, “jornalistas” e “terceiros” - para identificar com quem os internautas podem estabelecer diálogo na internet. Para isso, recorrer-se-á uma breve abordagem do jornalismo na internet e os dispositivos *on-line*, o conceito e aplicação da interatividade como mecanismo digital, os tipos de diálogos e suas implicações no Gazeta Online e os usos da ferramenta de comentar feito pelos usuários e suas possíveis comunicações entre as categorias propostas.

**PALAVRAS-CHAVE:** interatividade; comentário; Gazeta Online; jornalismo *on-line*; internet.

### 1. Introdução

A interatividade é um dos elementos fundamentais da comunicação na Internet. No jornalismo online, há alguns anos os portais têm fomentado a interação entre leitores e deles com os jornalistas e com a própria notícia por meio da área de comentários. O dispositivo permite aos leitores ampliar o conteúdo das matérias, apontar erros na apuração, elogiar ou criticar as abordagens do veículo, entre outras possibilidades.

A área de comentários é, potencialmente, um espaço para debates sobre os temas tratados nas matérias e muitos dos leitores que publicam suas opiniões buscam estabelecer diálogos. Este artigo examina os comentários publicados nas matérias locais do portal Gazeta Online para entender com quem os leitores estabelecem diálogos e o efeito desse diálogo sobre a rotina jornalística e sobre a experiência de interatividade dos usuários do portal. Foram selecionadas 97 matérias, publicadas no portal entre 31 de agosto e 1º de outubro de 2010.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no DT 1 – Jornalismo do XVI Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste realizado de 12 a 14 de maio de 2011.

<sup>2</sup> Graduada em Jornalismo pelo Centro Universitário Vila Velha, e-mail: fernandasg88@gmail.com

<sup>3</sup> Orientador do trabalho. Jornalista e mestre em Relações Internacionais (PUC-Rio), e-mail: rodrigo.cerqueira@uvv.br



O surgimento de novas tecnologias da informação e da comunicação que possibilitou a participação dos usuários na rede, navegando pela *web* e compartilhando informações. A interatividade, foco deste estudo, permitiu um internauta mais ativo no processo de comunicação, por meio de uma série de ferramentas interativas, como correio eletrônico, *chats*, listas de discussão, fóruns, área de comentários e mídias sociais, como Twitter e Facebook. Delas, este trabalho se voltará para as áreas de comentários disponíveis abaixo das notícias, cujo potencial de agregar conteúdo às matérias e de dar retorno aos jornalistas sobre seu trabalho é grande.

Logo, o usuário, ao entrar no site e ler uma matéria, pode expor suas ideias por meio do comentário, se comunicar com outros usuários, dividindo sentimentos, informações e opiniões; com o jornalista, ao sugerir temas ou criticar o enfoque dado à matéria; ou com outras pessoas e entidades, aqui denominadas “terceiros”, que, correspondem a pessoas, organizações públicas e privadas, Estado e demais instituições que possam ter sido mencionadas no texto.

## **2. A interatividade como mecanismo *on-line***

A diversidade de dispositivos aberta pelas novas tecnologias de comunicação desencadeou múltiplos formatos a serem explorados na internet, permitindo um usuário mais ativo no processo de comunicação, seja pela troca informações entre leitor e jornalista, ou pela interação entre os participantes de um grupo que compartilha o mesmo interesse, como em fóruns, chats, Twitter e Facebook, ou a partir da navegação pelo *hipertexto*, em que o usuário interage com a própria notícia e autores diversos, utilizando o computador.

As mídias digitais comportaram novas formas de comunicação, com características próprias, como a interatividade, foco deste artigo. No ponto de vista de Pinho, a interatividade é um processo pelo qual os usuários interagem com o conteúdo, de maneira que na rede é relevante para os que desejam dirigir suas mensagens e informações para públicos de interesse, de maneira que na internet “não se está falando para uma pessoa, mas sim conversando com ela” (PINHO, 2003, p. 54).



Já para André Lemos (1997), a interatividade é um caso específico de interação compreendida como uma relação ‘tecno-social’, ou seja, um diálogo entre homem e máquina, por meio de interfaces gráficas e em tempo real. O autor pressupõe delimitar a “interatividade” a uma ação dialógica entre o homem e a técnica, ou seja, uma nova forma de interação técnica, no meio eletrônico, que se distingue da interação analógica, que caracterizou os tradicionais meios de comunicação.

Em contrapartida, Lévy refere-se à interatividade como um problema, de modo que, “a necessidade de um novo trabalho de observação, de concepção e de avaliação dos modos de comunicação, do que uma característica simples e unívoca atribuível a um sistema específico” (LÉVY, 2001, p. 82). O problema não está no uso do termo, mas em não explicitar o que se apreende por ele. Não se limita, portanto, às tecnologias digitais. O autor destaca que a interatividade caracteriza-se pela possibilidade crescente da evolução dos dispositivos técnicos de transformar os envolvidos no processo de comunicação, ao mesmo tempo, em emissores e receptores da mensagem.

Para que a interatividade seja possível, é preciso que a rede disponha de flexibilidade, de disposições para a intervenção do usuário, ou seja, de instrumentos que estimulem a interatividade, que pode ser desenvolvida nas páginas virtuais. André Lemos (1997) observa que a mídia tradicional - jornal, rádio, televisão e revista - impõe uma passividade ao público e uma pré-escolha de quais informações serão transmitidas. Entretanto, as novas tecnologias trazem novas formas de circulação de conteúdo, acompanhando uma passagem do modelo transmissionista “Um-Todos” para o modelo “Todos-Todos”, que passa a constituir uma forma de comunicação descentralizada e universal (GALLI, 2002). No “Todos-Todos”, Galli afirma que não há distinção entre emissores e receptores, pois todas as partes em contato podem ocupar, simultaneamente, as duas posições, estabelecendo, assim, um novo tipo de interação. Para a autora, a internet é assim, pois proporciona a interconexões entre pessoas de diferentes lugares do mundo, assim como a busca por opiniões e ideias convergentes.

O dispositivo “Todos-Todos”, assim como os dispositivos “Um-Todos” e “Um-Um”, foi fundamentado nas relações entre emissores e receptores, desenvolvidos para tornar melhor a percepção das mudanças introduzidas pela internet, o que não seria possível nos outros modelos tendo em vista que o primeiro, representado pelos modernos meios



de comunicação de massa, possui um centro emissor e uma multiplicidade de receptores, que permite a divulgação da mensagem em um único sentido, sem gerar interatividade entre as partes. E o segundo, embora proporcione uma interação perfeita entre as partes, não possui a interatividade do coletivo na transmissão da informação, como no caso do telefone.

Contudo, a interatividade levanta diferentes pontos de vista sobre as representações no ambiente *on-line*, identificadas sob o prisma da interação homem-máquina. Luciana Mielniczuk (1999) afirma que o termo multi-interativo, também proposto por Primo e Cassol (2008), é o mais apropriado para designar o conjunto de métodos interativos que envolve os usuários. Mielniczuk afirma que diante do computador e conectado na rede o usuário pode estabelecer relações em três vias: com a máquina; com a publicação, por meio do *hipertexto*; e com outras pessoas que estão na rede, por meio da máquina.

### **3. O diálogo no Gazeta Online e suas implicações**

A partir dos jornais *on-line*, o usuário encontrou na possibilidade de comentar as matérias uma forma de estabelecer diálogos. Mas, se o leitor de portais *on-line* usa a área de comentários para dialogar, com quem ele está falando, com que finalidade, e qual a consequência disso para o processo de produção do conteúdo do portal? Este artigo busca responder a essas perguntas analisando as matérias locais do Gazeta Online. A amostra selecionada foi submetida a uma análise quantitativa e qualitativa, e para complementar o estudo de caso, foram aplicadas entrevistas, em profundidade, com os jornalistas, profissionais da redação multimídia do site, responsáveis pela publicação dos comentários. E instrumentos como anotações e gravação deram suporte à coleta de informações nas entrevistas.

Para constatar a confiabilidade e a sistematicidade do material coletado, realizou-se uma análise de conteúdo, de modo que o procedimento aplicado perpassou da mesma forma todo material ponderado. As entrevistas, o estudo de caso e a análise de conteúdo integraram o conjunto qualitativo da pesquisa, e as análises contribuíram para fundamentar a investigação sobre o uso do espaço de comentário feito pelos usuários e de identificar com quem eles dialogam na rede – entre si, com jornalistas ou com



terceiros. E também foi feito uso de análise quantitativa para identificar em dados a proporção de diálogos estabelecidos conforme a proposta.

### **3.1. As conversações e seus efeitos**

No Gazeta Online, a ferramenta de comentários existe desde 2007 e surgiu quando o site passou por uma grande reforma em seu *layout*. O portal recebe, em média, 300 comentários diários, dos quais cerca de 80% são liberados para publicação e 20% são excluídos. Os horários de maior fluxo de comentário nas matérias são das 10h às 12h e das 17h às 20h. O de menor fluxo, durante o período diurno, é das 13h às 17h.

Para que os comentários sejam publicados nas matérias, um grupo de quatro pessoas, formado pelos jornalistas Débora Milke e Murilo Cuzzuol e mais dois estagiários, é responsável por selecionar, ler, decidir, aprovar e publicar os comentários no site. Nem todas as matérias publicadas recebem áreas de comentários, já que os editores do Gazeta Online, bem como a gerente de rádio e internet da Rede Gazeta, Luciane Ventura, consideram ser pouco proveitosa a presença desse espaço em notícias policiais e de cunho político-partidário, entre outros.

Para identificar os tipos de diálogos que os usuários estabelecem a partir dos comentários no Gazeta Online, foram selecionadas e analisadas somente as matérias que atenderam a três condições básicas: estar presente na página inicial do site; disponibilizar espaço de comentários; e terem sido publicadas no intervalo de tempo utilizado para o recorte da amostra desta pesquisa, ou seja, no período de 31 de agosto a 1º de outubro de 2010.

Na primeira etapa da pesquisa, as matérias foram selecionadas e foram verificados os comentários das mesmas até o dia 6 de outubro, sendo que a partir do dia 7 de outubro de 2010, nenhum outro comentário foi analisado e contabilizado. A etapa seguinte consistiu no processo de leitura e seleção de cada comentário disponível na página da *web*. E a terceira etapa, da análise quantitativa.

Inicialmente, os comentários foram divididos e separados em três categorias, em função de a quem se dirige o comentário: “usuários”, “jornalistas” e “terceiros”, e os que não se



enquadravam nos critérios das categorias acima foram considerados “outros” e não foram analisados. A classificação dos comentários foi realizada em dois momentos: uma análise específica e uma análise geral, em que ambas categorizaram e contabilizaram os comentários das matérias.

Durante os 32 dias de seleção do material, foram coletadas 97 matérias do noticiário local da primeira página do portal que atendiam aos critérios da pesquisa. Destas, 66 matérias foram comentadas, o equivalente a 68,05%, e 31 matérias não receberam comentário, totalizando 31,95%. Ao todo, 551 comentários foram coletados, o que corresponde a uma média de 8,3 de declarações por matéria. Destes, 453 comentários, o equivalente a 82,3%, não se enquadraram em nenhuma das três categorias propostas pela pesquisa e 98, totalizando 17,7%, constituíram de manifestações dos usuários voltadas ao estabelecimento de diálogo no espaço analisado.

Dos comentários que estabeleciam algum tipo de diálogo, 22 estavam voltados para a comunicação entre usuários, o que corresponde a 22,5% dos comentários selecionados e a 4% dos totais coletados. Por sua vez, 29 das declarações com diálogo estavam destinadas à comunicação com jornalistas, correspondendo a 29,5% dos enquadrados nos critérios propostos e a 5,2% dos totais. E, por fim, 47 comentários com diálogo buscavam a comunicação com terceiros, correspondendo a 48% dos selecionados e a 8,5% dos totais.

### **3.2. Diálogos de usuários entre si, com terceiros e com jornalistas**

Com o término da análise quantitativa, passou-se para à análise qualitativa, a fim de compreender qual o teor do diálogo estabelecido pelo usuário e, conseqüentemente, qual é o uso feito por eles da ferramenta de comentários do portal Gazeta Online. O primeiro diálogo foi com terceiros que, a partir da ferramenta de comentar disponível nas matérias, estabelece comunicação com atores políticos, entidades públicas e privadas, Estado e demais instituições que possam ter sido mencionadas no texto ou indiretamente implicadas no fato noticiado, denominadas neste trabalho como “terceiros”.

O diálogo é proveniente de questionamentos como críticas, elogios e possíveis soluções, que podem vir a contribuir na resolução de algum problema público, que acaba por



interferir no contexto social. Exemplo disso é o comentário “Se houvesse fiscalização, este gato já teria sido descoberto há tempos”, do usuário Vergílio Alves, referente à matéria “Dono de sítio desviava 100 mil litros de água por dia da Cesan”, do dia 31 de agosto. Na frase o internauta deixa sua opinião acerca do desvio de água feito pelo proprietário de um sítio em Cariacica para irrigar a plantação de hortaliças e abastecer três imóveis localizados no terreno. Ele critica a atuação preventiva da Companhia Espírito Santense de Saneamento (Cesan), a quem atribui deficiência na fiscalização das instalações de água irregulares. Dessa forma, expressa seu posicionamento acerca do assunto e acrescenta seu ponto de vista ao debate público sobre as formas de evitar fraudes no fornecimento de água na Grande Vitória.

Outro exemplo é o comentário, sem identificação de autoria, da matéria intitulada “Justiça manda Estado e Prefeitura de Vitória construírem hospital para viciados em drogas”, do dia 1º de setembro:

A justiça que é cega consegue ver aquilo que as autoridades da saúde ignoram solene e covardemente. Até quando a saúde que é um princípio básico garantido na constituição cidadã será tratada de forma tão demagógica? Até quando as autoridades continuarão descumprindo de forma tão descarada suas atribuições? População sofrida, espoliada pelo poder público e pela ganância dos empresários que vendem falsas "facilidades". Planos de saúde mal estruturados que remuneram mal os médicos e por isso não conseguem prestar o atendimento que o usuário paga e espera receber. A justiça precisa enxergar mais situações além desta, relacionada ao consumo de drogas.

Nele, o usuário registra seu posicionamento relacionado à decisão da Justiça em determinar a construção de um hospital para tratamento de doentes com transtornos mentais provocados pelo uso de drogas, valorizando a iniciativa da entidade, ao mesmo tempo em que a denomina como “cega”. Ele destaca a falta de atenção e de comprometimento das autoridades de saúde e do poder público com a população, que acaba sendo prejudicada pelo descaso. Além disso, o usuário levanta questionamentos voltados para as condições de melhores salários para os profissionais de saúde, que acabam desmerecendo o atendimento para a população. Neste caso, a administração pública poderia utilizar o comentário para diagnosticar as apreensões da população em torno da saúde e, deste modo, desenvolver mecanismos para solucionar o problema.

Assim, percebe-se que ocorre a comunicação entre usuários e terceiros, por meio dos comentários nas matérias locais de capa do Gazeta Online. Os internautas utilizam o espaço como forma de auto-expressão e para manifestar um posicionamento sobre



questões de interesse público, que podem repercutir na vida de cada indivíduo. Mas, esse potencial de construção de arena de debates entre cidadãos aumenta quando o diálogo entre os usuários se efetiva no espaço, o que ocorre na categoria de diálogo entre usuários.

Nesse diálogo, os usuários também passaram a fazer uso da ferramenta de comentário como canal de diálogo com diferentes públicos, inclusive entre si. Exemplo de diálogo entre usuários no Gazeta Online pode ser visto na matéria “Prefeitura de Vitória modifica faixa de pedestre escorregadia”, do dia 21 de setembro. A matéria noticia as reclamações da população referentes à faixa de pedestre localizada na Avenida Américo Buaiz, em frente à Assembléia Legislativa de Vitória, que após ser pintada, entrou em contato com a água da chuva e ficou escorregadia. Por isso, acidentes com pedestres e veículos estavam ocorrendo em uma incidência maior, inclusive, devido à quantidade de pedestres que passa na via.

Nos comentários, o usuário sem identificação fez a seguinte consideração:

Construir um tunel, fica inseguro. Mas poderia ser construido um passarela matalica com o teto coberto e com elevadores panoramico para ajudar na seguranca e instalar cameras, com monitores ao longo do trecho, pois em caso de roubo desde a entrada ate o fim para que qualquer um dos usuario pudessem acionar a policia, com informações precisas do criminoso.

Nele, o usuário tece seu ponto de vista sobre o comentário do usuário Renato – Vitória<sup>4</sup>, que sugere a criação de um túnel como solução para a faixa de pedestres, e, conseqüentemente, do tráfego de pedestres e veículos.

Além disso, o usuário encontra na *web* o caminho para promover discussões políticas sobre questões como saúde, desigualdade, educação, pobreza, direito à liberdade e respeito ao próximo, que influenciam e fazem parte da conjuntura do indivíduo na sociedade. Isso ocorre na matéria “0800 e pé na cova!: idosos recebem apelidos hostis em ônibus da Grande Vitória”, do dia 28 de setembro, que se refere aos apelidos agressivos que os idosos escutam no transporte coletivo e à má conduta dos motoristas, que às vezes não param para o embarque dos passageiros da terceira idade e posicionam

---

<sup>4</sup> Renato - Vitória 21/09/2010 - 17:04: Porque não faz uma passagem por baixo e tira aquele semaforo de lá?????? Não deve ser difícil pra uma capital capaz de fazer um metrô,ate agora imaginário. Assim como aeroporto,rodoviária...



os ônibus distantes do meio-fio. O assunto surgiu porque o Conselho de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa de Vila Velha encaminhou como denúncia ao Ministério Público. Na matéria, os usuários debatem a favor e contra o argumento do usuário Elias<sup>5</sup>, que sugere à Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória (Ceturb) o fornecimento de cartões com passes limitados para idosos, que utilizariam de forma inadequada o serviço.

Um usuário não identificado<sup>6</sup> expressou opinião concordando com Elias e reforça a ideia de a Ceturb desenvolver uma campanha destinada aos idosos sobre os direitos e deveres na terceira idade. Por outro lado, os usuários Evandro<sup>7</sup>, belarmino<sup>8</sup> e Márcio<sup>9</sup> contestam esse posicionamento, alertando-o sobre as dificuldades que o idoso tem para se locomover, devido a problemas de saúde de maneira que lhe convém, e reforçam o direitos dos idosos ao serviço gratuito. Neste caso, a ferramenta de comentar funcionou como arena de debate, de maneira que os usuários aproveitaram o espaço para expor o pensamento sobre o assunto, destacando vertentes que variam em amparo ou não dos idosos.

Logo, é possível pensar nesse tipo de ação dos usuários da *web* a ponto de se propor a consolidação da rede como esfera pública virtual. A área de comentários é mais uma das possibilidades da *web* para criação de novas formas de reunião de pessoas, de estabelecimento de diálogos e compartilhamento de informação. O fomento do debate nessas áreas depende, em certa medida, do posicionamento do próprio portal de notícias e seus jornalistas em relação a ele. Porém, é relevante mencionar que os internautas

---

<sup>5</sup> Elias 28/09/2010 - 16:29: “Eu acho que a Ceturb devia fornecer um cartão com um número limitado de passes, igual ao vale transporte de nós comerciantes que é de 50 passagens, fala-se muito sobre este assunto de desrespeito com os idosos, mas na realidade eles também são muito abusados, eu canso de ver eles pegarem um ônibus para descer no outro ponto que fica as vezes a menos de 100 metros um do outro atrasando a viagem de todos os passageiros, portanto, é necessário uma campanha para educa-los também”.

<sup>6</sup> 28/09/2010 - 17:09: “Concordo plenamente com o Elias (mensagem anterior), e tem mais eles só se acham idosos na hora de se valer de não pagar passagem, mas tem alguns que são muito mal educados. Já que a maioria são aposentados, não trabalham e não tem horários para cumprir por que não esperam um ônibus mais vazio ou um horário com menos movimento? A Ceturb podia fazer uma campanha sobre o tema que os idosos tem direitos mas também tem deveres”.

<sup>7</sup> Evandro 28/09/2010 - 18:09: “É Sr. Elias, não sei qual a idade dos seus pais, mas você não faz idéia o que é ter que andar 100/200 metros para um idoso que possui algum problema nas articulações, coluna, etc. Infelizmente, as vezes a gente acha que um idoso tem tanta vitalidade quanto a gente”.

<sup>8</sup> belarmino 28/09/2010 - 18:15: Não concordo com o Elias. É um direito de qualquer pessoa pegar o ônibus e saltar no próximo ponto mesmo que fique a 100 metros não importa se pagou passagem ou se tem direito de andar de graça. O idoso precisa ser respeitado sim, e os motoristas mal educados que distra o idoso tem que ser punidos.

<sup>9</sup> Márcio 28/09/2010 - 18:41: Esse Elias não tem vergonha na cara não?! Querer responsabilizar o idoso é o fim da picada. Vai estudar um pouco que você aprenderá sobre a vida. Ficará sabendo inclusive que para um idoso andar 100 M não é tão fácil como é para gente.



usufruem de forma discreta do potencial interativo do meio, mas reconhecem o espaço e o legitimam como mecanismo de comunicação.

Por fim, no diálogo com os jornalistas, os usuários estabelecem contatos com os profissionais de comunicação para sugerir pautas e desdobramentos e apontar correções ortográficas, como ocorre na matéria sobre a greve dos bancários, intitulada “Bancários prometem fechar agências de bairros nesta quinta-feira”, de 29 de setembro. O usuário Antonio Marcos<sup>10</sup> realizou no comentário uma correção no dado sobre o percentual de reajuste oferecido pela Federação Nacional dos Bancos (Fenaban) à categoria bancária, que foi de 4,29% e não de 4,9, como foi mencionado no texto. Nesse caso retratados, o usuário dialogou com os profissionais da área para, de alguma forma, alertá-los sobre erros gramaticais e dados que acabaram sendo divulgados no site do Gazeta Online.

A presença do usuário na internet o possibilitou argumentar e acrescentar informação nova ao assunto. Assim, o internauta pode contribuir com as rotinas jornalísticas e se tornar mais ativo no processo de comunicação com profissionais da área, ao enviar textos, sugerir fontes e temas que podem gerar desdobramentos do assunto e informar sobre acontecimentos de interesse público. De acordo com os jornalistas responsáveis pelo processo de triagem dos comentários, os usuários, por meio da ferramenta de comentários, contribuem para gerar suítes e pautas para o site.

Geralmente, os comentários que podem repercutir em desdobramentos para o portal não são liberados pela equipe, mas encaminhados para avaliação do chefe de reportagem. Uma vez transformado em pauta, o comentário passa pelos processos jornalísticos que vão da apuração dos fatos até a finalização da matéria e publicação no site. Segundo o jornalista da redação multimídia Murillo Cuzzuol<sup>11</sup>, até dez matérias por semana são aproveitadas devido aos comentários dos usuários.

Além de comentários criteriosos, os usuários também demonstram certa satisfação aos jornalistas, em decorrência do assunto que é publicado no portal. Exemplo disso, é o comentário da matéria “Polícia fecha cassino na Praia do Canto, em Vitória”, do dia 03

---

<sup>10</sup> Antonio Marcos 30/09/2010 - 08:16: A proposta oferecida pela FENABAN a categoria foi de 4,29%, e não 4,9% como acima mencionado, esse valor representa a variação do INPC.

<sup>11</sup> Em entrevista à autora.



de setembro, em que a polícia interditou uma casa com estrutura para a realização de jogos de azar, de um usuário anônimo que diz:

Prezados Senhores, Penso que seria muito interessante que fosse publicado o endereço ou pelo menos a rua onde se instalaria um negócio com esse fim. Além de trazer pessoas de outros locais para o bairro e assim aumentar a população flutuante que sempre traz perigos, de alguma forma ajudaria no sentido de que os vizinhos próximos ficassem mais atentos caso os infratores/aproveitadores fizessem qualquer movimentação de se instalarem novamente. Atenciosamente.

Na matéria, o usuário não identificado destaca a relevância de divulgação do endereço, onde foi localizado a possível casa de jogos, com o objetivo de alertar a população do bairro. Para ele, a ação ajudaria a deixar os moradores alertas, em relação a circulação de infratores. Dessa forma, a ferramenta de comentário tem contribuído para que os usuários participem das rotinas de produção das redações *on-line*, ao criticar, questionar e informar sobre determinado assunto.

Segundo Luciane Ventura, gerente de rádio e internet da Rede Gazeta, os usuários, por meio dos comentários, têm contribuído com as rotinas jornalísticas, não somente avaliando a notícia publicada, classificando-a em boa ou ruim ou expressando opinião. Pelo contrário, o usuário tem participado das produções, identificando grafias erradas, sugerindo idéias ou assuntos que podem incrementar a matéria. De acordo com Ventura, o internauta no Gazeta Online faz parte de uma iniciativa da equipe do portal em praticar *Web 2.0*, envolvendo o público a partir de distintos canais de comunicação. Percebe-se que os usuários utilizam o espaço de comentários para interferir, de alguma forma, no conteúdo das matérias, atuando como precursor de pautas e desdobramentos que resultam em novas matérias para o portal. Assim, o cidadão está deixando de ser mero espectador de notícias, e transformando-se em um ativo cooperador.

### **3.3. Os usuários e as interferências na rotina jornalística**

A utilização da área de comentários para busca de diálogos com terceiros, sobretudo entidades públicas e do terceiro setor, dá a ela características de uma esfera pública de debate. Segundo Rogério Santos (1998), as redes de telecomunicação não se restringem a transportar informações e mensagens, mas se destacam como pilares da “cidade pública” do presente e do futuro. O ambiente permite a proposição de idéias que se confrontam com os diversos pontos de vista expostos pelas pessoas. Neste sentido, o



potencial interativo dos comentários dos usuários nas matérias pode funcionar como medidor para a administração pública. As instituições públicas e privadas, o Estado e até mesmo pessoas podem usufruir do espaço para averiguar como a população avalia as ações das entidades, identificando, por exemplo, quais são as principais exigências e sugestões, e avaliando como está a credibilidade do órgão entre os cidadãos na esfera pública.

Por sua vez, a comunicação entre os próprios usuários, no espaço de comentários, é aquela em que o internauta expõe seu ponto de vista ou comentário acerca da temática e permite margem para outros comentários de usuários, que podem concordar ou discordar da informação que foi apresentada. É o diálogo no qual o comentário do outro pode repercutir como fórum de discussão ou arena do debate sobre a temática, acrescentando ou não informações.

A comunicação entre os usuários, proveniente dos comentários, remete a uma interação entre cidadãos, tendo em vista que cada internauta representa um indivíduo na sociedade, capaz de fazer uso do espaço digital como arena de discussão pública. Para Habermas (2003), as redes de comunicação pública permitem processos de formação de opinião mais ou menos espontâneos, devido a sua capacidade de agregar diversos campos de contestação. Assim, a internet atua como um espaço em potencial, que incita manifestações como debates e fóruns, em que os cidadãos usuários, ao acessarem a rede, podem discorrer sobre múltiplos temas, ainda que a efetividade desse tipo de ação seja de pequena.

Já no diálogo com jornalistas, o internauta consegue promover trocas comunicativas com os profissionais jornalistas, por meio de iniciativas como o uso de comentários nas matérias. Com a ferramenta de comentários, os usuários ampliam sua participação nas rotinas jornalísticas ao, por exemplo, enviar arquivos de áudio, vídeo, texto e imagem, identificar possíveis erros de grafia e de conteúdo nas matérias e sugerir pauta sobre certo assunto, considerado de interesse público. Os profissionais de comunicação têm retribuído a cooperação, dando retorno aos usuários, agradecendo pela sugestão de pauta ou corrigindo eventuais erros nas matérias. Além disso, os jornalistas têm feito da participação do público, novos estilos de produzir os textos, promovendo matérias mais interativas e instigantes. Os usuários tem desfrutado de conhecimentos múltiplos na



rede, que perpassam da contribuição, de algum material, para os jornalistas da redação do Gazeta Online até o próprio contato com os profissionais.

#### **4. Considerações finais**

A *web* tem disponibilizado uma variedade de informações aos internautas, permitindo-lhes se envolverem em distintos processos de interlocução, que variam desde a troca de e-mails até a participação em conferências virtuais. Isso representa um potencial de interação diferenciado e ativo para o público, se comparado com os veículos de comunicação tradicionais. Com a internet o público consegue se comunicar, trocar informação, pesquisar e debater, sobretudo, de maneira direta e rápida, acerca de questões diversas.

A emergência de novas formas de atuação na *web* trouxe novos questionamentos sobre as formas de mediação na rede. A participação mais intensa e ativa do usuário, além de propiciar novos formatos de comunicação no ambiente digital, permitiu o aparecimento de novo fazer jornalístico fundamentado na colaboração dos usuários, que passam a enviar mensagens de texto, sons e imagem às redações, complementando, muitas vezes, as matérias divulgadas nos sites.

O contato com os jornalistas desencadeou a conquista de espaço dos usuários na rede, permitindo um grau maior de receptividade, com foco voltado para a comunicação de “muitos para muitos”, deixando a centralização do emissor de informação e valorizando a possibilidade de interatividade efetiva na rede.

Contudo, ficou evidente que os usuários não usufruem totalmente da internet o potencial que o meio oferece. Mesmo com a possibilidade de reunir distintas pessoas num recinto virtual para discorrerem sobre um tema específico, em grande parte dos comentários, os usuários do Gazeta Online não ansiavam discutir o assunto, mas expressar uma opinião ou sentimento em torno da temática, reduzindo o princípio interativo de diálogo na rede e sub-utilizando o potencial da ferramenta de comentar.

Nota-se que o internauta do Gazeta Online não faz muito uso do espaço de comentários como esfera de discussão pública, em torno de temáticas de interesse comuns e



pertinentes à todos. Porém, é grande o volume de manifestações espontâneas, oriundas de determinada notícia publicada na *web*, de comentários que não configuram diálogo em rede, bem como não acrescentam informação ao debate em torno do assunto proposto na matéria. Mesmo pressupondo a baixa utilização do espaço de comentários, é válido ressaltar que é complexo qualificar se o espaço é pouco ou muito usado pelos internautas do portal, tendo em vista que não existem outros estudos que possam balizar uma comparação quantitativa do emprego da ferramenta pelo público.

Assim, uma parcela da participação dos usuários na rede ocorre ao opinar, criticar e propor temas na área de comentários, a fim de apresentar plausíveis questionamentos que irão colaborar no debate de problemas públicos, capaz de provocar interferências na conjuntura social. Os internautas tanto expõem e avaliam os diálogos, quanto criam questionamentos, a favor ou contra o que foi exposto. Percebe-se que os usuários têm feito uso do espaço de comentários para provocar, discutir ou interferir, em menor ou maior intensidade, nas produções jornalísticas do portal Gazeta Online. Diante dessa intensa participação, os profissionais de comunicação têm buscado alternativas para retribuir o *feedback* ao usuário, que variam desde o ato de responder as questões levantadas pelo público até a correção de casuais erros nas matérias.

O fato é que a utilização desse tipo de recurso vem se mostrando dinâmico para a transmissão de informações, mas, sobretudo, para o estabelecimento de debates e diálogos, proporcionando uma participação mais efetiva do público na construção da informação.

## 5. Referências bibliográficas

- GALLI, Fernanda Correa Silveira. **Linguagem da internet: um meio de comunicação global**. Trabalho apresentado no Programa de Pós-Graduação em Filologia e Linguística Portuguesa na F.C.L. - UNESP/Assis – CNPq, 2002. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/nehte/artigos/Linguagem-Internet-Fernanda-Gali.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2010.

- HABERMAS, Jürgen. **Direito e democracia: entre facticidade e validade**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.



- LEMOS, André. **Anjos interativos e retribalização do mundo. Sobre interatividade e interfaces digitais.** Artigo. Universidade Federal da Bahia (UFBA), 1997. Disponível em: <<http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/lemos/interativo.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2010.
  
- LÉVY, Pierre. **Cibercultura.** 2ª ed. São Paulo: Ed. 34, 2001.
  
- PINHO, J. B. **Jornalismo na internet: planejamento e produção da informação on-line.** 2ª ed. São Paulo: Summus, 2003.
  
- PRIMO, Alex F. T. ; CASSOL, Márcio Borges Fortes. **Explorando o conceito de interatividade, definições e taxonomias.** Informática na Educação: Teoria & Prática, Porto Alegre, 2008. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/index.php/InfEducTeoriaPratica/article/view/6286/3756>>. Acesso em: 11 set. 2010.
  
- MIELNICZUK, Luciana. **Interatividade no jornalismo online: o caso do NetEstado.** Artigo. Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. PPGCOM/UFGRS. 1999. Disponível em: <[http://www.facom.ufba.br/JOL/pdf/1999\\_mielniczuk\\_nete\\_stado.pdf](http://www.facom.ufba.br/JOL/pdf/1999_mielniczuk_nete_stado.pdf)>. Acesso em: 12 set. 2010.
  
- SANTOS, Rogério. **Os novos media e o espaço público.** Rio de Janeiro: Gradiva Publicações, 1998.