

LUCAS PASSOS TENÓRIO

**ARGUMENTAÇÃO E LINGUAGEM NO GOVERNO ELETRÔNICO: O USO DAS
REDES SOCIAIS ENQUANTO INSTRUMENTO RESPONSIVO DOS CIDADÃOS
NO ÂMBITO DO JUDICIÁRIO**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Viçosa, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), para obtenção do título *de Magister Scientiae*.

FLORESTAL
MINAS GERAIS - BRASIL
2016

Ficha catalográfica preparada pela Biblioteca Central da Universidade Federal de
Viçosa - Campus Florestal

T

T297a
2016 Tenório, Lucas Passos, 1989-
Argumentação e linguagem no governo eletrônico : o uso das
redes sociais enquanto instrumento responsivo dos cidadãos no âmbito
do Judiciário / Lucas Passos Tenório. - Rio Paranaíba, MG, 2016.
x, 81f. : il. ; 29 cm.

Orientador: Leonardo Pinheiro Deboçã.
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Viçosa.
Referências bibliográficas: f.73-81.

1. Internet na administração pública. 2. Informação eletrônica
governamental. 3. Democracia. 4. Análise do discurso. 5. Redes
sociais - Aspectos políticos. I. Universidade Federal de Viçosa.
Departamento de Administração e Contabilidade. Programa de Pós-
graduação em Administração. II. Título.

CDD 22. ed. 352.380981

LUCAS PASSOS TENÓRIO

ARGUMENTAÇÃO E LINGUAGEM NO GOVERNO ELETRÔNICO: O USO DAS REDES SOCIAIS ENQUANTO INSTRUMENTO RESPONSIVO DOS CIDADÃOS NO ÂMBITO DO JUDICIÁRIO

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Viçosa, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), para obtenção do título de *Magister Scientiae*.

APROVADA: 05 de setembro de 2016.

Marilene Souza Campos

Renato Cabral Rezende

Thiago Rodrigues Silame

Leonardo Pinheiro Deboçã
(Orientador)

Para Neusa.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que contribuíram, de uma forma ou de outra, para a construção desta pequena reflexão.

Ao professor Leonardo, por sua orientação sempre gentil.

Aos professores Renato, Cristiano, Patrícia, Marilene e Thiago por sua colaboração.

Aos colegas de curso, por seu companheirismo, em especial Lucas Aarão, Joana e Hugo.

À minha querida família, pela força em todos os momentos.

À amada Tatiana, exemplo de inteligência e humildade.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS.....	vi
LISTA DE TABELAS	vii
LISTA DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMO.....	ix
ABSTRACT	x
1 INTRODUÇÃO	1
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	6
2.1 Pressupostos teóricos	6
2.1.1 Administração Pública e políticas públicas	6
2.1.2 Democracia e governo eletrônico	7
2.1.3 Comunicação e redes sociais	9
2.2 Marcos teóricos	10
2.2.1 O discurso na teoria da ação comunicativa de Habermas e a utilização de redes sociais para a propagação e o debate de políticas públicas	10
2.2.2 A teoria da argumentação de Perelman e a construção da retórica jurídico-política pelos cidadãos.....	14
3 MATERIAIS E MÉTODOS	19
3.1 Abordagem de Pesquisa	19
3.2 Definição do <i>corpus</i> , unidades de análise e campo de interface	19
3.3 Técnica de coleta de dados e fases de análise.....	21
3.3.1 1ª Fase: Exame demográfico das páginas públicas selecionadas	23
3.3.2 2ª Fase: Análise dos debates.....	23
3.3.3 3ª Fase: Sistematização e tratamento dos dados.....	25
3.4 Categorias de análise dos dados	25
4 RESULTADOS.....	27
4.1 Postagens levantadas referentes aos debates em análise	28

4.2	Exame demográfico.....	33
4.3	Análise do conteúdo.....	39
4.4	Análise dos argumentos.....	46
4.5	Nuvem de palavras.....	55
5	DISCUSSÃO.....	67
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	71
	REFERÊNCIAS.....	73

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Nuvem de palavras referente ao debate nº 1	56
Figura 2 - Nuvem de palavras referente ao debate nº 2	57
Figura 3 - Nuvem de palavras referente ao debate nº 3	58
Figura 4 - Nuvem de palavras referente ao debate nº 4	59
Figura 5 - Nuvem de palavras referente ao debate nº 5	60
Figura 6 - Nuvem de palavras referente ao debate nº 6	61
Figura 7 - Nuvem de palavras referente ao debate nº 7	62
Figura 8 - Nuvem de palavras referente ao debate nº 8	63
Figura 9 - Nuvem de palavras referente ao debate nº 9	64
Figura 10 - Nuvem de palavras referente ao debate nº 10	65
Figura 11 - Nuvem de palavras referente ao acumulado de todos os debates	66

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Alcance semanal das páginas.....	33
Tabela 2 – Número de seguidores das páginas e taxa de interação	34
Tabela 3 – Faixa etária dos seguidores por página	36
Tabela 4 – Total da população brasileira por faixas etárias.....	37
Tabela 5 – Localização geográfica dos seguidores	38
Tabela 6 – Distribuição das contribuições não-argumentativas por debate.....	41
Tabela 7 – Distribuição dos argumentos por debate.....	46
Tabela 8 – Substantivos mais frequentes no debate 1	56
Tabela 9 – Substantivos mais frequentes no debate 2	57
Tabela 10 – Substantivos mais frequentes no debate 3	58
Tabela 11 – Substantivos mais frequentes no debate 4	59
Tabela 12 – Substantivos mais frequentes no debate 5	60
Tabela 13 – Substantivos mais frequentes no debate 6	61
Tabela 14 – Substantivos mais frequentes no debate 7	62
Tabela 15 – Substantivos mais frequentes no debate 8	63
Tabela 16 – Substantivos mais frequentes no debate 9	64
Tabela 17 – Substantivos mais frequentes no debate 10	65
Tabela 18 – Substantivos mais frequentes de todos os debates.....	66

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Evolução do Acesso à Internet (% da população)	27
Gráfico 2 – Percentuais de mulheres e homens entre os seguidores	35
Gráfico 3 – Segmentação das contribuições (todos os debates)	40
Gráfico 4 – Segmentação das contribuições (todos os debates)	42
Gráfico 5 – Categorização dos argumentos utilizados (todos os debates)	46

RESUMO

TENÓRIO, Lucas Passos, M.Sc., Universidade Federal de Viçosa, setembro de 2016. **Argumentação e linguagem no governo eletrônico: o uso das redes sociais enquanto instrumento responsivo dos cidadãos no âmbito do Judiciário.** Orientador: Leonardo Pinheiro Deboçã. Coorientadores: Telma Regina da Costa Guimarães Barbosa e Cristiano Pacheco de Deus Mundim.

Os avanços sociais e tecnológicos ocorridos na transição do século afetaram fortemente a maneira de os indivíduos interagirem entre si na sociedade, assim como de se relacionarem com instituições públicas e privadas. Tomando-se a perspectiva da Administração Pública, o Estado tem sido agente de diversas iniciativas no campo do governo eletrônico, sendo algumas das principais os portais de transparência e páginas institucionais de órgãos públicos em redes sociais. Por todo investimento público e oportunidade de participação política e social em decorrência de tais ferramentas, surge a necessidade de se compreender os atores nestes palcos, suas ideias e a maneira como essas interagem. No presente trabalho, o foco se volta às páginas institucionais do poder Judiciário na maior rede social do mundo (Facebook), em vista da amplitude dos temas que tocam tal segmento da Administração Pública e o destaque que suas iniciativas digitais têm demonstrado. Desse modo, apresenta-se uma análise apurada dos debates populares na esfera digital, assim como de seus interlocutores. Para tanto, foi realizado um exame demográfico das cinco maiores páginas institucionais do Judiciário brasileiro, além da análise de conteúdo, de argumentos e de pertinência temática de duas discussões aleatórias em cada uma daquelas. Como esteira para a reflexão, são utilizadas a Teoria da Ação comunicativa, de Habermas, e a Teoria da Argumentação de Perelman. Portanto, o objetivo central é contribuir ao tema do uso das ferramentas digitais para o desenvolvimento de políticas públicas com a participação dos cidadãos em um espaço aberto de comunicação direta. Os resultados indicaram a predominância de certos grupos sociais nas esferas deliberativas, bem como a recorrência de certas técnicas argumentativas nos debates analisados. Estas descobertas podem ensejar a criação de ações estratégicas de inclusão social eletrônica e melhoria da comunicação entre a Administração Pública e os cidadãos.

ABSTRACT

TENÓRIO, Lucas Passos, M.Sc., Universidade Federal de Viçosa, September, 2016. **Argumentation and language in the electronic government: the use of social media as a citizens' responsive instrument in the realm of Judiciary.** Advisor: Leonardo Pinheiro Deboçã. Co-advisors: Telma Regina da Costa Guimarães Barbosa and Cristiano Pacheco de Deus Mundim.

The social and technological advances that took place in the transition of the century strongly affected the way individuals interact in society, as well as how they relate to public and private institutions. Taking the perspective of the Public Administration, the State has been agent of several initiatives in the field of electronic government, some of the main ones being the transparency portals and institutional pages of public agencies on social networks. For all of the public investment and opportunity for political and social participation that result of such tools, there is a need to understand the actors in such stages, their ideas and how these interact. In this study, the focus shifts to the institutional pages of the Judiciary in the largest social network in the world (Facebook), in the view of the breadth of issues regarding this segment of the Public Administration and the highlights their digital initiatives have showed. Thus, it presents a careful analysis of determined popular discussions in the digital sphere, as well as their interlocutors. For that, a demographic examination of the top five institutional pages of the Brazilian Judiciary was held, as well as content, argument and thematic relevance analysis of two random discussions on each of those. As the wake of studies undertaken, are used Habermas' Theory of Communicative Action, and Perelman's Argumentation Theory. Therefore, the main objective is to contribute to studies on the use of digital tools for the development of public policies with participation of citizens in an open space of direct communication. Results showed predominance of certain social groups in the deliberative spheres, also recurrence of certain argumentative techniques in the analyzed discussions. Such findings may give rise to the creation of strategic actions for electronic social inclusion and improving communication between Public Administration and the citizens.

1 INTRODUÇÃO

As últimas décadas têm sido testemunhas de inúmeras mudanças sociais e técnicas no mundo. O processo de globalização¹ deixou sua marca na economia e sociedade, forçando uma alteração no papel das instituições públicas em relação aos cidadãos. Conforme leciona Santos (2002, p. 29), processos de tal natureza tendem a ser multifacetados, comportando elementos econômicos, sociais, políticos, culturais, religiosos e jurídicos, os quais se interligam de modo complexo.

De acordo com Paula (2005, p. 37), o gerencialismo e a gestão social protagonizaram embates entre si e dialogaram com uma reforma do Estado em busca de uma gestão pública “mais aberta às necessidades dos cidadãos brasileiros”. Nesse contexto, diversas iniciativas de modernização da Administração Pública brasileira tomaram lugar em nossa história recente. Desde a criação do MARE (Ministério de Administração Federal e Reforma do Estado)², em 1995, até o fortalecimento das ações de governo eletrônico verificado na última década, os gestores federais têm tentado empreender programas visando a redução da burocracia e o aperfeiçoamento da atuação estatal.

Naturalmente, tais medidas tiveram seu papel na valorização da democracia e da coisa pública em nosso país, assim como o aprimoramento da estrutura da própria Administração. Todavia, no que tange às decisões governamentais, ainda se destina uma parcela muito pequena de participação aos cidadãos. Dessa forma, há muito para se progredir em busca de uma sociedade na qual o debate político seja plenamente democrático, em que todos tenham meios e possibilidade de opinar e, tão importante quanto, sejam suas vozes levadas em consideração.³

Novos instrumentos que ajudem a realizar a congregação social em busca de um melhor Estado podem ser uma das chaves para um modelo aperfeiçoado de formulação de políticas públicas. Hoje, ainda verificamos que esse processo se

¹ Segundo Moreira (2002, p. 95), o conceito de globalização pode ser compreendido como “um processo social que atua no sentido de uma mudança na estrutura política e econômica das sociedades, ocorrendo em ondas com avanços e retrocessos”.

² O Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (1995) previa que cabiam ao referido ministério: a formulação, proposição e negociação das ações e projetos da reforma do aparelho do Estado.

³ Marques (2010, p. 76), afirma que “não adianta dar voz e oportunidades de expressão e discussão aos usuários se a eles não se demonstra, também, seriedade na consideração das contribuições encaminhadas”.

mantém relativamente distante da população, nas mãos dos gestores e políticos. Nesse sentido, Marques (2010, p. 76) ressalta a “resistência dos agentes institucionais em perceber os cidadãos enquanto parceiros (em uma perspectiva de soberania popular forte) a integrarem o processo de produção da decisão política”.

No referido contexto de evolução técnica e social, observamos que a telefonia, um dos grandes paradigmas comunicacionais do século passado, já perdeu amplo espaço para os novos meios digitais de comunicação, como os facilitados pelo uso de *tablets*, *smartphones* e computadores, ícones do início do presente milênio. Diante disso, surge para o Estado a oportunidade de acompanhar este fluxo, para que possam ser fomentados novos centros de debate de temas relacionados a políticas públicas e projetos governamentais entre os seus cidadãos.

Atualmente, a maior rede social do mundo, o Facebook, conta com mais de um bilhão e quinhentos milhões de usuários ativos, por mês (STATISTA, 2015). Dentre esses, o Brasil sozinho já soma aproximadamente 100 milhões de contas (FACEBOOK, 2016), sendo seguro inferir, então, que é uma plataforma com razoável difusão entre diferentes classes sociais e faixas etárias no país inteiro. É interessante adicionar que o antigo mito sobre a utilização desse recurso tecnológico se dar basicamente por jovens já não tem como subsistir, visto que cerca de 23 milhões dos usuários do Facebook no Brasil se encontram na faixa etária de 40 anos ou mais, enquanto aproximadamente 3 milhões desses tem 65 anos ou mais (FACEBOOK, 2016).

O recente movimento de valorização das contribuições da sociedade para a gestão pública por meio de vias digitais trouxe diversas políticas de fortalecimento do governo eletrônico, como as narradas por meio de projetos como o *e-book* de *cases* do *Redes E-Gov* (2015) e o *Manual de redes sociais do Poder Judiciário* (2013), criado pelo Conselho Nacional de Justiça.

O referido processo acelerado de inclusão digital dos brasileiros foi captado de modo interessante pelo poder Judiciário, tanto no formato de portais de informação dos tribunais quanto na atuação em redes sociais. No *Manual de Redes Sociais* (CNJ, 2013, p. 7), o Conselho Nacional de Justiça afirma que: “Com a quebra de barreiras físicas que a Internet proporcionou, tornou-se mais fácil e rápida a disseminação de notícias, opiniões e campanhas ao redor do mundo”. Mantendo presença em diversas

redes sociais, vários órgãos desse poder têm buscado instruir a população e captar *feedback* em relação às políticas públicas e notícias que lhes concernem.

Perante este cenário, mostra-se pertinente proceder a uma análise acadêmica da dinâmica apresentada. Para isso, é possível utilizar a teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas⁴ e a teoria da argumentação de Chaïm Perelman⁵. A primeira enfoca na construção do entendimento intersubjetivo da coletividade de modo democrático, por meio da comunicação entre os indivíduos. Já a segunda teoria busca analisar a dinâmica argumentativa no contexto social contemporâneo, ao renovar os preceitos da retórica aristotélica⁶.

Desse modo, ambas as teorias são capazes de fornecer substrato para um melhor entendimento acerca das interações humanas em um ambiente político de alta complexidade social, como se verifica no mundo atual. Enquanto a ação comunicativa busca desvendar as tentativas de colaboração intersubjetiva por meio da comunicação, a teoria argumentativa tenta desvelar a própria dinâmica utilizada.

Algumas páginas⁷ institucionais públicas no Facebook chegam a possuir mais de um milhão de seguidores⁸, bem como diversas outras têm centenas de milhares. Em geral, postam diariamente e conseguem razoável interação na plataforma. Dentre as páginas de órgãos do Judiciário brasileiro, destacam-se as cinco seguintes, com o maior número de seguidores⁹:

- Conselho Nacional de Justiça¹⁰ (1,5 milhão);

⁴ Representante da Escola de Frankfurt, o filósofo alemão Jürgen Habermas desenvolveu pesquisas na esteira da teoria crítica e do pragmatismo.

⁵ Perelman foi um dos jusfilósofos de maior destaque do século XX. Seus estudos tiveram como enfoques principais a lógica e a argumentação jurídica.

⁶ A chamada “Retórica Aristotélica” se firmou pelos trabalhos atribuídos ao filósofo grego que lhe empresta o nome, realizados há mais de dois milênios. De acordo com Henriques (2008), alguns de seus preceitos centrais são: o foco em um auditório particular; a divisão dos estilos retóricos (judicial, deliberativo e epidítico ou ostentativo); e a consolidação de uma ordem lógica entre as partes do discurso.

⁷ De acordo com o Glossário de Termos do Facebook, “Páginas servem para empresas, marcas e organizações compartilharem suas histórias e se conectarem com as pessoas” (Fonte: <https://www.facebook.com/help/174987089221178>). Dessa forma, a página institucional é a conta utilizada por determinada instituição pública ou privada, por meio da qual ela interage com a comunidade digital.

⁸ Seguidor é o usuário que faz a solicitação expressa para o recebimento das postagens de referida página.

⁹ Conforme ranking oficial das páginas governamentais brasileiras, catalogado em fevereiro de 2016 (SOCIALBAKERS, 2016b).

¹⁰ O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) é responsável pelo aperfeiçoamento do sistema Judiciário pátrio, por meio do controle e transparência.

- Superior Tribunal de Justiça¹¹ (1,3 milhão);
- Tribunal Superior do Trabalho¹² (1 milhão);
- Tribunal de Justiça de São Paulo¹³ (200 mil);
- Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região¹⁴ (100 mil).

Estas páginas alcançam usuários de duas formas: diretamente, por meio de seus seguidores e, indiretamente, ao aparecer no *feed*¹⁵ de notícias de usuários conectados àqueles que tenham interagido com suas postagens. Desse modo, quanto maior a quantidade de participações de diferentes indivíduos nas páginas e suas publicações, maior a exposição das mesmas para novos públicos.¹⁶

Diante do cenário apresentado, pergunta-se: como tem sido a dinâmica argumentativa dos debates populares sobre políticas públicas incentivados pelo Judiciário por meio de suas páginas institucionais nas redes sociais?

Para responder à questão proposta, analisou-se o alcance social¹⁷ e a dinâmica comunicativa¹⁸ nas discussões ensejadas por postagens oficiais das cinco maiores páginas institucionais do Judiciário brasileiro no Facebook (já elencadas anteriormente), dentro da temática de políticas públicas.

Portanto, o objetivo geral do trabalho foi: analisar as discussões populares estimuladas pelo Judiciário dentro do contexto digital, na temática das políticas públicas. Por sua vez, os objetivos específicos foram:

- a) analisar o alcance social das páginas institucionais selecionadas;
- b) analisar a dinâmica argumentativa ao longo dos debates nas páginas selecionadas;

¹¹ O Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem como finalidade primária a uniformização jurisprudencial da legislação federal.

¹² O Tribunal Superior do Trabalho (TST) é o órgão de cúpula da Justiça do Trabalho e responsável pela uniformização da jurisprudência trabalhista no país.

¹³ O Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ/SP) é o órgão máximo do Judiciário do referido estado.

¹⁴ O Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2) possui jurisdição sobre o estado de São Paulo, sendo responsável pelo julgamento de ações trabalhistas, via de regra em segunda instância.

¹⁵ *Feed* é o mural eletrônico que elenca as atualizações recebidas pelo usuário, conforme suas interações e rede de contatos na plataforma.

¹⁶ De acordo com Kleina (2016), são diversos os fatores que influenciam a visibilidade de postagens de páginas para usuários da plataforma, tais como: eventuais curtidas, compartilhamentos e comentários prévios, além do *status* de seguidor ou não.

¹⁷ Por “alcance social”, entende-se o nível de inserção das diferentes camadas da sociedade dentre os seguidores das páginas.

¹⁸ Por “dinâmica comunicativa”, entende-se o modo pelo qual os indivíduos interagem no plano argumentativo, dentro dos espaços de debate público.

c) analisar o nível de pertinência temática¹⁹ ao longo do fluxo de argumentos adicionados aos debates.

A hipótese de trabalho é a de que o alcance social de seus informes e postagens tenham crescido nos anos recentes, atingindo diversas camadas no país. Porém, a despeito dos esforços dos órgãos que lhes fomentam, as discussões entre os cidadãos ainda estariam no início da caminhada em direção à formulação de conteúdos de natureza propositiva e construída de maneira coletiva.²⁰

Desse modo, as contribuições da pesquisa ora proposta à Administração Pública se dividem em dois grupos: um melhor entendimento a respeito do alcance social das discussões hoje ocorridas e, de outro lado, a natureza de tais interações.

Ao visualizar os contingentes menos participantes dos ambientes de comunicação, a Administração se equipa das informações necessárias para promover projetos de inclusão social. Igualmente, ao entender melhor os cidadãos, por meio de seus argumentos recorrentes e linhas de raciocínio utilizados nas redes sociais, se torna possível aos gestores desenhar políticas públicas mais adequadas aos anseios da população²¹. Ressalta-se que até mecanismos consagrados institucionalmente como referendos e plebiscitos acabam por pecar nesse sentido, por sua reduzida possibilidade de expressão popular em toda sua complexidade²².

Ainda, com a reflexão acerca da postura dos próprios administradores das referidas páginas, enquanto catalisadores²³ de debates democráticos, a manutenção destes centros virtuais pode vir a ser aprimorada também. Com o aperfeiçoamento de tal setor, seria razoável esperar um crescimento tanto nas colaborações positivas trazidas pelos cidadãos em favor da sociedade e da própria Administração Pública quanto um melhor aproveitamento das opiniões públicas por parte dos gestores.

¹⁹ Por “pertinência temática”, entende-se aqui a manutenção do debate e de seus argumentos em torno do tema inicialmente proposto pela página que o incentivou.

²⁰ A hipótese surgiu de uma análise preliminar do contexto de debates nas páginas públicas do Judiciário, bem como ponderação sobre a literatura disponível no tema.

²¹ Avritzer (2000, p. 26) leciona que: “Desde os anos 70 tem surgido no interior da teoria democrática contemporânea uma tendência a reavaliar o peso do elemento argumentativo no interior do processo deliberativo”.

²² A própria natureza do sufrágio aponta para a seleção entre um leque restrito de opções previamente definidas e, portanto, sem a possibilidade de inovações por parte do cidadão votante.

²³ Sobre este tópico, Albarello (2006, p. 68) afirma que: “o gestor público deve ser um agente catalisador de inovações transformadoras, seja em métodos e práticas administrativas, ou no processo de firmar parcerias com todos os setores e atores sociais, para implementar estratégias e melhorias contínuas, que se traduzam em desenvolvimento sustentável, dentro e além de sua governança”.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Tendo em vista a multidisciplinariedade da pesquisa em tela, entendeu-se adequado buscar referenciais teóricos em cada área sensível ao estudo. Por exemplo, quando se falou sobre democracia, tomou-se o conceito de doutrinadores já consagrados neste tema. Ainda, a concepção de comunicação é extraída a partir da análise dos ensinamentos interdisciplinares de Paulo Freire²⁴. Os demais pressupostos foram extraídos com cuidado semelhante.

Para a reflexão sobre as teorias que explicassem a interação social por meio da comunicação, a referência foi o sociólogo e filósofo Habermas. Ao tentar compreender as categorias de argumentos e sua importância para o fenômeno dos debates, foram buscados os entendimentos explicitados pelo jusfilósofo Chaïm Perelman.

Dessa maneira, o esclarecimento de todos os conceitos-chave foi tratado como prioridade, permanecendo os mesmos pertinentes às construções previamente realizadas em suas searas de origem. Outrossim, esperou-se que a aproximação de teóricos pudesse enriquecer o trabalho apresentado.

2.1 Pressupostos teóricos

O adequado embasamento teórico da investigação ora apresentada necessitou da delimitação de diversos conceitos que interligam a Administração Pública e as suas ações perante os seus governados no âmbito contemporâneo. Logo, os pressupostos analisados abaixo foram trabalhados com os objetivos de dialogar entre si e auxiliar na obtenção de um resultado coerente e relevante.

2.1.1 Administração Pública e políticas públicas

²⁴ Paulo Freire foi um dos maiores expoentes do movimento da Pedagogia Crítica, tendo empreendido também estudos filosóficos e sociais acerca de outros temas.

Para o fim objetivado, foi utilizada a concepção de Administração Pública em seu sentido objetivo, assumindo-se como “atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve para a consecução dos interesses coletivos” (MORAES, 2014, p. 340). Ao adotar este conceito, buscou-se evitar as concepções subjetivas, que relacionariam a Administração meramente a um grupo de indivíduos ou órgãos. Assim, o foco se voltou à atuação do Estado.

Por sua vez, desde seu surgimento com Laswell, na década de 1930, enquanto *policy analysis* (análise de política pública), o tema das políticas públicas foi objeto de diversos debates e reformulações. Com vista ao trabalho ora apresentado, foi utilizada a concepção de Administração Pública proposta por Dye, segundo a qual política pública é “tudo aquilo que o governo escolhe fazer ou não fazer” (SOUZA, 2006). Dessa forma, tais políticas não seriam apenas programas estruturados pelo Estado, mas, todo o universo de suas ações ou inações previamente definidas pelos seus gestores.

Portanto, na pesquisa realizada, as políticas públicas foram interpretadas como o conjunto de iniciativas, decisões, atos e manifestações por parte dos gestores públicos, enquanto agentes do Estado.

O estabelecimento desse pressuposto teórico é de especial relevância, haja vista que todas as práticas de comunicação governamental estudadas neste trabalho representam exemplos práticos de políticas públicas em ação²⁵. Ainda, o próprio conteúdo das postagens compreende atividades estatais de semelhante natureza.

2.1.2 Democracia e governo eletrônico

Ao longo dos séculos, o instituto da democracia sofreu inúmeras influências, tendo sido gestado junto aos gregos antigos, passando pelos pensadores do iluminismo e, por fim, recebendo as novas roupagens trazidas pelos autores contemporâneos. Vale apontar, brevemente, o pensamento de alguns dos autores mais recentes.

²⁵ Desde 2002, as iniciativas públicas de governo eletrônico de maior destaque no país são celebradas pelo Prêmio E-Gov. Finalistas e vencedores podem ser visualizados no site: <http://www.premio-e.gov.br>.

De acordo com Schumpeter (1984), a democracia repousa no poder do povo em rechaçar ou consentir com seus governantes e políticas. Para o autor, o método central para a realização da democracia seria o voto. Já Sartori (1994) entende que a definição etimológica de democracia (governo do povo) não é suficiente para descrevê-la adequadamente. Assim, compreende haver diversas manifestações do conceito em tela, sendo o seu foco principal a democracia política. De todo modo, o estudioso aponta como a característica democrática mais relevante a impossibilidade de autopromoção dos governantes, os quais devem ser escolhidos pelos seus governados.

Por sua vez, Dahl (1997, p. 25), entende a democracia como um sistema político marcado pela "responsividade a seus cidadãos". Nessa ótica, o elemento democrático pressupõe não apenas a comunicação entre a estrutura governante e seus governados, mas também a relevância da participação destes últimos na coisa pública em um plano igualitário.

Para embasar as reflexões empreendidas, buscou-se os ensinamentos de José Afonso da Silva (2006). Para o autor, a democracia consiste no "meio e instrumento de realização de valores essenciais de convivência humana", os quais, para ele, seriam consolidados nos direitos fundamentais do homem. Tal definição celebra o elemento da integração entre os indivíduos em toda sua vitalidade, ao indicar a essencialidade dos valores a ele relacionados, diante da complexidade do tecido social. Por este se tratar de um trabalho que analisa iniciativas públicas de um ponto de vista comunicacional, sua adequação ao conceito aludido resta evidente.

A despeito de o foco deste trabalho não ser o escrutínio do conceito de democracia, sua compreensão é essencial, visto que mantém relação direta com as práticas de debates populares ora estudadas.

Não há, na literatura, um consenso sobre a definição de governo eletrônico. No entanto, é possível compreender uma tendência de relacionar este conceito ao uso dos elementos de tecnologia da informação pelo Estado (BALUTIS, 1999). A posição de Fountain (2001), é a de que o governo eletrônico trataria, em uma ótica básica, da disponibilidade das informações públicas e de alguns serviços públicos na internet. Já em uma perspectiva mais avançada, se voltaria ao uso de tais informações para reestruturar toda a Administração, bem como suas relações na sociedade.

Em tal cenário, outro conceito pertinente a trazer à baila é o de democracia eletrônica (ou *e-democracy*). De acordo com Pereira et al. (2010), tal elemento consiste na “tentativa de ampliar a participação política, ao criar as condições para que os cidadãos possam estar conectados entre si e com seus representantes através de novas tecnologias de informação e comunicação”. Dessa forma, a democracia eletrônica surge não apenas como uma fusão dos conceitos de democracia e governo eletrônico, mas lhes confere uma verticalização e ampliação.

2.1.3 Comunicação e redes sociais

Tendo em conta que boa parte do estudo ora apresentado se baseia nas inovações tecnológicas no campo das comunicações, é importante definir o que comunicação efetivamente representa, no contexto em tela.

Para isso, é válido refletir acerca da concepção de Paulo Freire (1979, p. 66), em que sugere que a comunicação consiste em uma “coparticipação dos sujeitos no ato de pensar”. A referida visão ressalta o fato de que a comunicação não é apenas a transmissão de ideias fechadas entre indivíduos, mas sim um instrumento de raciocínio conjunto.

Ainda, o autor verifica identidade entre educação (ponto central de suas pesquisas) e comunicação, estando ambas conectadas ao diálogo, nos termos: “A educação é comunicação, é diálogo, na medida em que não é a transferência de saber, mas um encontro de sujeitos interlocutores que buscam a significação dos significados”. Dessa forma, ao analisar a educação, Freire acaba por consolidar ainda mais seu entendimento no tocante à comunicação.

Quanto ao segundo pressuposto analisado, a despeito da comum identificação entre “redes sociais” e as plataformas de interação na internet, a origem daquele precede essas em muito, no contexto dos estudos sociais. Portanto, no que tange ao presente trabalho, foi adotado o ensinamento de Mendes (2006, p. 47), segundo o qual as redes sociais são o “conjunto de atores e laços estabelecidos entre eles”.

Nesse sentido, podemos abstrair que aquelas plataformas acima citadas guardam muito mais que um mero aplicativo ou site. São, na verdade, uma complexa união de indivíduos e as interações por eles ensejadas.

2.2 Marcos teóricos

A análise de ambientes de debate popular enseja reflexões acadêmicas tanto pelo viés da interlocução democrática quanto das escolhas argumentativas verificadas nestes centros. Em vista disso, os marcos teóricos se basearam na teoria da ação comunicativa, de Jürgen Habermas, e a teoria da argumentação, de Chaïm Perelman.

2.2.1 O discurso na teoria da ação comunicativa de Habermas e a utilização de redes sociais para a propagação e o debate de políticas públicas

Habermas trata do elemento discursivo como algo inerente às interações humanas em sociedade²⁶. Ao estudar o filósofo, percebe-se que a própria construção da democracia pode se dar com o auxílio da chamada “ação comunicativa”, cuja essência são as contribuições das razões dos indivíduos na forma de argumentos que não buscam o acordo por vias impositivas (HABERMAS, 1989).

Conforme o autor, a razão comunicativa lida com o entendimento intersubjetivo e o reconhecimento recíproco, findando por delimitar uma forma coletiva de vida (HABERMAS, 2002b). Tal fluxo de ideias e opiniões visa, em última análise, a construção de uma democracia pela deliberação, em que todos os cidadãos têm a possibilidade de criticar e propor mudanças na gestão pública.

Neste sentido, o entendimento obtido pelo exercício de ações comunicativas “tem de ter uma base racional, jamais podendo ser imposto por nenhuma das partes” (SERVAS, 1997, p. 113).

A ação orientada ao entendimento faz com que o sujeito altere sua forma de pensar sobre si mesmo de uma perspectiva “extramundana” para um prisma

²⁶ Na mesma lógica, o filósofo afirma (2007, p. 57) que: “argumentações apontam *per se* para além de todas as formas particulares de vida.”

“intramundano” (HABERMAS, 2002b, p. 414). Isso se dá pois ele passa a se colocar não mais como uma entidade separada do mundo social e de seus problemas, mas como parte de toda esta dinâmica²⁷. Assim, seria interessante que os atos de todos se orientassem para “se entenderem entre si sobre algo no mundo” (HABERMAS, 2002b, p. 450).

O referido movimento busca a inserção dos indivíduos nos “contextos do mundo da vida”, bem como a “convergência da cognição com o falar e o agir” (HABERMAS, 2002a, p. 38-39). Portanto, por meio da confluência das ações comunicativas, os indivíduos podem chegar a decisões baseadas, essencialmente, na análise dos argumentos presentes no diálogo (HABERMAS, 2002a), os quais, tiveram sua gênese no pensamento racional.

Diante da natureza dialógica das ações comunicativas, Avritzer (2000, p. 38) entende que “a colocação habermasiana representa uma tentativa sociológica de reincorporar a argumentação no mundo social”. Dessa maneira, a teoria da ação comunicativa “supõe que as formas de argumentação são próprias ao mundo social e, portanto, continuam tendo presença plena nas sociedades contemporâneas”.

Portanto, percebe-se que a teoria de Habermas se relaciona diretamente com o tema central da pesquisa ora proposta, qual seja, a formação de entendimentos democráticos acerca de temas de interesse da coletividade, no contexto digital. Nesta perspectiva, o governo eletrônico surge como um novo instrumento para viabilizar a interação das razões comunicativas da sociedade de uma forma mais rápida e com maior alcance geográfico.

A conformação de pensamento da coletividade possui, ainda, natureza de aprendizado construtivista (HABERMAS, 1989). Assim, o desenvolvimento cognitivo se dá não apenas na inclusão do uso da razão comunicacional na esfera de ação do indivíduo, mas também pela própria adição de premissas e conclusões trazidas pelo movimento de idas e vindas no efetivo contexto intersubjetivo de debate democrático.

²⁷ “Habermas irá buscar em Popper a ideia de um mundo social reflexivo, tentando, portanto, propor a ideia da construção da ordem social através do partilhamento de significados.” (AVRITZER, 2000, p. 38)

Portanto, a ação comunicativa do filósofo alemão é, em certa análise, uma forma de compreender a interação²⁸ dos indivíduos em um contexto social e político. Em decorrência dela, a utilização das razões individuais pode se mostrar relevante instrumento para o entendimento mútuo da sociedade e o consequente aperfeiçoamento da gestão pública.

Em semelhante linha de raciocínio, Avritzer (2000, p. 38-39) analisa os esforços da doutrina habermasiana:

A partir da publicação da “Teoria da Ação Comunicativa”, Habermas começa um processo de aplicação da sua concepção de teoria do discurso à política contemporânea. Ele irá operacionalizar tal aplicação através da percepção de que o problema da legitimidade na política não está ligado apenas, tal como supôs Rousseau, ao problema da expressão da vontade da maioria no processo de formação da vontade geral mas também estaria ligada a um processo de deliberação coletiva que contasse com a participação racional de todos os indivíduos possivelmente interessados ou afetados por decisões políticas.

Para Habermas (2006, p. 416), a deliberação em um contexto democrático serve a três funções primárias: a) a mobilização e enquete de questões relevantes; b) o processamento de tais contribuições de maneira discursiva, por meio de argumentos adequados a favor e contra; e c) a formação de opiniões racionalmente motivadas.

Com o recente destaque das redes sociais, Habermas teceu diversas análises sobre seus potenciais de uso na esfera pública e no exercício da cidadania. Em declaração para a revista Financial Times, em 2010²⁹, o filósofo afirmou perceber o poder e a complexidade do universo digital, conforme se lê³⁰:

The internet generates a centrifugal force. (...) It releases an anarchic wave of highly fragmented circuits of communication that infrequently overlap. Of course, the spontaneous and egalitarian nature of unlimited communication

²⁸ Sobre o assunto, Serva (1997b, p.120) comenta que: “A ação comunicativa é, ao mesmo tempo, processo de interação social e de socialização, e, portanto, deve ser o cerne de uma teoria de ação de cunho emancipador.”

²⁹ Vale ressaltar o contexto que ensejou a entrevista. Alguns meses antes, uma conta falsa (*fake*) foi aberta em nome do filósofo, no Twitter (rede social cuja característica principal é o tamanho diminuto das mensagens permitidas aos usuários – apenas 140 caracteres). Suas postagens geraram bastante comoção na internet e teriam sido baseadas em notas de um artigo publicado pelo autor em 2006 (*Political Communication in Media Society: Does Democracy Still Enjoy an Epistemic Dimension? The Impact of Normative Theory on Empirical Research*). Segundo Stuart Jeffries, jornalista que produziu a entrevista, o referido evento teria irritado Habermas em virtude da falsa identidade do remetente.

³⁰ “A rare interview with Jürgen Habermas”. Fonte: <http://www.ft.com/cms/s/0/eda3bcd8-5327-11df-813e-00144feab49a.html>.

can have subversive effects under authoritarian regimes. But the web itself does not produce any public spheres.³¹

Ao sublinhar sua percepção em relação ao fato de que a internet não gera, por si só, esferas públicas, o autor passa a demonstrar suas preocupações com os cuidados necessários para que este ambiente seja efetivamente contributivo para a democracia deliberativa. E continua:

As regards its impact on the public sphere, accelerated communication opens up entirely new possibilities for organising activities and for large-scale political mobilisations of widely dispersed addressees. (...) These communications refer to issues and events within the political system, which they in turn influence. However, they remain contingent on their relation to the real decision-making processes that take place outside the virtual space of electronically networked monads.³²

Rustad e Sæbø (2013, p. 78) tentam minimizar as resistências de Habermas quanto à deliberação virtual ao se direcionarem ao Facebook e, em especial, à ausência do elemento da anonimidade nos debates como um de seus traços principais:

A non-anonymous arena such as Facebook has arguably different qualities and characteristics than face-to-face encounters, but is still relevant to counter some of Habermas' concerns about an online public sphere.³³

Em outra ocasião, o filósofo chegou a afirmar³⁴ que o que falta, por vezes, no âmbito da internet, é a mediação produtiva dos debates:

What these communicative spaces (closed in themselves) are lacking is an inclusive bind, the inclusive force of a public sphere highlighting what things are actually important. In order to create this "concentration", it is first necessary to know how to choose – know and comment on – relevant

³¹ Tradução livre: "A internet gera uma força centrífuga. (...) Ela solta uma onda anárquica de circuitos de comunicação altamente fragmentados que raramente se sobrepõem. Evidentemente, a natureza espontânea e igualitária da comunicação ilimitada pode ter efeitos subversivos sob regimes autoritários. Porém, a internet não produz, por si só, nenhuma esfera pública."

³² Tradução livre: "No que tange ao seu impacto na esfera pública, a comunicação acelerada abre completamente novas possibilidades para a organização de atividades e para mobilizações políticas de larga escala de endereços amplamente dispersos. (...) Estas comunicações se referem aos assuntos e eventos dentro do sistema político, o qual, por sua vez, influenciam. Todavia, eles permanecem contingentes em sua relação aos processos reais de tomada de decisão que ocorrem fora do espaço de mônades eletronicamente conectados".

³³ Tradução livre: "Uma arena não-anônima como o Facebook tem inegáveis diferenças em qualidade e características em relação a encontros face-a-face, mas ainda é relevante para amenizar algumas das preocupações de Habermas sobre uma esfera pública virtual."

³⁴ "Internet and Public Sphere. What the Web Can't Do". Fonte: <http://www.resetdoc.org/story/00000022437>.

contributions, information and issues. In short, even in the *mare magnum* of digital noise, the skills of good old journalism – as necessary today as they were yesterday – should not be lost.³⁵

Dessa maneira, resta reconhecido o grande potencial deliberativo da internet, assim como a presença de incalculáveis conversas que tomam lugar diariamente nela. Todavia, conforme aponta o filósofo, ainda há bastante espaço para a melhoria no que tange à gestão dos ambientes de debate e sua mediação produtiva.

2.2.2 A teoria da argumentação de Perelman e a construção da retórica jurídico-política pelos cidadãos

O filósofo belga Chaïm Perelman estudou extensivamente a teoria da argumentação, findando por se tornar uma das estrelas maiores da Nova Retórica³⁶. Tal escola de pensamento busca revisar para a contemporaneidade os fundamentos da retórica clássica, eminentemente baseados nos ensinamentos de Aristóteles³⁷.

Henriques (2008, p. 11) leciona que a finalidade da retórica consiste em “despertar no auditório a adesão a uma proposta por meio de um discurso”. Nesta ótica, a análise retórica deve abranger três elementos centrais: a própria argumentação, os valores transmitidos na proposta e o auditório.

Perelman (2005, p. 22) assevera que é possível definir auditório como “conjunto daqueles que o orador quer influenciar com sua argumentação”. Porém, se a concordância argumentativa se encontra baseada na razão sobre valores, é possível dizer que é o próprio discurso (elaborado pelo falante) que delimita qual sua audiência, e não o inverso. De todo modo, um dos fatores mais marcantes da Nova Retórica é a alteração do paradigma do auditório particular para o auditório universal.

³⁵ Tradução livre: "O que esses espaços comunicativos (fechados em si) carecem é um elemento de ligação, a força inclusiva de uma esfera pública destacando quais coisas são realmente importantes. A fim de criar esta 'concentração', primeiro é necessário saber como escolher - conhecer e comentar - contribuições relevantes, informações e questões. Em suma, mesmo no oceano de ruído digital, as habilidades de bom e velho jornalismo - tão necessárias hoje como eram ontem - não devem ser perdidas."

³⁶ No contexto da Nova Retórica, se destacam duas vertentes principais: o Grupo de Liège (do qual fizeram parte Klinkenberg e J. Dubois) e a Escola de Bruxelas (à qual Perelman e Tyteca integraram).

³⁷ Deste modo, não se verificou uma separação completa em relação à retórica aristotélica, conforme sugere Henriques (2008, p.30): “Perelman e Tyteca não pretenderam afastar-se da Velha Retórica; pelo contrário, o arcabouço da Nova Retórica é aristotélico, bem como o instrumental.”

Desta maneira, para Aristóteles, a fala do orador teria como foco central um grupo particular de ouvintes (em geral formado por cidadãos e autoridades da pólis, reunidos em local público)³⁸. Assim, a escolha vocabular e do formato de exposição argumentativo enfocariam, portanto, modelos que fossem compatíveis com aquela audiência em específico.

Já para Perelman, o discurso argumentativo não deve se limitar a formas excludentes, mas compreender uma coletividade universal de ouvintes. Ora, isso não significa necessariamente que toda a humanidade terá acesso ao discurso do indivíduo falante, mas que todos aqueles que entrassem em contato com suas razões teriam, em uma perspectiva ideal, de compreender suas premissas e conclusões (PERELMAN, 2005, p. 35). Isto se deve ao fato de que os valores e argumentos ali impregnados seriam dotados de universalidade.

A relevância de prosseguir em direção a um auditório universal se revela, especialmente, ao se observar as mazelas do auditório particular. Perelman afirma (2005, p. 34) que:

Toda argumentação que visa somente a um auditório particular oferece um inconveniente, o de que o orador, precisamente na medida em que se adapta ao modo de ver de seus ouvintes, arrisca-se a apoiar-se em teses que são estranhas, ou mesmo francamente opostas, aos que admitem outras pessoas que não aquelas a que, naquele momento, ele se dirige.

Ao examinar a atividade argumentativa, o filósofo estipula que ela pode se dividir entre a análise acerca do que é aceito como ponto de partida de raciocínios e, em segundo lugar, a maneira pela qual o seu desenvolvimento se dá “graças a um conjunto de processos de ligação e dissociação” (PERELMAN, 2005, p. 73). O pressuposto básico de tais elementos é o acordo do auditório, que se traduz no que é presumidamente aceito pelos ouvintes.

Na dinâmica ilustrada, Perelman (2005, p. 83) ensina que, enquanto fatos, verdades e presunções caracterizam-se pelo acordo do auditório universal, já não se

³⁸ Leister (2006) ensina que a população grega se dividia em: escravos, estrangeiros residentes (metecos) e cidadãos. Dentre esses, apenas aos cidadãos era garantido o direito de participação política. A autora ainda ressalta (p. 18) que: “a noção de cidadania grega não corresponde à moderna – garantia jurídica de direitos – ou à noção romana – posse de direitos privados (ius); mas sim algo compartilhado num espaço, como uma família”. Ora, este lugar consistia exatamente na pólis.

pode esperar o mesmo em relação aos valores, hierarquias e lugares do preferível. Para estes últimos, a adesão apenas seria esperada de grupos particulares.

Há que se ressaltar que todo debate democrático é composto pela constante alternância entre falantes e ouvintes³⁹. De modo contrário, se trataria de um monólogo e não um diálogo. Dessa maneira, todos os elementos subjetivos defendidos pelos indivíduos já se encontram inseridos nos argumentos por eles proferidos.

Assim, se o espaço democrático é o campo fértil para o desenvolvimento do discurso retórico (HENRIQUES, 2008, p. 7), então a proliferação destes ambientes torna essencial o estudo da interação de seus participantes. O contexto digital faz com que este exame tenha, cada vez mais, uma fonte abundante de todo o espectro de personagens e estilos argumentativos.

Os esquemas de ligação argumentativa “aproximam elementos distintos e permitem estabelecer entre estes uma solidariedade” e os dissociativos visam “desunir elementos considerados como um todo” (PERELMAN, 2005, p. 215). O enfoque, no presente trabalho, se dá nos grupos caracterizados por sua natureza majoritária de elementos de ligação.

Neste recorte, os argumentos se dividem, sob o enfoque de seu conteúdo, entre três categorias centrais: os quase-lógicos, os baseados na estrutura do real e, por último, os que fundam a estrutura do real. A pesquisa em tela projetou utilizar tal divisão e as técnicas retóricas que dela derivam para categorizar a natureza dos argumentos presentes nos debates analisados.

Os argumentos quase-lógicos tem como característica principal sua mera aparência de raciocínios formais, todavia não se identificando totalmente com esses⁴⁰. Para Alexy (2005, p. 173), “os argumentos quase lógicos extraem sua força de convicções de sua semelhança com inferências logicamente válidas.” Portanto, trata-se de uma categoria argumentativa que necessitaria de um esforço de redução ou de precisão (PERELMAN, 2005, p. 219) para conter a aparência demonstrativa inerente aos argumentos essencialmente lógicos.

³⁹ Pela natureza conversacional do debate, seu desenvolvimento acontece “de forma colaborativa, por meio da troca de falantes, isto é, da alternância de turnos” (ALBARELLI, p. 21).

⁴⁰ Perelman afirma (2005, p. 220) que: “Ora o orador designará os raciocínios formais aos quais se refere prevalecendo-se do prestígio do pensamento lógico, ora estes constituirão apenas de uma trama subjacente”.

Dentre as principais técnicas compreendidas pelos argumentos quase-lógicos, encontram-se o uso de: ridicularização, identidade, contradição e incompatibilidade, transitividade, reciprocidade, probabilidades não calculáveis, entre outros. São exemplos: "os erros dos meus filhos são meus erros" (transitividade); "cada caso é um caso" (identidade); e "a maioria dos carros tem ao menos um arranhão" (probabilidades especulativas).

Por sua vez, os argumentos baseados na estrutura real podem ser conceituados como aqueles que buscam utilizar aquela para "estabelecer uma solidariedade entre juízos admitidos e outros que se busca promover" (PERELMAN, 2005, p. 297). Assim, buscam apenas parecer suficientemente garantidos para viabilizar o fluxo argumentativo do orador.

Como espécimes da categoria, temos os argumentos causais, pragmáticos, do desperdício, do direcionamento, bem como o de superação. Exemplos: "se metade de algo já foi realizado, o melhor a fazer é terminar" (desperdício); "caso o time continue a tomar gols em toda partida, será rebaixado em breve" (direção); e "lazer em excesso é para quem não deseja progredir na vida" (pragmatismo).

Já na esfera dos argumentos que fundam a estrutura do real, o filósofo elenca o uso de casos particulares e de analogias para delimitar os limites do que efetivamente existe. Suas técnicas se utilizam da generalização e de princípios universais, sendo algumas delas a ilustração, o modelo, a analogia e o exemplo. São manifestações desta categoria: "para alcançar sabedoria, é necessário ser como o ser virtuoso, que suporta todos os males" (ilustração); e "assim como aulas nos ensinam, bons livros também" (analogia).

A despeito da classificação que Perelman propõe, o próprio filósofo alerta para o fato de que todos os grupos interagem, em certa medida. E, portanto, a adequada categorização seria um verdadeiro exercício interpretativo⁴¹. Nessa linha de pensamento (PERELMAN, 2005, p. 217):

Não se deve crer que esses grupos de esquemas argumentativos constituam entidades isoladas. Em geral estamos autorizados, como já dissemos, a interpretar um raciocínio segundo um ou outro esquema. Entretanto, além

⁴¹ Para ilustrar este entendimento, Perelman (2005, p. 17) se utiliza do exemplo de argumento: "Se o mundo é regido por uma providência, o Estado requer um governo." Segundo o autor, esta colocação poderia ser, em um primeiro ímpeto, relacionada tanto aos quase-lógicos quanto aos baseados na estrutura do real (em vista da analogia e ligações de coexistência).

disso, podemos considerar que certos argumentos pertencem tanto a um como a outro grupo de esquemas.

Portanto, nem todos os argumentos são passíveis de classificação em apenas um dos grupos. No entanto, em casos de dúvida, o filósofo deixa claro que deve ser priorizado o aspecto mais facilmente discernível no excerto que esteja em análise (PERELMAN, 2005, p. 221).

O entendimento de tais grupos e técnicas pode trazer tanto o falante quanto o auditório mais próximos da verdadeira natureza das contribuições contida nos debates democráticos⁴². Para Perelman (2005, p. 213), a compreensão do ouvinte em relação aos argumentos lhe fará germinar outros, os quais “intervirão para modificar o resultado final da argumentação”. Ainda, a predominância de certo tipo de argumento pode indicar a presença ou não de conteúdo substantivo no debate.

Percebe-se, portanto, que os elementos retóricos se relacionam de modo a formar discussões e conclusões únicas, de acordo com seus participantes e escolhas argumentativas. No contexto das deliberações públicas acerca de políticas estatais nas redes sociais, tudo isso pode vir a sinalizar a lógica por traz dos posicionamentos de indivíduos e grupos, além de indicar perspectivas a respeito do real potencial construtivo dos debates realizados.

⁴² Monteiro (2000, p. 97) propõe que: “não é suficiente que as teses sejam admitidas por todos os seus destinatários, pois faz-se mister que o conjunto dos interlocutores envolvidos possam discuti-las, criticá-las e emendá-las”.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Conforme delineado previamente, o escopo do estudo ora apresentado é analisar as discussões populares estimuladas pelo Judiciário dentro do contexto digital, na temática das políticas públicas. Este capítulo visa explicitar a maneira pela qual a pesquisa foi conduzida, na perspectiva metodológica.

3.1 Abordagem de Pesquisa

A investigação realizada buscou a congregação das abordagens qualitativa e quantitativa em relação às informações levantadas. Para Creswell (2007), a utilização do método misto se baseia em elementos pragmáticos, os quais podem contribuir para o melhor entendimento de um problema. Ainda, segundo o autor, sua coleta de dados envolve simultaneamente dados numéricos e textuais.

Dessa maneira, dentre as técnicas de análise de dados utilizadas se encontram: exame demográfico, análise dos argumentos, análise de conteúdo, nuvem de palavras e frequência de termos.

3.2 Definição do *corpus*, unidades de análise e campo de interface

O corpus de análise compreendeu debates decorrentes de postagens em páginas institucionais de órgãos do Judiciário previamente selecionados, no Facebook. Nesse sentido, buscou-se abranger um número razoável de deliberações, para alcançar um bom espectro de diferentes postagens e dinâmicas argumentativas. Não se objetivou alcançar todas as modalidades possíveis de postagens possíveis. Portanto, foi proposto o número de duas discussões aleatórias sobre políticas públicas a ser coletados (juntamente com seus cem primeiros comentários) de cada uma das cinco páginas a ser estudadas.

Dessa forma, procedeu-se à coleta de mil comentários dos adeptos destas mídias digitais nas dez conversas de natureza acima delimitada. Posteriormente, os dados serviram como substrato para as análises propostas. O requisito de cem

réplicas às postagens pelas páginas públicas estudadas visou permitir que as ponderações se realizassem perante discussões que fossem alvo de razoável interação e interesse coletivo.

Para se proceder às análises propostas neste trabalho, a unidade de análise foi delimitada em 1 (um) comentário enviado como resposta aos conteúdos publicados pelas páginas institucionais estudadas. Somente foram consideradas as interações principais, e não suas subdivisões, oriundas de conversas paralelas entre grupos mais restritos. A própria plataforma do Facebook deixa a separação explícita para o usuário.

Não se buscou adentrar na seara da análise imagética e, portanto, apenas foram levantados e analisados os elementos textuais escritos. Assim, não se tornaram objeto de consideração as figuras ensejadas nas postagens nem as eventualmente inseridas ao longo dos debates.

A escolha das páginas institucionais públicas a ser utilizadas se deu levando em conta aqueles órgãos que, dentro do âmbito do Judiciário, destacam-se pela quantidade de seguidores e interação que geram na plataforma, sendo os cinco maiores em sua seara. Dessa forma, os selecionados foram os seguintes (por número aproximado de seguidores)⁴³:

- Conselho Nacional de Justiça (1,4 milhão);
- Superior Tribunal de Justiça (1,2 milhão);
- Tribunal Superior do Trabalho (900 mil);
- Tribunal de Justiça de São Paulo (200 mil);
- Tribunal Regional do Trabalho da 2a Região (100 mil).

Três das páginas são de instituições que possuem competência em todo o território brasileiro (CNJ, STJ e TST), enquanto duas tem competência apenas no estado de São Paulo (TJSP e TRT-2). Dessa forma, foi possível abranger um amplo espectro de audiência, tanto regionais quanto nacionais.

A configuração do presente trabalho enseja o contato direto das teorias e pressupostos delimitados com as searas do Judiciário e da Justiça. Deste modo, se

⁴³ Conforme ranking oficial das páginas governamentais brasileiras, catalogado em fevereiro de 2016 (SOCIALBAKERS, 2016b).

torna relevante analisar brevemente ambas, para compreender a interface de discussão criada.

A Constituição pátria (BRASIL, 1988) prevê, em seu artigo segundo, o Judiciário como um dos poderes da União, independente e harmônico em relação ao Executivo e o Legislativo. Sua função essencial é a jurisdicional, consistente no poder-dever de aplicação do direito vigente ao caso concreto, para lhe dar solução.

Moraes (2014, p. 427) ainda ressalta que, a despeito da clássica tripartição proposta por Montesquieu, o poder estatal é, essencialmente, uno. Sua divisão apenas se daria para que um segmento servisse como fiscal dos outros, obedecendo uma doutrina de “freios e contrapesos”. A partir da conjunção de tais elementos, a concepção de Judiciário construída e adotada para a pesquisa ora demonstrada foi a de: poder jurisdicional componente da estrutura da Administração Pública.

Em relação ao termo “Justiça”, é possível notar que, por vezes, lhe é atribuído um significado sinônimo a Poder Judiciário ou sua estrutura, enquanto que por outras vezes lhe identificam com correição ética.

Buscando delimitar melhor o termo para o estudo, foi tomada a concepção de Reale (2004), segundo a qual Justiça não é um elemento axiológico específico (como liberdade ou igualdade), mas sim a condição primária da existência destes.

3.3 Técnica de coleta de dados e fases de análise

A coleta de dados se dividiu, essencialmente, em dois momentos:

a) a obtenção de informações demográficas dos participantes das páginas institucionais;

b) o levantamento do conteúdo dos debates em si.

Quanto ao primeiro momento, nota-se que diversas estatísticas oficiais são disponibilizadas de modo gratuito por meio da própria plataforma do Facebook. Aqueles que não se encontram abertos ao público em geral puderam ser obtidos junto aos gestores das páginas estudadas, mediante solicitação por meio do e-mail institucional.

Dentro da ferramenta de gerenciamento de páginas, há a opção de visualizar o contingente de cada segmento que compõe a audiência de determinadas páginas. Portanto, nela é possível descobrir qual o percentual de seus usuários está em determinada faixa etária, sexo, localização, etc. Todas essas informações são obtidas por meio dos elementos fornecidos pelos usuários em seu perfil pessoal ou em virtude das informações captadas a partir de suas interações com outros usuários e páginas.

Desse modo, foi realizado contato com as secretarias de comunicação de todas as instituições envolvidas (as quais são responsáveis pelo gerenciamento das mídias sociais oficiais) para a obtenção das métricas necessárias, de modo preciso e confirmado pelos próprios gestores.

Já em relação ao segundo momento de coleta de dados, o levantamento do conteúdo das discussões se deu na seguinte ordem:

- 1) Escolha de duas postagens aleatórias, em cada página a ser estudada, dentro da temática de políticas públicas e com, ao menos, 100 comentários no debate principal;

- 2) Transposição do texto envolvido (Postagem principal e comentários) para a sua utilização em processadores de texto e tabelas off-line (Microsoft Word e Excel).

Vale ressaltar o caráter público de todos os comentários levantados, haja vista se tratarem de comentários em uma página governamental aberta à visitação e interação tanto de seus seguidores quanto de não seguidores. Apesar disso, foi realizado esforço extra para manter a privacidade e anonimidade de todos os envolvidos, omitindo os nomes dos responsáveis pelas postagens e abreviando aqueles que foram objeto de marcação.

Outra observação que merece destaque é em relação ao fato de que, para maior compreensão dos leitores deste trabalho, a ortografia e pontuação das unidades de análise foram adequadas à norma culta, quando a objetividade e brevidade das expressões peculiares da *web* ensejassem qualquer dubiedade ou obscuridade. Naturalmente, buscou-se preservar o sentido de todas as contribuições objetos de exame.

Explicitado o método de coleta dos dados, passa-se à delimitação das fases da análise em si.

3.3.1 1ª Fase: Exame demográfico das páginas públicas selecionadas

Inicialmente foi realizada a coleta de dados demográficos referentes às páginas públicas selecionadas para o estudo, nos moldes já delineados. As categorias para a análise demográfica foram: alcance semanal⁴⁴, sexo, faixa etária e localização em que se encontram os seguidores das respectivas páginas.

Posteriormente, foi feito o exame dos indicadores em cada página, visando ressaltar as características e tendências. O objetivo do exame foi compreender qual auditório estes instrumentos congregam, informação que se mostra relevante ao refletirmos sobre o alcance social dos recursos estudados, no contexto brasileiro.

3.3.2 2ª Fase: Análise dos debates

Nesta fase, o primeiro passo foi a coleta dos dados referentes às unidades de análise nos debates, consoante os termos já explicitados anteriormente. Posteriormente, foi realizada a análise em duas etapas. Inicialmente, procedeu-se a uma sucinta análise de conteúdo, a fim de enriquecer a compreensão acerca das unidades de análise e promover a primeira categorização necessária à presente pesquisa.

Conforme leciona Laurence Bardin⁴⁵ (1977), a análise de conteúdo se realiza na seguinte ordem: a) pré-análise; b) exploração do material e; por último, c) sua interpretação. A utilização deste método objetivou separar as unidades de análise entre as de natureza argumentativa⁴⁶ e as não-argumentativas⁴⁷.

⁴⁴ Esta métrica representa a quantidade de usuários atingidos pela página no intervalo de uma semana. Nesse sentido, são contabilizados, além dos seguidores que tomaram conhecimento de uma ou mais postagens, aqueles usuários externos que acabaram por descobri-las também, por intermédio de sua rede de amigos na plataforma.

⁴⁵ Professora de Psicologia na Universidade de Paris V e pesquisadora da análise de conteúdo em investigações psicossociológicas e comunicações de massas.

⁴⁶ Por “argumentativa”, entende-se aqui a construção textual que contenha uma proposição lógica explícita e atinente ao tema discutido. Entram aqui opiniões, comparações, especulações e conclusões a partir de premissas elencadas.

⁴⁷ Por “não-argumentativa”, entende-se a construção textual que não contenha uma proposição lógica explícita e, simultaneamente, atinente ao tema discutido, tais como as meramente interjetivas ou

De acordo com a autora (1977, p. 96), “A pré-análise tem por objetivo a organização, embora ela própria seja composta por actividades não-estruturadas, ‘não-abertas’ (...)”. Por sua vez, a exploração do material consistiria em: “operações de codificação, desconto ou enumeração, em função de regras previamente formuladas” (1977, p. 101). Finalmente, a interpretação é a fase na qual “o analista, tendo à sua disposição resultados significativos e fiéis, pode então propor inferências e adiantar interpretações a propósito dos objectivos previstos, ou que digam respeito a outras descobertas inesperadas” (1977, p. 101).

Realizada a categorização desejada, aquelas unidades que possuíam natureza argumentativa foram destinadas à análise sob o ponto de vista dos seus elementos discursivos, utilizando como ponto de partida os três grupos argumentativos elencados por Perelman (1: quase-lógicos, 2: baseados na estrutura do real, e 3: fundantes da estrutura do real). Esta segmentação visou contribuir no sentido de revelar a natureza dos argumentos entabulados pelos cidadãos, bem como sua força retórica.

As unidades de análise que, ao crivo do exame de sua natureza argumentativa, demonstraram-se exceções notórias ou, em oposto espectro, representativas de lugares-comuns do público debatedor, tiveram destaque enquanto exemplos notáveis dos grupos e técnicas argumentativas de Perelman.

Com vistas à apreciação da natureza construtiva dos debates, foi utilizada a ótica da teoria da ação comunicativa de Habermas. À luz de tal reflexão, buscou-se compreender de que maneira a dinâmica argumentativa existente entre os participantes se propõe à formação de um entendimento subjetivo.

Já para a percepção da pertinência temática das contribuições dos cidadãos, foi utilizada a técnica de nuvem de palavras nos textos completos. Este método consiste em “um recurso gráfico (...) para descrever os termos mais frequentes em um determinado texto”⁴⁸. A lógica de seu funcionamento visual é bastante simples: “o tamanho da fonte em que a palavra é apresentada é uma função da frequência da

catárticas. Entram aqui frases cujo foco central sejam dúvidas pessoais, xingamentos, elogios e propagandas, por exemplo.

⁴⁸ Fonte: <http://www.uff.br/cdme/lpp/lpp-html/lpp-d-br.html>.

palavra no texto”⁴⁹. Portanto, “palavras mais frequentes são desenhadas em fontes de tamanho maior, palavras menos frequentes são desenhadas em fontes de tamanho menor.”⁵⁰

Para tanto, foi empregada a plataforma gratuita fornecida pelo site Wordle⁵¹, a qual já realiza a retirada de termos excessivamente utilizados na língua portuguesa (como pronomes e artigos).

A partir do uso da ferramenta, juntamente com as listas de frequência dos substantivos, foi possível obter indícios que sugerissem se os assuntos propostos realmente permanecem em debate ao longo do acúmulo das diversas contribuições dos usuários, em vista da eventual recorrência dos termos ou não.

3.3.3 3ª Fase: Sistematização e tratamento dos dados

Após a realização do exame demográfico e das análises de conteúdo, argumentos e relevância temática dos debates, o passo seguinte foi a sistematização dos resultados. Nesse sentido, intentou-se relacionar as informações obtidas com os referenciais teóricos trazidos anteriormente.

Sistematizadas as reflexões alcançadas em face de cada técnica utilizada em vista dos marcos teóricos eleitos, prosseguiu-se à confecção do trabalho ora apresentado.

3.4 Categorias de análise dos dados

Para a análise dos dados levantados, foram utilizados quatro níveis de avaliação, cada uma em seu determinado momento da pesquisa, conforme segue:

- a) Exame Demográfico

⁴⁹ Idem.

⁵⁰ Ibidem.

⁵¹ Disponível no site: <http://www.wordle.net>.

Para realizar o exame demográfico, foram levantados dados com a finalidade de explicitar o contingente de usuários nas páginas de acordo com as seguintes categorias:

- Alcance semanal;
- Sexo;
- Idade;
- Localização.

b) Análise de conteúdo

Por meio da análise de conteúdo, foram divididas as unidades de análise entre duas categorias:

- Argumentativa;
- Não-argumentativa.

c) Análise dos argumentos

Para a realização da análise dos argumentos, o critério se baseou nos grupos de argumentos trazidos por Perelman, visando desvelar a construção argumentativa dos comentários nos debates. Dessa forma, compreendeu as três categorias já exploradas no capítulo do referencial teórico:

- Quase-lógicos;
- Que se baseiam na estrutura do real;
- Que fundam a estrutura do real.

d) Nuvem de palavras

Por fim, a técnica de nuvem de palavras elencou os termos contidos nas discussões analisadas de acordo com sua frequência de uso ao longo do texto total do debate. O resultado de sua aplicação é de natureza de uma composição visual de palavras, sendo o tamanho dessas últimas proporcional à sua recorrência no corpo textual analisado.

4 RESULTADOS

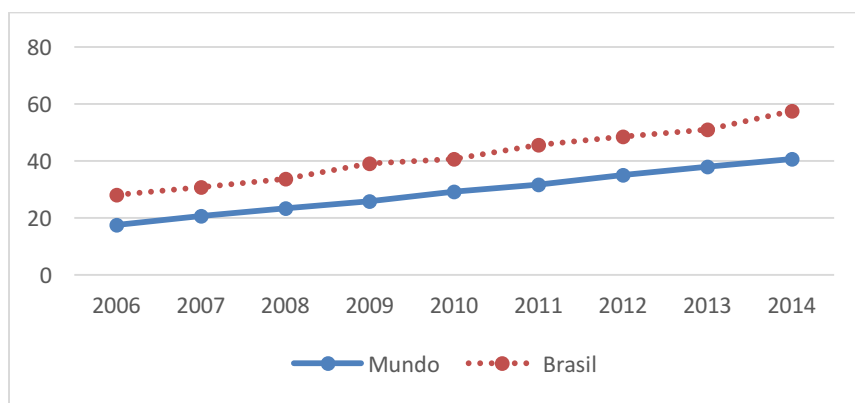
Diversos países têm investido, na última década, em iniciativas de comunicação e feedback de políticas públicas no âmbito digital (NEPAL et al., 2015). Nos Estados Unidos, o site "Change.gov" foi utilizado para a população acompanhar e compartilhar suas opiniões durante a transição entre a segunda gestão de George W. Bush e a primeira gestão do então recém-eleito Barack Obama. Administrações locais na Nova Zelândia e Austrália foram pioneiras na criação de redes de peticionamento online à Administração Pública.

Outro destaque é o governo do Canadá, o qual lista, em seu site oficial⁵², mais de quatrocentas e cinquenta contas institucionais públicas para a interação com os seus cidadãos e resolução de problemas. Inúmeras iniciativas semelhantes verificadas ao redor do mundo reforçam a importância da deliberação coletiva em arenas públicas virtuais.

Tais centros de troca de informações auxiliam a reduzir os reveses de políticas públicas falhas, ao empoderar os cidadãos a participar, de modo ativo, do processo de planejamento (NEPAL et al., 2015).

No Brasil, percebe-se que o acesso à internet e a sua utilização para diversas finalidades tem seguido ritmo de crescimento acentuado, inclusive acima dos parâmetros mundiais (vide gráfico abaixo).

Gráfico 1 – Evolução do Acesso à Internet (% da população)



Fonte: WORLD BANK (2016)

⁵² Fonte: <https://www.canada.ca/en/social.html>.

O aumento do uso da internet e a inserção das mídias sociais no contexto diário dá ensejo a diversas reflexões necessárias acerca do tema. Diante disso, a pesquisa que se apresenta objetiva analisar como o movimento tem ocorrido na esfera pública nacional, em específico no Judiciário.

Dessa maneira, os diferentes níveis de exames realizados neste capítulo tomam para si o papel de revelar as principais características das iniciativas comunicacionais em estudo. Os dados podem servir tanto como uma parte da explicação da maneira pela qual os indivíduos interagem entre si e com a Administração Pública no contexto digital, quanto para fornecer subsídios para o melhoramento das ações governamentais nesta esfera.

4.1 Postagens levantadas referentes aos debates em análise

A seguir se encontram as publicações selecionadas numeradas e datadas, com destaque para seu tema central e divididas por página de origem.

a) Conselho Nacional de Justiça

- Postagem referente ao debate nº 1 (Temática: extinção de dívida derivada de empréstimo após a morte do tomador. Data: 23 de março de 2016):

Ocorrido o falecimento do consignante, ficará extinta a dívida do empréstimo feito mediante simples garantia da consignação em folha. Lei n. 1.046/1950, art. 16. Confira: <http://bit.ly/1XZrrHe>.

Descrição da imagem #PraCegoVer: Imagem de um cofrinho de porco afundando na água.

Descrição da Ilustração: Dívidas após a morte. Quem paga? Os herdeiros não possuem obrigação de pagar as dívidas do falecido. É o patrimônio da pessoa que será responsável pelo pagamento das dívidas. [fb.com/cnj.oficial](https://www.facebook.com/cnj.oficial)
twitter.com/cnj_oficial.

Fonte: Página institucional do CNJ no Facebook.

Tal postagem surge como uma iniciativa de esclarecimento da legislação que regula empréstimos financeiros. O foco em um caso específico (extinção de dívida no caso de empréstimo realizado mediante simples garantia de consignação em folha)

pode visar a solução de uma dúvida possivelmente comum entre os cidadãos brasileiros.

- Postagem referente ao debate nº 2 (Temática: novas regras para emissão de carteira de estudante. Data: 14 de fevereiro de 2016):

O Decreto 8.537/2015, que passou a valer a partir de 1º de dezembro, limita o número de ingressos destinados à meia-entrada e cria regras para a emissão das carteirinhas de estudantes, para a reserva de ingressos de eventos culturais entre outros quesitos. Para evitar as falsificações a nova carteirinha terá certificação digital e elementos de segurança como tinta invisível, efeito degradê, tarja magnética e QR Code. Saiba mais sobre o que vai mudar: <http://bit.ly/1kqyb2z>

Descrição da imagem #PraCegoVer: imagem de um quadro negro ao fundo e uma maçã verde em cima de alguns livros. Descrição da ilustração: Carteira de estudante. Novas regras para as carteirinhas estudantis passam a valer ainda este ano. Algumas mudanças: mínimo de 40% dos ingressos serão reservados para meia-entrada e só estarão disponíveis a partir do início das vendas até 48h antes do evento. O benefício não valerá para camarotes, áreas e cadeiras especiais. A nova carteira terá certificação digital, tinta invisível, efeito degradê, tarja magnética e QR Code. Facebook.com/cnj.oficial.

Fonte: Página institucional do CNJ no Facebook.

Com ânimo instrutivo, esta publicação informa aos seguidores da página as mudanças ocorridas nos procedimentos de emissão de carteira estudantil, em vista de decreto datado de 2015. O grande contingente de estudantes de todos os graus, no Brasil⁵³, pode ter sido um dos motivos da grande interação gerada em decorrência da notícia.

b) Superior Tribunal de Justiça

- Postagem referente ao debate nº 3 (Temática: possibilidade de prisão por débito de pensão alimentícia. Data: 22 de abril de 2016):

Súmula 309/STJ - O débito alimentar que autoriza a prisão civil do alimentante é o que compreende as três prestações anteriores ao ajuizamento da execução e as que se vencerem no curso do processo. Acesse os precedentes da súmula: <http://scup.it/c32i>

#SúmulaSTJ

Descrição da imagem #PraCegoVer: foto ilustra um pai em frente aos dois filhos e à mãe deles, denotando um casal divorciado. Sobre a imagem, o texto

⁵³ Apenas no nível superior de educação, o país contava com mais de oito milhões de estudantes, em 2014 (INEP, 2015).

“Pensão Alimentícia. Atraso de uma só prestação entre as últimas três autoriza prisão do devedor de alimentos. Entendimento da Súmula 309/STJ”.
Fonte: Página institucional do STJ no Facebook.

A postagem acima visa dar publicidade a súmula proveniente do próprio Superior Tribunal de Justiça, no tocante à hipótese de prisão decorrente de dívida alimentícia⁵⁴. Um dos grandes pontos de debate verificados transcorreu em face da imagem utilizada. Diversos usuários alegaram que a ilustração era parcial e que sugeria possível favorecimento da Justiça em relação à mãe, em detrimento do pai.

- Postagem referente ao debate nº 4 (Temática: direitos dos consumidores ao encontrarem um corpo estranho no prato em um restaurante. Data: 9 de abril de 2016):

Ao pedir um prato em um restaurante, você já encontrou um “corpo estranho”, como um fio de cabelo ou até mesmo um inseto? Saiba que você tem direito à devolução do valor cobrado e até indenização por danos morais, dependendo da situação. Ouça o #MinutoDoConsumidor e saiba mais: <http://scup.it/by34>

Descrição da imagem #PraCegoVer: foto ilustra um homem reclamando de refeição pedida em restaurante. Sobre a imagem, as marcas “Rádio STJ” e “Minuto do Consumidor” e o texto “Fio de cabelo no prato? Você tem direito à devolução do valor cobrado pelo restaurante”.
Fonte: Página institucional do STJ no Facebook.

A entrada acima teve como finalidade o esclarecimento das garantias previstas em lei aos consumidores, no caso de encontrarem corpos estranhos em pratos solicitados em estabelecimentos de consumo alimentar. A despeito da aparente trivialidade do assunto, a iniciativa da página acaba por alimentar acalorado debate acerca do cabimento de danos morais⁵⁵ no caso em tela.

c) Tribunal Superior do Trabalho

- Postagem referente ao debate nº 5 (Temática: direito de enfermeiros e técnicos ao adicional de insalubridade. Data: 24 de abril de 2016):

⁵⁴ A temática, que já era polêmica, acabou por ganhar novas rodadas de discussão, com o advento do Novo Código de Processo Civil (Lei Nº 13.105/2015).

⁵⁵ Tanto a jurisprudência quanto a doutrina pátria apresentam fartas contribuições acerca de danos morais e indenizações.

#QueroPost A pergunta da internauta Patrícia Santos será respondida pela juíza titular da Segunda Vara do Trabalho de Itabira, em Minas Gerais, Wanessa Araújo.

Confira: <http://bit.ly/1YLeDDM>

Descrição da imagem #PraCegoVer: ilustração de duas enfermeiras segurando uma prancheta e o texto: “Enfermeiros e técnicos de enfermagem têm direito ao adicional de insalubridade?”
Fonte: Página institucional do TST no Facebook.

Esta publicação deriva do questionamento realizado por uma usuária da página. Para identificar esta natureza de postagem, é utilizada a *hashtag*⁵⁶ “#queropost”. Vale destacar a tentativa, pelos gestores, de realizar uma ponte entre os internautas e membros de outros setores da Administração Pública, ao chamar uma juíza para responder a dúvida levantada.

- Postagem referente ao debate nº 6 (Temática: legislação que permite faltas justificadas de trabalhadores para acompanhamento dos filhos ao médico. Data: 15 de abril de 2016):

#DireitodoTrabalho A legislação trabalhista admite determinadas situações em que o empregado poderá deixar de comparecer ao serviço, sem prejuízo do salário. Uma delas é no caso do empregado acompanhar o filho de até 6 anos em consulta médica.

Saiba mais: <http://bit.ly/1Yy5Q84>

Descrição da imagem #PraCegoVer: ilustração de uma médica conferindo a altura de uma criança, a mãe da criança está ao lado segurando um caminhão de brinquedo. #DireitodoTrabalho.
Fonte: Página institucional do TST no Facebook.

A postagem busca dar publicidade à legislação trabalhista, com foco em uma situação bastante comum entre os trabalhadores que possuem filhos. É interessante que o texto inserido na imagem acaba por trazer relevante informação que não estava no enunciado da publicação (o limite de um dia de falta por ano), a qual se torna o pivô central do debate originado.

d) Tribunal Regional do Trabalho da 2ª região

⁵⁶ *Hashtag* (indicada pelo caractere “#”) é um método de indexação de postagens com temáticas semelhantes, no contexto das redes sociais. Com sua popularização na internet, o termo foi oficialmente catalogado na língua inglesa por meio do Dicionário Oxford, em 2014.

- Postagem referente ao debate nº 7 (Temática: suspensão de nomeações de aprovados em concurso. Data: 22 de fevereiro de 2016):

O #TRT2 informa que, por recomendação do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSTJ), e em decorrência da falta de recursos financeiros suficientes na Lei Orçamentária Anual, estão suspensas as nomeações para provimento de cargo efetivo até ulterior orientação. O Conselho está analisando a possibilidade de autorizar nomeações decorrentes de vacâncias. Em momento oportuno, serão divulgadas mais informações.
Fonte: Página institucional do TRT-2 no Facebook.

O envio noticia a suspensão de nomeações de concursados, em virtude de falta de recursos financeiros. Em virtude da natureza austera do comunicado, o gestor teve o cuidado de incluir a afirmação de que seriam divulgadas mais informações, em momento oportuno.

- Postagem referente ao debate nº 8 (Temática: nomeação de novos magistrados no Tribunal. Data: 12 de fevereiro de 2014):

O TRT-2 tem agora 35 novos magistrados, aprovados pelo 38º Concurso para a Magistratura. Os juízes tomaram posse na última segunda-feira, 10, no Salão Pleno do Ed. Sede. Confira a reportagem sobre a posse e a galeria de fotos do evento no link: <http://migre.me/hPuxT>.
Fonte: Página institucional do TRT-2 no Facebook.

O *post* retrata a tomada de posse de novos magistrados do Tribunal, mediante aprovação em concurso público. Tendo em conta este contexto, nota-se grande quantidade de parabenizações nos comentários decorrentes.

e) Tribunal de Justiça do estado de São Paulo

- Postagem referente ao debate nº 9 (Temática: reconhecimento judicial de dupla maternidade. Data: 10 de março de 2016):

A juíza Daniela Maria Cilentto Morsello, da 1ª Vara da Família e Sucessões do Foro Regional de Pinheiros, determinou que seja reconhecida a dupla maternidade nas certidões de nascimento de duas crianças, filhas de um casal de mulheres, que nasceram por meio de fertilização artificial. A ação tramita sob sigilo de Justiça: <http://zip.net/bts1ky>
Fonte: Página institucional do TJ/SP no Facebook.

Esta publicação surge na esteira de uma decisão judicial pioneira, na temática dos direitos da personalidade. Em vista disso, o debate que lhe segue é altamente acalorado.

- Postagem referente ao debate nº 10 (Temática: aumento da licença paternidade para 20 dias. Data: 9 de março de 2016):

Foi publicada hoje lei que cria a Política Nacional Integrada para a Primeira Infância e estabelece marco regulatório com diversos direitos de crianças até 6 anos de idade. Entre eles está o aumento da licença-paternidade, que passa de 5 para 20 dias. Acesse a lei: <http://zip.net/bhs0Bd>
Fonte: Página institucional do TJ/SP no Facebook.

A entrada acima divulga nova lei favorável ao trabalhador que se torna pai⁵⁷. Ainda, se informa que a legislação também compreende outras normas com semelhante espírito de garantia de direitos.

4.2 Exame demográfico

A análise demográfica teve como escopo a caracterização da audiência e de sua interação com as páginas estudadas. Para isso, se utilizou de quatro elementos principais: alcance da página, gênero, faixa etária e localização dos usuários das páginas estudadas.

a) Alcance semanal da página⁵⁸:

A realização da pesquisa junto aos gestores conduziu ao levantamento dos seguintes dados:

Tabela 1 – Alcance semanal das páginas

	CNJ	STJ	TST	TRT-2	TJ/SP
Alcance	3.506.041	3.283.427	1.231.117	208.778	87.436

Fonte: Secretarias de comunicação das respectivas instituições.

⁵⁷ Lei 13.257, de 8 de março de 2016.

⁵⁸ Dados obtidos no mês de março de 2016, referentes à semana prévia ao fornecimento dos dados pelos gestores das páginas.

Dessa maneira, o alcance semanal acumulado destas páginas é de mais de oito milhões de pessoas. Esta quantidade representa expressiva parcela da população brasileira, sendo equivalente a, aproximadamente, quatro por cento dos 190 milhões de pessoas contabilizadas no censo demográfico de 2010⁵⁹.

Outro indicador que sintetiza os elementos que influenciam, de modo direto, o alcance semanal é a taxa de interação, a qual é calculada de acordo com a seguinte equação⁶⁰:

$$\frac{n^{\circ} \text{ de comentários} + n^{\circ} \text{ de curtidas} + n^{\circ} \text{ de compartilhamentos}}{n^{\circ} \text{ de postagens}} \times \frac{100\%}{n^{\circ} \text{ de seguidores}}$$

Portanto, este elemento relaciona as interações ocorridas em determinado lapso temporal, em face da base de seguidores de uma determinada página. Quanto maior este indicador, mais intenso é o nível de engajamento dos usuários. Deste modo, observa-se que tanto o alcance semanal quanto a taxa de interação são dinâmicas, e dependem da quantidade de comentários, curtidas, compartilhamentos, postagens e seguidores de cada página.

Para melhor ponderação acerca da taxa de interação, segue a tabela que elenca este indicador e a quantidade de seguidores para cada página estudada:

Tabela 2 – Número de seguidores das páginas e taxa de interação

	CNJ	STJ	TST	TRT-2	TJ/SP
Seguidores	1.370.581	1.370.581	1.037.569	144.161	249.065
Taxa de interação	0.4208	0.906	0.0429	0.0444	0.0341

Fonte: Ferramenta de monitoramento de páginas Quintly.

⁵⁹ Fonte: <http://www.ibge.gov.br/apps/snig/v1/?loc=0&cat=-1,-2,-3,128&ind=4707>.

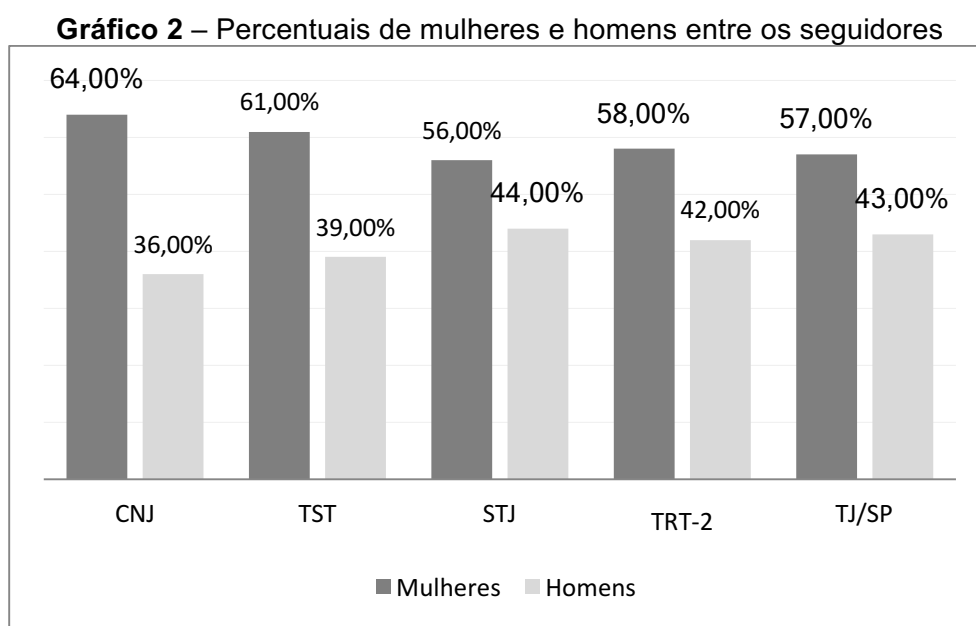
⁶⁰ Fonte: <http://www.quintly.com>.

É interessante notar a impressionante taxa de interação tanto do CNJ quanto do STJ, a despeito de sua grande base de seguidores e de postagens (as quais atuam, na equação, de modo inversamente proporcional àquela métrica). Desse modo, destaca-se ainda mais a interação derivada da quantidade de comentários, curtidas e compartilhamentos nestas páginas.

b) Percentual de homens e mulheres:

Ao observar as páginas selecionadas para o debate, é possível perceber que todas abrangem temáticas que tocam tanto a homens quanto a mulheres. Todavia, o contingente numérico que representa cada um destes grupos não é necessariamente equivalente, ou sequer próximo. Nesse sentido, as mulheres construíram larga vantagem quantitativa.

Seguem os dados levantados:



Fonte: Secretarias de comunicação das instituições.

Dados do censo demográfico de 2010 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) indicam a existência, em nossa população, de 96 homens para cada 100 mulheres⁶¹. Esse cálculo é denominado “razão de sexo”, e visa indicar o

⁶¹ Fonte: <http://www.ibge.gov.br/apps/snig/v1/?loc=0&cat=-2,-3,128&ind=4708>.

ção maior é o contingente do sexo predominante em relação ao menor numericamente.

Dessa forma, é possível aferir que o contingente de mulheres é cerca de 4% maior que o de homens, no Brasil. Todavia, ao analisar o gráfico acima, verifica-se que em todas as páginas ora estudadas tal proporção é maior, variando de 27% (STJ), até 78%(CNJ).

Ao comparar os números com a razão de sexo, métrica eleita pelo IBGE, nota-se, portanto, que: a cada 100 mulheres seguidoras da página do STJ, correspondem (aproximadamente) 78 homens, enquanto que o número chega em seu ponto mais baixo no caso do CNJ, representando (aproximadamente) apenas 56 homens.

Ora, ao descobrir a parcela que representa cada gênero pode auxiliar os gestores a planejar postagens e a abordagem das mesmas, para melhor atingir o público que lhes busca. Mas, talvez com maior relevância social ainda, avaliar a medida da desproporção entre os contingentes presentes na página pode trazer à baila a discussão acerca dos motivos de tais números, assim como possibilidades de realizar a inclusão de mais homens nos debates.

c) Faixa etária:

A segmentação de usuários por faixas etárias pode contribuir ao entendimento da inserção das diferentes camadas da população nessa nova modalidade de debate. Todos os grupos etários acima de 13 anos⁶² estão compreendidos em cada página⁶³:

Tabela 3 – Faixa etária dos seguidores por página

Faixa etária	CNJ	TST	STJ	TRT-2	TJ/SP
13-17	1,65%	1,29%	1,69%	0,86%	1,70%
18-24	25,00%	22,00%	21,00%	17,00%	22,00%
25-34	36,00%	41,00%	40,00%	35,00%	33,00%
35-44	22,00%	22,00%	22,00%	27,00%	25,00%
45-54	10,00%	9,00%	9,00%	13,00%	12,00%
55-64	5,00%	4,00%	5,00%	5,00%	5,00%

⁶² O Facebook não permite a criação de usuários com idade declarada abaixo de 13 anos.

⁶³ Para esta métrica, a ferramenta estatística do Facebook apenas fornece as casas decimais das menores porcentagens apresentadas. Todas as outras são arredondadas pelo próprio sistema. Dessa forma, os dados são indicados como a soma dos contingentes masculinos e femininos obtidos por faixa etária.

65+	1,82%	1,70%	1,78%	1,91%	2,00%
-----	-------	-------	-------	-------	-------

Fonte: Secretarias de comunicação das respectivas instituições.

Ao examinar a tabela acima, nota-se que os intervalos que incluem os indivíduos de 18 a 44 anos evidenciam as quantias mais representativas em todas as páginas analisadas, com especial notoriedade à categoria de 25 a 34 anos. Possivelmente, o pertencimento a uma geração que cresceu tendo acesso à tecnologia do computador, aliado à sua ampla presença numérica nas universidades e mercado de trabalho podem ser razões pelas quais estas pessoas acabem por se envolver mais nas discussões comunitárias digitais.

Outro dado que merece relevo é o fato de a faixa etária entre 13 e 17 anos indicar, em todas as instâncias, números abaixo dos apresentados pelo segmento de 65 anos ou mais. Dessa forma, a despeito de uma suposta menor proximidade das gerações mais idosas em relação à internet e novas tecnologias, elas aparentam marcar mais presença nos debates digitais que os usuários menores de idade⁶⁴.

De modo semelhante, o censo demográfico de 2010 corrobora as tendências da tabela previamente analisada, ao indicar certa concentração populacional no meio da pirâmide etária. Diferindo um pouco das páginas estudadas, o destaque aqui vai para a faixa entre 20 a 24 anos, a qual congrega mais brasileiros (9,04%).

Tabela 4 – Total da população brasileira por faixas etárias

Categoria	Contingente	Percentual
0 a 4 anos, 2010	13.806.733	7,24%
5 a 9 anos, 2010	14.967.767	7,85%
10 a 14 anos, 2010	17.167.135	9,00%
15 a 19 anos, 2010	16.986.788	8,90%
20 a 24 anos, 2010	17.240.864	9,04%
25 a 29 anos, 2010	17.102.917	8,97%
30 a 34 anos, 2010	15.744.616	8,25%
35 a 39 anos, 2010	13.888.191	7,28%
40 a 44 anos, 2010	13.008.496	6,82%
45 a 49 anos, 2010	11.834.647	6,20%
50 a 54 anos, 2010	10.134.322	5,31%

⁶⁴ Ressalta-se, novamente, que o Facebook só permite a inscrição de usuários que declarem ter treze anos de idade ou mais.

55 a 59 anos, 2010	8.284.433	4,34%
60 a 64 anos, 2010	6.503.287	3,41%
65 a 69 anos, 2010	4.852.789	2,54%
70 a 74 anos, 2010	3.744.738	1,96%
75 a 79 anos, 2010	2.570.686	1,35%
80 anos ou mais, 2010	2.917.391	1,53%
Total	190.755.799	100%

Fonte: IBGE (Censo demográfico de 2010).

Enquanto o contingente da população brasileira acima de 65 anos representa 7,38% do total levantado pelo censo demográfico, a parcela correspondente a esta faixa etária nas páginas analisadas gira entre 1,70% a 2%. Apesar da desproporção que os dados apresentam, continua sendo notável a inserção deste segmento nas novas tecnologias que envolvem o formato de deliberações populares investigado.

d) Localização geográfica:

Vale a pena ressaltar que, enquanto o CNJ, o TST e o STJ têm competências que compreendem o território nacional como um todo, o TRT-2 e TJ-SP têm foco regionalizado. Apesar disso, percebe-se a recorrência de certas cidades em todas as páginas em estudo, conforme se observa:

Tabela 5 – Localização geográfica dos seguidores

	CNJ	TST	STJ	TRT-2	TJ/SP
1º	Rio de Janeiro	Rio de Janeiro	Rio de Janeiro	São Paulo	São Paulo
2º	São Paulo	São Paulo	São Paulo	Rio de Janeiro	Rio de Janeiro
3º	Brasília	Brasília	Brasília	Fortaleza	Campinas
4º	Fortaleza	Fortaleza	Fortaleza	Brasília	Guarulhos
5º	Salvador	Salvador	Belo Horizonte	Salvador	Ribeirão Preto

Fonte: Secretarias de comunicação das instituições.

Portanto, é interessante notar que as cidades do Rio de Janeiro e São Paulo emergem, na tabela acima, como os dois principais centros nos quais se localizam os usuários das páginas estudadas neste trabalho. De modo semelhante, também se

mostram relevantes neste *ranking* Brasília, Fortaleza e Salvador, todas presentes por três vezes entre as localizações elencadas acima.

Todas essas se encontram entre as oito maiores concentrações urbanas do país, de acordo com o IBGE⁶⁵. Em adição, aparece Belo Horizonte como a quinta localidade com o maior número de seguidores, no caso do STJ.

Portanto, conclui-se que as três páginas com caráter essencialmente nacional efetivamente congregam indivíduos de diversos locais do país, tendo, no entanto, uma predominância das regiões sudeste e nordeste.

Por sua vez, ao analisar as páginas de natureza regionais (TRT-2 e TJ/SP), nota-se um contraste relevante entre as duas. Enquanto a página do TRT-2 conta, entre as localizações geográficas mais frequentes de seus seguidores, com cidades de locais diversos do país (de maneira semelhante às páginas nacionais), o ranking do TJ/SP ressalta apenas cidades do estado de São Paulo.

4.3 Análise do conteúdo

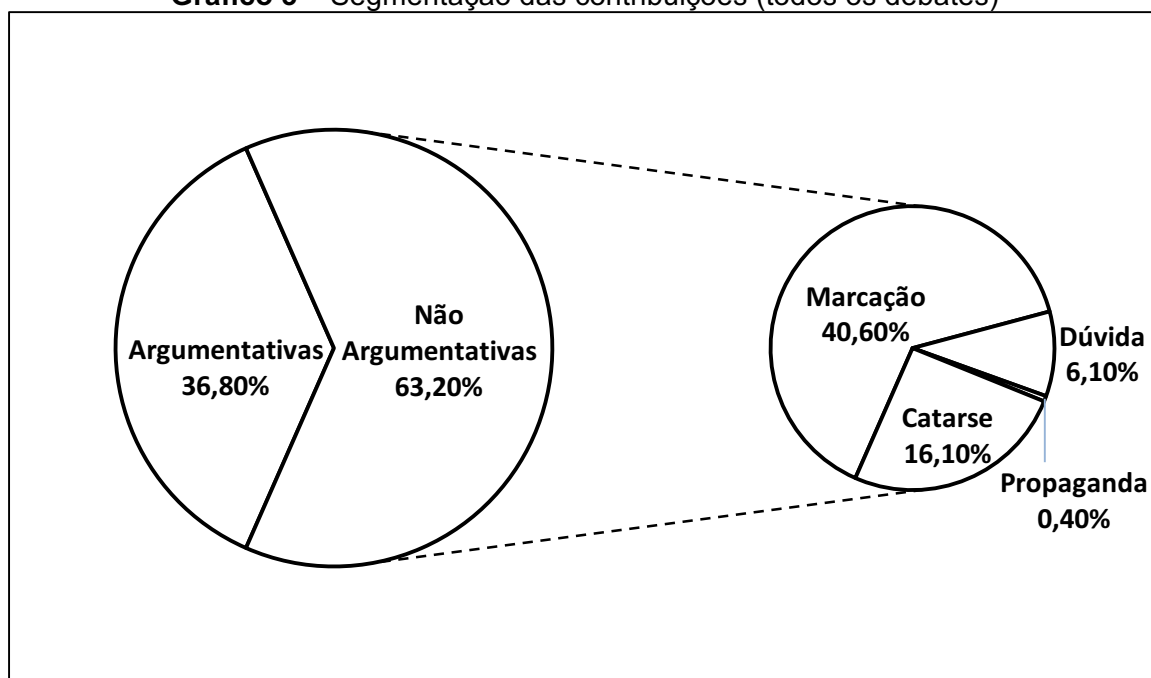
A análise de conteúdo se propôs a separar as contribuições dos cidadãos aos debates em duas categorias centrais: argumentativas e não-argumentativas. Esta divisão teve como foco principal delimitar quais efetivamente tinham o objetivo de agregar novos elementos ou raciocínios ao debate, em contraposição àquelas que não.

Para tanto, obedeceu-se ao roteiro previsto por Laurence Bardin (1977), conforme delimitado no planejamento metodológico desta pesquisa (pré-análise, exploração do material e interpretação). A pré-análise já havia sido contemplada na seleção das páginas e no levantamento das discussões a ser examinadas, assim como com a seleção dos critérios de análise dos mesmos. Com os materiais compilados, partiu-se à sua exploração e, posteriormente, interpretação.

⁶⁵ Fonte:
ftp://geoftp.ibge.gov.br/organizacao_do_territorio/divisao_regional/arranjos_populacionais/tabelas_xls/tab07.xls

Nesse sentido, observa-se no gráfico abaixo que, de todos os mil comentários levantados e analisados, trinta e sete por cento (aproximadamente) se demonstraram de natureza essencialmente argumentativa, enquanto que sessenta e três por cento (aproximadamente) foram contribuições não-argumentativas⁶⁶.

Gráfico 3 – Segmentação das contribuições (todos os debates)



Fonte: Compilado pelo autor

A predominância de elementos não-argumentativos pode sugerir uma certa tendência dos debatedores de compartilhar sentimentos pessoais e convidar outros ao debate, em contraposição à interação de raciocínios, que poderia acontecer por meio da explicitação de argumentos.

Dois fatos interessantes são, ainda, a considerável presença de comentários catárticos. Apesar de não trazerem novos argumentos ao debate, eles podem insinuar fortemente o espírito de seus interlocutores, em especial aqueles que se posicionam à margem da dinâmica argumentativa. Em tal ótica, muitos cidadãos acabam por utilizar o espaço de debate democrático como uma forma de se aliviar de

⁶⁶ Conforme categorias de análise previamente definidas na metodologia de pesquisa.

sua insatisfação ou, em outro espectro, regozijar com os acertos públicos, consoante suas crenças pessoais.

Por sua vez, o impressionante número de marcações⁶⁷ de outras pessoas no debate, para que esses viessem e participassem ou tomassem conhecimento daquele, pode indicar a percepção dos cidadãos em relação à importância de tomar conhecimento das políticas públicas, ou mesmo a mera noção de que algumas delas poderiam acabar por ter influência direta na vida de seus familiares e amigos.

Ainda, a relativamente modesta quantia de dúvidas pode sugerir que os cidadãos não enxergam tais páginas institucionais como um local predominantemente de aprendizado por meio de perguntas. Uma iniciativa interessante que pode ser tomada pelos gestores é incentivar os questionamentos, por meio de postagens direcionadas exclusivamente para esta finalidade.

Por fim, mesmo que pequena, notam-se comentários de natureza de propaganda em meio ao debate. Este fato demonstra que certos indivíduos perceberam que aquela “ágora virtual” congregava público relevante, a ponto de ser instrumentalizada para adquirir clientes ou seguidores.

É interessante visualizar a distribuição das contribuições não-argumentativas ao longo dos diferentes debates estudados, conforme a tabela que segue:

Tabela 6 – Distribuição das contribuições não-argumentativas por debate

Debate	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º
Marcação	45	65	1	31	73	3	46	38	27	77
Catarse	10	9	4	17	8	9	21	55	20	8
Dúvida	15	6	14	1	2	7	11	1	1	3
Propaganda	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0

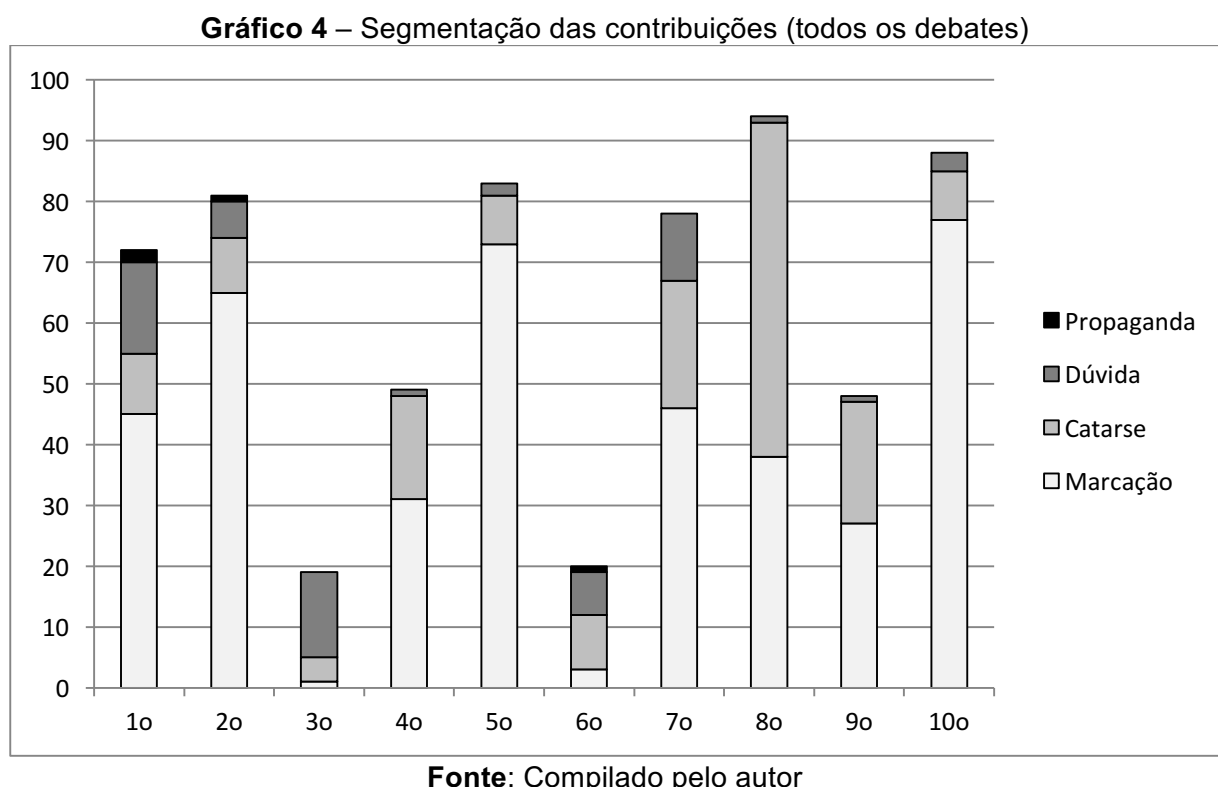
Fonte: Secretarias de comunicação das instituições.

A ponderação da tabela acima indica algumas tendências persistentes em grande parte dos debates. As marcações se mostram as contribuições em maior quantia em sete das dez discussões estudadas.

⁶⁷ Sua finalidade é trazer a atenção de outros usuários específicos da plataforma ao debate.

Por sua vez, as unidades de estudo essencialmente catárticas demonstram forte presença em todas as deliberações, sem exceção. Finalmente, as propagandas acabam sendo as contribuições menos presentes, novamente sem exceção.

Visualmente, as tendências ficam ainda mais claras, conforme se vê no gráfico abaixo:



O exame individual revela maiores características de cada discussão:

a) Conselho Nacional de Justiça

- Debate nº 1 (Extinção de dívida derivada de empréstimo após a morte do tomador)

Este debate apresenta o maior número de dúvidas (15) entre os estudados. Tal grupo vai desde questionamentos abertos, como: *“E se a pessoa não tem patrimônio algum?”* e *“No caso de suicídio?”*, até indagações baseadas em casos pessoais, como *“E veículo financiado? Meu pai pagou até a quinta parcela.”*

- Debate nº 2 (Novas regras para emissão de carteira de estudante)

Em vista de o assunto abarcar a realidade de diversas camadas de estudantes (secundaristas, universitários, pós-graduandos etc.), o *post* acabou por gerar grande interação entre os usuários da plataforma, em especial por meio de marcações⁶⁸ (65). Algumas ocorrências foram para informar (ex: “*L. S. S. e G. S. S. a lei que falei para você que regulamenta a carteira de estudante*”), algumas para questionar (ex: “*C. R. isso parece uma melhoria? #vergonhabrasil*”), enquanto outras chamavam seus interlocutores para a ação (ex: “*L. B. vamos fazer a nossa logo*”).

b) Superior Tribunal de Justiça

- Debate nº 3 (Possibilidade de prisão por débito de pensão alimentícia)

A discussão em tela apresentou o menor número de contribuições não-argumentativas (19). Nesse montante, as dúvidas tomaram para si grande destaque (14). Em especial, os cidadãos queriam saber se suas situações pessoais eram cabíveis de reclamação judicial (ex: “*Alguém pode me tirar uma dúvida? Meu esposo paga 440 de pensão[...]*”; e “*Quais são os reais direitos do meu filho?*”).

Houve também aqueles que buscaram questionar e se distanciar da situação fática representada em sua pergunta (ex: “*E se o patrão atrasar o salário de um dos últimos três meses [não é meu caso]?*”).

- Debate nº 4 (Direitos dos consumidores ao encontrarem um corpo estranho no prato em um restaurante)

A conversa girou, primariamente, em torno de casos semelhantes experimentados pelos participantes. Alguns exemplos são: “*Uma vez achei uma baratinha na pizza*” e “*Já encontrei tanto cabelo e mosca em restaurante chique e o cara não deu nem um cafezinho*”.

Parte dos interlocutores buscaram amenizar o tamanho do problema representado ao encontrar corpos estranhos no prato, chegando, em algumas contribuições, sugerir a excessiva participação do Judiciário em situações do

⁶⁸ Os nomes marcados foram abreviados pelas siglas correspondentes.

cotidiano: *“E a fábrica de danos morais não para. Hoje em dia tudo é dano moral. Que absurdo”*.

Outra parcela corroborou a adequação da possibilidade de os consumidores buscarem seus direitos junto à Justiça, parabenizando a política pública: *“Muito acertada a decisão”*.

c) Tribunal Superior do Trabalho

- Debate nº 5 (Direito de enfermeiros e técnicos ao adicional de insalubridade)

A discussão apresenta o segundo maior grupo de marcações (73) verificadas na pesquisa. O restante dos elementos não-argumentativos se divide entre catarses na esteira de *“Totalmente a favor”* e dúvidas específicas, como: *“As técnicas de enfermagem de empresa privada não conseguem as 30hs por quê?”*

- Debate nº 6 (Legislação que permite faltas justificadas de trabalhadores para acompanhamento dos filhos ao médico)

A notícia foi recebida de forma com uma quantidade relativamente baixa de contribuições não-argumentativas (20), dentre as quais tiveram mais destaque as catarses (9) e dúvidas (7).

Alguns se indignaram com o aparente rigor da lei, no tocante ao número de dias de faltas justificadas permitidas (ex: *“É bom avisar a doença que ela só pode vir 1 vez ao ano [...]”*; e *“Parece piada...kkkk... 1 vez por ano[...]”*).

Em relação ao mesmo ponto, surgiram a maioria das questões (ex: *“E quem tem filhos menor de 1 ano que a consulta é mensal, faz o quê?”*; e *“E no caso de internação! A mãe só tem direito a 2 dias?”*).

d) Tribunal Regional do Trabalho da 2ª região

- Debate nº 7 (Suspensão de nomeações de aprovados em concurso)

O clima geral da conversa virtual ensejada por esta publicação foi o de insatisfação e críticas à Administração Pública. Nesse sentido, diversos indivíduos expressaram suas emoções por meio de comentários do tipo: *“Que tristeza!”* e

“Lamentável”. Ainda, houve quem se valeu da ironia para mandar sua mensagem, nos termos: *“Mas que crise? (Ironia)”* e *“Tá tranquilo, tá favorável”*.

- Debate nº 8 (Nomeação de novos magistrados no Tribunal)

Dois são os destaques: o maior número de argumentos não-argumentativos (94) e o maior número de contribuições catárticas (55). Ambos decorrem do caráter excessivamente emocional e festivo da publicação realizada pela página. Inúmeros foram os comentários de felicitação (ex: *“Parabéns a todos!”*), bem como elogio a indivíduos em particular, os quais se encontravam entre os magistrados nomeados (ex: *“O TRT2 ganha imensamente com a aprovação de A. W.!”*).

Em linha conexa, houve também manifestações de desejo de semelhante destino dos aprovados (ex: *“O meu sonho!”*).

e) Tribunal de Justiça do estado de São Paulo

- Debate nº 9 (Reconhecimento judicial de dupla maternidade)

O fato de a publicação retratar uma decisão judicial pioneira na temática dos direitos civis acabou por ensejar diversas respostas apaixonadas. Dentre as contribuições catárticas de aprovação, se encontram os exemplos: *“um viva ao amor”* e *“(…)maravilhoso ter 2 mães!”* Já na esfera da reprovação, os comentários seguem os seguintes modelos: *“É o fim do mundo mesmo!”* e *“É um absurdo isso”*.

- Debate nº 10 (Aumento da licença paternidade para 20 dias)

Observa-se aqui o maior número de marcações (77) dentre os debates analisados. Uma possível justificativa para este fenômeno se deriva do fato de a postagem tratar de temática benéfica para os trabalhadores (e, em última análise, para a família como um todo) e, com isso, muitos cidadãos podem querer informar seus cônjuges, parentes e amigos para que possam fazer valer seus direitos em suas empresas (ex: *“[...] tu tens direito a mais uns dias mano”*)

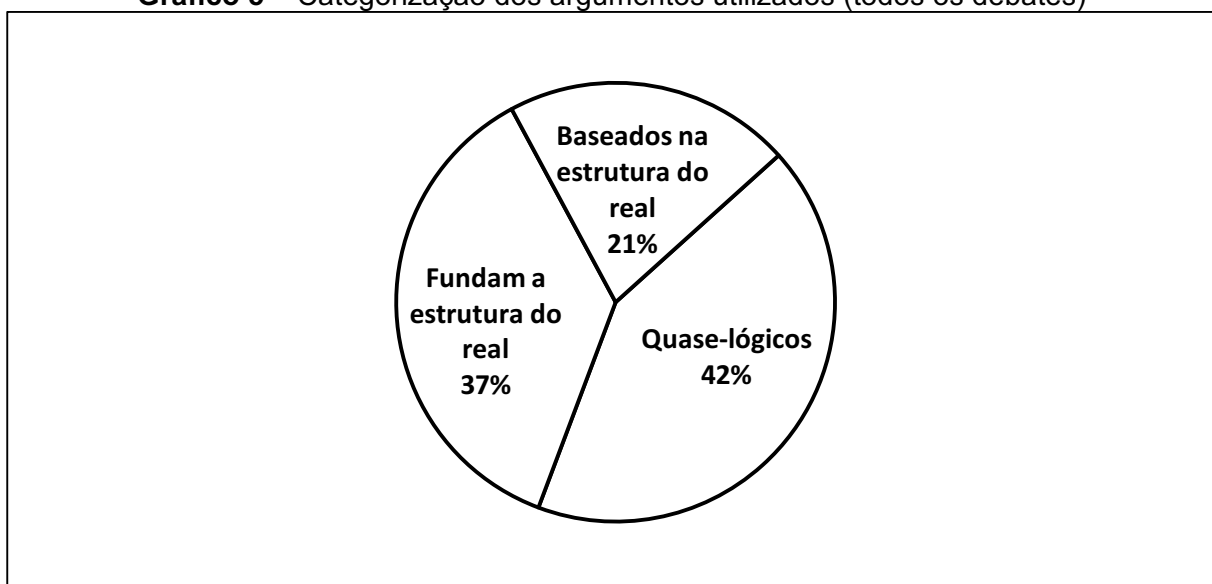
Outros cidadãos se mostraram parcialmente incrédulos com o advento da legislação benéfica ao trabalhador, e se valeram de comentários bem-humorados para refleti-lo (ex: *“[...] quando a esmola é demais, o santo desconfia!”*; e *“Olha aí amor A. D. você vai ficar 20 dias em casa, partiu engravidar [risos]”*).

4.4 Análise dos argumentos

A análise dos argumentos buscou categorizar os comentários de acordo com as modalidades previstas por Perelman. Para isso, tomou-se o grupo de contribuições argumentativas obtido após a análise de conteúdo.

Dos 368 comentários de natureza argumentativa, 156 foram considerados quase-lógicos, 78 seriam baseados na estrutura do real e, por fim, 134 teriam buscado fundar a estrutura do real. Segue a distribuição percentual em tal universo numérico:

Gráfico 5 – Categorização dos argumentos utilizados (todos os debates)



Fonte: Compilado pelo autor

Abaixo observamos a distribuição dos argumentos por debate, de acordo com as três categorias elencadas para o estudo:

Tabela 7 – Distribuição dos argumentos por debate

Debate	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º
Quase-lógicos	4	13	21	24	6	33	18	4	29	4
Baseados na estrutura do real	12	2	15	2	8	19	2	0	13	5
Fundam a estrutura do real	12	4	45	25	3	28	2	2	10	3

Fonte: Secretarias de comunicação das instituições

Pela leitura da tabela acima, nota-se que, diferentemente do que ocorre em relação às contribuições não-argumentativas, não há um padrão evidente em relação à distribuição das unidades argumentativas nos debates. Enquanto em alguns predominam os quase-lógicos, em outros há abundância daqueles baseados na estrutura do real, do mesmo modo em que outros, ainda, destacam-se pelos fundantes da estrutura do real.

a) Conselho Nacional de Justiça

- Debate nº 1 (Extinção de dívida derivada de empréstimo após a morte do tomador)

Dentre os argumentos quase-lógicos, o destaque, no presente debate, vai ao elemento da identidade, em que os cidadãos buscaram persuadir pela mera sugestão de semelhança entre duas situações (ex: “*O que dá na mesma quase [...]*”; e “*E não é a mesma coisa?*”). Nota-se, ainda, que carece a tais excertos qualquer suporte para o embasamento de suas afirmações.

No campo dos argumentos baseados na estrutura do real, ressalta-se o artifício da utilização de referências a páginas da internet para fortalecer determinado posicionamento (ex: “*Empréstimo consignado se extingue com o falecimento do devedor. [https://jus.com.br/.../a-extincao-do-emprestimo... \[...\]](https://jus.com.br/.../a-extincao-do-emprestimo...)”). Este esforço visa tomar proveito de uma aparente força argumentativa trazida pela autoridade manifestada.*

A tentativa de convencimento pelo elo causal dos fatos também é verificada entre este grupo de contribuições (ex: “*Se o patrimônio é direito de herança e é usado para pagamento de dívida que não ‘morreu’ com o devedor, o herdeiro de certa forma paga*”).

Neste debate, os argumentos que fundam a estrutura do real demonstraram vários exemplos de ocorrências pessoais relacionadas à temática abordada. Diversos indivíduos utilizaram este método para informar que não tinham conhecimento da informação transmitida pela instituição (Ex: “*Não foi bem assim que aconteceu comigo, eu tive que pagar a dívida do empréstimo após o falecimento de um ente*”; e “*Nossa eu não sabia disso e sempre que eu compro algo passo todas as orientações de pagamento para meus familiares*”).

Em ambos os casos elencados, a conscientização gerada pela postagem se mostrou relevante, haja vista sua influência (prévia ou prospectiva) nos bens privados dos cidadãos.

- Debate nº 2 (Novas regras para emissão de carteira de estudante)

Os argumentos quase-lógicos tomaram como representante principal o elemento do ridículo (ex: *“Meia entrada = você paga a metade do dobro e fica feliz. Brasil, um país de trouxas”*; e *“Burocracia para burlar direitos e tirar proveito como sempre”*). Evidentemente estas contribuições contêm em si críticas veladas, todavia pouco desenvolvidas do ponto de vista de uma sucessão lógica de pressupostos e conclusões.

Ao passar para os argumentos baseados na estrutura do real, percebe-se que novamente ressalta o recurso de autoridade, por meio do uso de *links* de notícias de portais notórios (ex: *“[De outra feita, tanto a analogia \(ex: *“Interessante seria desconto nas compras de livros. O que oferecem é ilusório!”*\) quanto o uso do exemplo \(*“Fui fazer a carteira do estudante do meu filho e a escola disse que não tem tinta na impressora para imprimir, e estou pagando preço normal de tudo por não ter essa carteira”*\) foram técnicas argumentativas que se destacaram dentre o grupo que funda a estrutura do real.](http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp[...]””). Ainda, a técnica do elemento pragmático também faz sua aparição entre as contribuições (ex: <i>“Carteirinha [...]? Pra quê? [...] Usa o boleto ou o cartão da faculdade/ escola.”</i>), com objetivo de simplificar a questão, ao sugerir desnecessidade dos gastos com a carteirinha estudantil.</p></div><div data-bbox=)*

b) Superior Tribunal de Justiça

- Debate nº 3 (Possibilidade de prisão por débito de pensão alimentícia)

É verificado, aqui, o maior número de contribuições argumentativas (81) dentre todos os debates pesquisados. Outro dado relevante é o fato de que esta discussão é a que compreende mais argumentos que fundam a estrutura do real (45).

O destaque, dentre o grupo de argumentos quase-lógicos, foi para as afirmações probabilísticas, que se utilizaram de elementos presumidos para construir

uma aparente lógica (ex: “*vai ter que fazer milhões de cadeias porque não vai caber o povo, ninguém tem grana*”; e “*A justiça devia pagar pois paga a bandido que só mata e não devia ter direito*”).

Vale ressaltar a ocorrência de uma instância da tentativa de convencimento pela identidade, em: “*Cada caso é um caso*”. Valendo-se de uma expressão tautológica, o indivíduo busca tomar uma conclusão, a qual não chega a ser apresentada de modo lógico.

Por sua vez, observa-se, no grupo de argumentos baseados na estrutura do real, o uso de uma forma peculiar de incompatibilidade em: “*Se for preso, pode pagar por meio do auxílio reclusão. Então o estado passa a prover o filho e a ex-esposa.*” Ora, tal assertiva (incorreta ou não, do ponto de vista jurídico) busca ensejar uma suposta solução para o pagamento da pensão, porém, para tanto, acaba consentindo em um sacrifício⁶⁹ sem discuti-lo. Assim, todo o impasse acerca da adequação da prisão do devedor é abruptamente sublimado de modo unilateral. Sua saída peca ao não levar em consideração que a complexa questão social trazida enseja dois imbróglios e não apenas um.

O pragmatismo é invocado novamente, várias vezes. Em algumas instâncias para sugerir a necessidade de fiscalização da destinação da pensão (ex: “[...] *nada mais justo que criar uma lei segundo a qual a mãe teria que prestar contas no fórum comprovando como foi gasto o dinheiro [...]*”), e em outras para assinalar posições acerca da suposta ineficácia da prisão do devedor de pensão alimentícia (ex: “[...] *Não acho que prisão seja saída para que se resolva o tal pagamento! [...]*”; e “[...] *caso esteja desempregado a cadeia não iria resolver, não tiraria o incapaz das suas necessidades*”).

Sobressaíram, na discussão, entre os argumentos que fundam a estrutura do real, as analogias. Sua utilização teve o objetivo central de trazer atenção à figura da mulher (ex: “*Que tal reforçar a Maria da penha também... Na qual as mulheres fazem denúncia e nada acontece!*”; e “*Não é só o homem que paga pensão, mulher também paga e aí?*”).

⁶⁹ Perelman (2005, p. 224) afirma que: “As incompatibilidades obrigam a uma escolha que sempre é penosa. Cumprirá sacrificar uma das duas regras, um dos dois valores – a não ser que se renuncie aos dois, o que acarreta muitas vezes novas incompatibilidades (...)”.

Na mesma esteira, tomam lugar os raciocínios que sugerem modelos a ser seguidos (ex: *“É triste ver um órgão que deveria incentivar a guarda compartilhada colocando esse tipo de imagem”*).

- Debate nº 4 (Direitos dos consumidores ao encontrarem um corpo estranho no prato em um restaurante)

Novamente, a ironia chamou para si grande parcela da atenção entre os argumentos quase-lógicos (ex: *“Importantíssimo isso. Agora sim somos um país de verdade, agora sim chegamos à maturidade como nação”*; e *“Legal, vou deixar cair um fio quando estiver quase terminando aí eu não preciso pagar.”*)

De outro lado, os dois únicos argumentos baseados na estrutura do real se dividiram entre o pragmatismo (*“Qual o problema de pelos e cabelos?”*) e a sugestão retórica de autoridade contextual (*“O post é claro [...] A meu entender [...]”*).

Quanto ao grupo dos argumentos que fundam a estrutura do real, a técnica mais utilizada foi a exemplificação por meio de casos vividos ou de conhecimento dos cidadãos que lhes afirmaram (ex: *“[...] Considerando que há restaurantes em que proprietários exigem que você pague o que consumiu com desconto [...]”*; *“Já vi um caso acontecer num local [...]”*; e *“Já encontrei um sapo numa polpa de tomate [...]”*).

c) Tribunal Superior do Trabalho

- Debate nº 5 (Direito de enfermeiros e técnicos ao adicional de insalubridade)

Na seara dos argumentos quase-lógicos, mereceram relevo as contribuições que se utilizaram de redução da precisão lógica pela generalização atemporal (ex: *“Sim sempre foi insalubre a função [...]”*) e de natureza probabilística (ex: *“São tantas as situações [...]”*).

Novamente, o uso do argumento de autoridade se destacou entre o grupo dos baseados na estrutura da realidade (ex: *“A base de cálculo do adicional de insalubridade é o salário mínimo, sendo tal posicionamento majoritário em todos os TRTs do país e no próprio TST. Saliento que nenhum julgador se olvida do teor da Súmula [...]”*; e *“Considero um grande equívoco qualquer decisão que contrarie este entendimento que ao meu ver está preconizado de forma clara na legislação trabalhista”*). Percebe-se que, sendo a marca notória destas contribuições o apelo a

elementos externos à discussão, monta-se uma dinâmica de terceirização do processo lógico.

No tocante aos argumentos que fundam a estrutura da realidade, é continuada a linha argumentativa dos cidadãos previamente observada, em relação ao uso de exemplos (ex: “*Trabalho em uma empresa nem o banco de horas eles pagam [...]*”) e convencimento pela analogia (ex: “*Acredito que tenha exceção, até porque o enfermeiro auditor, não ficam a exposição dos agentes nocivos à saúde*”).

- Debate nº 6 (Legislação que permite faltas justificadas de trabalhadores para acompanhamento dos filhos ao médico)

O debate em tela se destaca ao apresentar dois recordes: o maior número de argumentos quase-lógicos (33) e também de argumentos baseados na estrutura do real (19).

Mais uma vez, a ironia foi o artifício mais instrumentalizado em meio aos argumentos quase-lógicos (ex: “*Até porque uma criança de 7 anos já pode ir sozinha ao médico né?! Cada coisa...*”; e “*Como se filho adoecer uma vez ´por ano. E pior até seis anos. Essas leis são pra rir mesmo [...]*”).

Todavia, neste grupo também se verificaram as comparações sem base objetiva (ex: “*E quando é idoso não tem lei [...]*”) e probabilidades especulativas (ex: “*Eu não dou nem trabalho de discutir esse direito, eu só ignoro pois provavelmente foi um ignorante que fez...*”).

Dentro do conjunto de argumentos baseados na estrutura do real, tiveram relevo aqueles que buscaram resolver eventuais controvérsias ao lançar mão do elemento pragmático (ex: “*Eu não compreendo por quê tanto escândalo, basta pedir atestado no nome da mãe e não declaração de comparecimento*”; e “*é só você entrar na justiça quando sair da empresa*”).

Em relação ao grupo dos argumentos que fundamentam a estrutura do real, os exemplos dominam as contribuições realizadas (ex: “*O problema é quando eles abusam. Faltam direto com a mesma justificativa [...]*”; “*Eu sofri com isso no mês passado [...]*”; e “[...] *Eu acabei perdendo o meu emprego por isso por ter que acompanhar meu filho nas consultas por que ele tem só 5 anos [...]*”).

d) Tribunal Regional do Trabalho da 2ª região

- Debate nº 7 (Suspensão de nomeações de aprovados em concurso)

O exame do grupo de argumentos quase-lógicos indicou uma variedade de técnicas nesta deliberação. Sobressaem a especulação (ex: “[...] vem o senhor que mal conhece a Justiça do Trabalho e faz um corte no orçamento [...]”), a inclusão da parte no todo (ex: “Mais um concurso faz essa [...]”) e a regra da justiça⁷⁰ (ex: “Para isso não tem, mas para [...] regalias tem”; “Tudo que é em benefício próprio não é cortado, nem suspenso, nem diminuído”).

Por sua vez, os dois argumentos verificados que se baseiam na estrutura do real se dividem entre: a tentativa de conexão simbólica da pessoa e seus atos (“Para conhecimento, o responsável pelo corte absurdo no orçamento da Justiça do Trabalho foi o deputado [...]”) e o convencimento por meio de uma suposta autoridade de elucubrações disseminadas por um grupo indeterminado (“Reza a lenda que dentro em breve vão cortar as funções comissionadas, exceto as grandes”).

A categoria dos argumentos que fundam a estrutura do real conta somente com dois representantes nesta discussão. Enquanto um fez valer do convencimento por meio de metáfora (“[...] Tem de cortar gastos mesmo. Doa a quem doer...”), o outro propôs sua visão de gestão de forma menos poética (“[...] cada poder deveria ter o mesmo orçamento! Não deveria depender de Executivo...”).

- Debate nº 8 (Nomeação de novos magistrados no Tribunal)

Tendo apresentado o menor número de contribuições de natureza argumentativa (6), esse debate é o mais carregado de emoções de todos os estudados, conforme já examinado na seção da análise de conteúdo.

Dentre os argumentos colocados pelos interlocutores, se encontram apenas quase-lógicos e os que fundam a estrutura da realidade. De todo modo, o ânimo geral destas poucas contribuições argumentativas gira em torno da necessidade de melhoras na atuação do Judiciário.

O primeiro grupo teve como grandes representantes as reduções lógicas baseadas na ilação de que o simples aumento no número de juízes resultaria,

⁷⁰ Perelman (2005, p. 248) ensina que “a regra da justiça requer a aplicação de um tratamento idêntico a seres ou situações que são integrados numa mesma categoria”.

necessariamente, em maior celeridade processual (ex: “Os processos demorarão menos”), sem levar em conta fatores como possível aumento do número de demandas, questões de legislação processual, o método de distribuição de feitos para cada vara, entre outros.

De outro lado, o segundo grupo de argumentos se destacou pelas manifestações pessoais veladas de indignação em relação a experiências prévias com o Judiciário e seus membros (ex: “Espero que sejam justos e não como uns aí que dão as causas a seu favor durante audiência e depois o resultado é improcedente [...]”; e “Espero realmente que sejam justos [...], eu tenho um processo q foi julgado procedente na 1º instancia quando chegou na 2º eu perdi metade, eu não entendo como pode uma coisas destas”).

e) Tribunal de Justiça do estado de São Paulo

- Debate nº 9 (Reconhecimento judicial de dupla maternidade)

Conforme já aventado, a polêmica temática deste debate gerou respostas acirradas dos cidadãos, que se dividiram entre suporte e críticas.

Dentre os argumentos quase-lógicos, a tentativa de convencer por meio do fornecimento de uma conceituação⁷¹ (pessoal ou convencionada) foi o instrumento retórico mais utilizado no presente debate. Com vistas ao convencimento de seus interlocutores, alguns indivíduos buscaram definir família (ex: “Uma família é constituída de uma mulher e um homem [...]”) e outros o termo “casal” (ex: “[...] casal se entende por homem e mulher [...]”).

Houve também inúmeras alegações em relação a potencialidades naturais e a questão de suas supostas correlações ao mundo social, tanto ao argumentar a favor quanto contra o conteúdo da postagem (ex: “para a criança nascer houve a presença do espermatozoide a menos que uma delas esteja produzindo”; “em referência ao nascimento isso jamais será possível”; e “Deus não inventou o carro. O “natural” é andarmos a pé. Você é contra o código nacional de trânsito então?”).

⁷¹ Acerca desta técnica, Perelman (2005, p.242) leciona que: “Nossas observações tendem a mostrar que o uso argumentativo das definições pressupõe a possibilidade de definições múltiplas, extraídas do uso ou criadas pelo autor [...]”.

A alusão a elementos externos ao debate foi o maior traço dos argumentos que se baseiam na estrutura do real (ex: “[...] *Más e os princípios humanos naturais e ético da vida?*”; e “*Até onde eu sei nosso Estado é laico e as decisões judiciais não se baseiam em dispositivos religiosos [...]*”). Observa-se que, a despeito da relevância ou não de suas menções, estas apenas foram trazidas como elementos estrangeiros, sem que, necessariamente, fosse tecido o enlace lógico que fundamentaria sua relação com as particularidades da discussão em análise.

O grupo de argumentos que visam fundar a estrutura do real é amplamente utilizado pelos participantes, tanto por meio de analogias (ex: “*Tanta certidão só com o nome da mãe por abandono do pai e vem esse povo ignorante falar que foi preciso o espermatozoide [...]*”; e “[...] *Vocês são engraçados né?! Várias mulheres fazem inseminação pra terem filho sozinhas, mas duas mulheres juntas? Que crime!*”) quanto por meio da sugestão de modelos de conduta (ex: “*Deveria ser direto no cartório*”).

- Debate nº 10 (Aumento da licença paternidade para 20 dias)

O baixo número de comentários argumentativos em tal deliberação (12) é, em certa medida, influenciado pelo incrível número de marcações realizadas (77), as quais já restaram examinadas na análise de conteúdo.

A ridicularização voltou a ser amplamente utilizada para a formação de argumentos quase-lógicos, conforme se observa em: “*Resumindo, não adianta sair por aí fazendo filhos para ficar o ano inteiro de folga [risos]*”; e “*É mais fácil parar de procriar. Quem sabe assim a humanidade melhora.*”

No tocante ao grupo dos argumentos que se baseiam na estrutura da realidade, o elemento de desperdício toma sua vez (ex: “*Acho que 5 dias estão mais que suficientes, pois o pai não fica lá o dia inteiro com o bebê [...]*”). Também vale assinalar a técnica do argumento da direção (ex: “*É, do jeito que publicam parece que todos têm o direito... a coisa não é bem assim [...]*”). Este método visa sugerir que algum tipo de processo está acontecendo, porém, deveria ser interrompido. No caso, a referência seria em relação a suposto erro na disseminação de informações em torno de direitos trabalhistas.

A técnica da ilustração mereceu destaque entre os argumentos que fundam a estrutura da realidade, no debate. (ex: “[...] *a mulher precisa de muita ajuda. Chega*

do hospital com dor frágil nem sempre tem parentes para ajuda”). Ressalta-se sua diferença em relação à exemplificação, à medida que “enquanto o exemplo era incumbido de fundamentar a regra, a ilustração tem a função de reforçar a adesão a uma regra conhecida e aceita” (PERELMAN, 2005, p. 407). Na contribuição elencada, toma-se a premissa básica de que a gestante necessita de ajuda e tal fato é reforçado ao se assinalar que muitas vezes ela não consegue o auxílio até mesmo dentro de seu núcleo familiar.

4.5 Nuvem de palavras

A técnica de nuvem de palavras nos permite perceber, visualmente, os termos⁷² mais frequentes em uma determinada quantidade de texto. Dessa forma, é possível compreender, de modo rápido, quais foram os pontos centrais do debate realizado e sua proporção em relação a outros assuntos eventualmente abordados. Desse modo, esta ferramenta ajuda a análise da pertinência temática em torno do tema inicialmente proposto pelo gestor da página institucional pública, em sua postagem.

Com os dados levantados, também foram produzidas listas de frequência com os 5 substantivos mais encontrados nos debates e o número de aparições nos cem comentários analisados.

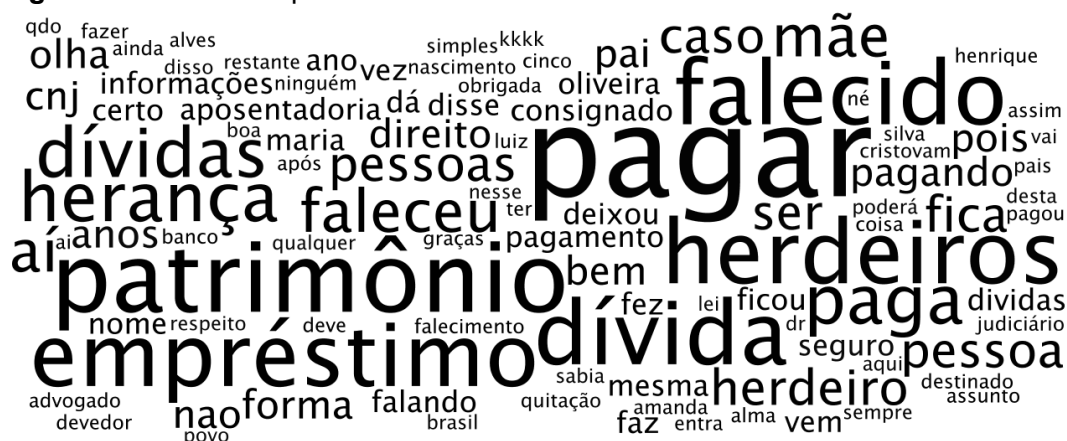
a) Conselho Nacional de Justiça

- Debate nº 1 (Extinção de dívida derivada de empréstimo após a morte do tomador)

A figura abaixo mostra claramente que a predominância de termos financeiros (“pagar”, “patrimônio” e “dívida”), bem como aqueles relacionados à transmissão de bens por ocasião de morte (“herdeiros” e “herança”).

⁷² A ferramenta utilizada (Wordle) já retira automaticamente termos que não seriam relevantes à nuvem de palavras, como pronomes e artigos, desde que escritos de acordo com a norma culta da língua portuguesa.

Figura 1 – Nuvem de palavras referente ao debate nº 1



Fonte: Compilado pelo autor

A tabela 4 indica semelhante tendência entre os substantivos com maior número de aparições.

Tabela 8 – Substantivos mais frequentes no debate 1

	1°	2°	3°	4°	5°
Termo	patrimônio	dívida	empréstimo	falecido	herdeiros
Aparições	10	9	9	9	9

Fonte: Compilado pelo autor

Observa-se, portanto, que a conversa transcorreu tendo como objeto central o proposto na postagem inicialmente realizada, mantendo-se fiel à temática.

- Debate nº 2 (Novas regras para emissão de carteira de estudante)

Pela nuvem de palavras abaixo, nota-se que os termos “*meia*”, “*estudantes*” e “*entrada*” se destacam, sendo os de maior uso no debate. Ainda, estão presentes outros termos relacionados ao tema, de forma tangencial, tais como “*preço*”, “*pagar*” e “*ingressos*”, os quais indicam que houve contribuições no diálogo em que tocam o uso de carteiras de estudante para a compra de entradas de eventos.

Figura 2 - Nuvem de palavras referente ao debate nº 2



Fonte: Compilado pelo autor

A lista de substantivos mais frequentes corrobora a pertinência temática novamente, conforme se verifica pela tabela abaixo.

Tabela 9 – Substantivos mais frequentes no debate 2

	1°	2°	3°	4°	5°
Termo	meia	entrada	estudantes	carteirinha	estudante
Aparições	10	8	6	5	5

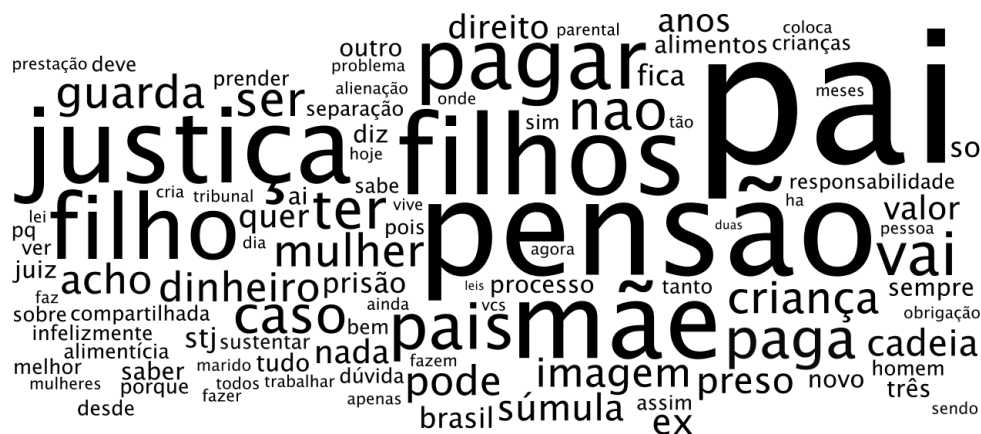
Fonte: Compilado pelo autor

b) Superior Tribunal de Justiça

- Debate nº 3 (Possibilidade de prisão por débito de pensão alimentícia)

Tendo em vista que este debate tratou de tema que envolve família e dinheiro, a figura abaixo informa que os termos “pai”, “pensão” e “filhos” são os de maior destaque ao longo da conversa.

Figura 3 - Nuvem de palavras referente ao debate nº 3



Fonte: Compilado pelo autor

A tabela de substantivos segue a mesma linha de assuntos e palavras. Ressalta-se, no entanto, um aumento na frequência de uso dos termos principais, em comparação com as duas discussões previamente analisadas.

Tabela 10 – Substantivos mais frequentes no debate 3

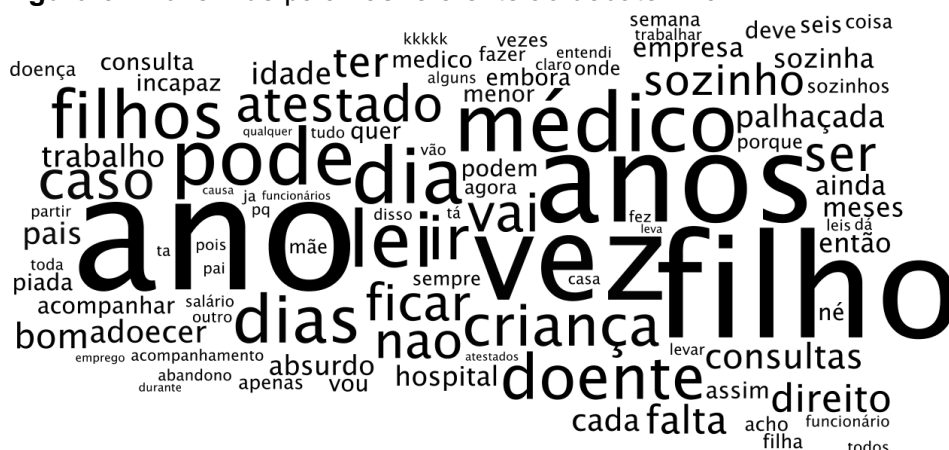
	1º	2º	3º	4º	5º
Termo	pai	pensão	filhos	justiça	mãe
Aparições	45	31	28	26	25

Fonte: Compilado pelo autor

- Debate nº 4 (Direitos dos consumidores ao encontrarem um corpo estranho no prato em um restaurante)

Em decorrência da natureza inusitada tanto da imagem quanto do assunto apresentado na postagem, surgem reações de diversos tipos por parte dos usuários da plataforma. Conforme se verifica na figura abaixo, alguns indivíduos riem (pelo uso da expressão indicativa de humor “kkkk”, consagrada na internet), outros contam casos pessoais (“encontrei”, “disse”), enquanto certa parcela debate a adequação de danos morais nos casos semelhantes.

Figura 6 - Nuvem de palavras referente ao debate nº 6



Fonte: Compilado pelo autor

Tanto a figura acima quanto a tabela abaixo indicam a primazia de termos relacionado à licença anual médica dos trabalhadores para seus filhos, demonstrando mais uma vez que os debatedores se mantiveram conversando sobre o tema previamente proposto.

Tabela 13 – Substantivos mais frequentes no debate 6

	1°	2°	3°	4°	5°
Termo	ano	filho	anos	vez	médico
Aparições	42	38	32	31	23

Fonte: Compilado pelo autor

d) Tribunal Regional do Trabalho da 2ª região

- Debate nº 7 (Suspensão de nomeações de aprovados em concurso)

A discussão em tela apresentou intensa concentração no termo “concurso” por parte de seus participantes, conforme se verifica abaixo:

Figura 7 - Nuvem de palavras referente ao debate nº 7



Fonte: Compilado pelo autor

Em vista da insatisfação coletiva em face do conteúdo divulgado, podemos visualizar a ocorrência de termos como “triste” e, bem menos frequente, “lamentável”. Outro termo marginal que acaba por refletir bastante da argumentação tecida foi “deveria”, à medida que muitos indivíduos sugeriram medidas a ser adotadas pelo tribunal em decorrência da notícia veiculada.

Tabela 14 – Substantivos mais frequentes no debate 7

	1º	2º	3º	4º	5º
Termo	concurso	nomeações	dinheiro	tribunal	prazo
Aparições	15	6	5	5	4

Fonte: Compilado pelo autor

- Debate nº 8 (Nomeação de novos magistrados no Tribunal)

Tendo em conta que a postagem representa um evento essencialmente comemorativo, se mostra congruente a supremacia da interjeição “parabéns”, entre as contribuições dos cidadãos que interagiram na conversa.

Figura 8 - Nuvem de palavras referente ao debate nº 8



Fonte: Compilado pelo autor

Mais uma vez, tanto a nuvem de palavras quanto a tabela dos substantivos mais frequentes corroboram a pertinência temática na discussão analisada.

Tabela 15 – Substantivos mais frequentes no debate 8

	1°	2°	3°	4°	5°
Termo	jovens	justiça	juizes	sonho	aprovados
Aparições	5	5	4	4	3

Fonte: Compilado pelo autor

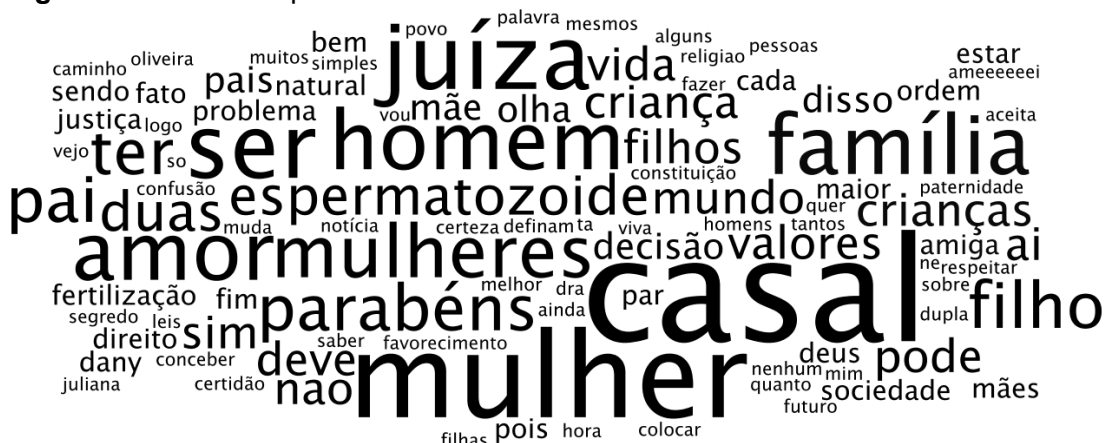
Algo interessante que acaba por se destacar apenas na tabela acima é o fato de que muitos participantes acabaram por ressaltar a relativa pouca idade dos novos magistrados, como se vê na predominância do substantivo “*jovens*”. Tal substantivo foi o mais utilizado no debate.

e) Tribunal de Justiça do estado de São Paulo

- Debate nº 9 (Reconhecimento judicial de dupla maternidade)

Neste debate, o pivô de considerável parte das contribuições foi a busca pela delimitação do que consistiria um casal, tendo esse último, consistido no termo mais utilizado ao longo das contribuições. Na mesma esteira, observamos a alta frequência de termos como “*mulher*” e “*homem*”, à medida em que os cidadãos buscavam defender suas percepções sobre a constituição de um núcleo familiar.

Figura 9 - Nuvem de palavras referente ao debate nº 9



Fonte: Compilado pelo autor

É interessante notar ainda palavras marginalmente relacionadas, em vista do contexto argumentativo. Entre elas estão: “*espermatozoide*”, em vista de argumentos acerca da necessidade da presença deste componente reprodutivo masculino para a reprodução, e “*amor*”, a qual surgiu das opiniões que sugeriam que a existência deste sentimento seria mais importante que qualquer definição dogmática de casal ou família.

Tabela 16 – Substantivos mais frequentes no debate 9

	1°	2°	3°	4°	5°
Termo	casal	mulher	homem	amor	família
Aparições	16	14	11	9	9

Fonte: Compilado pelo autor

Portanto, em mais um debate, a pertinência temática é atestada tanto pela interpretação da nuvem de palavras quanto pela lista de frequência dos substantivos.

- Debate nº 10 (Aumento da licença paternidade para 20 dias)

A nuvem de palavras abaixo, que representa o último debate analisado, tem como termos principais “*empresa*” e “*programa*”. A referida predominância tende se originar da reiterada menção ao programa da “*Empresa Cidadã*”, criado pela lei nº 11.770, de 9 de setembro de 2008, o qual prorroga a licença-maternidade por meio de incentivo fiscal.

Figura 10 - Nuvem de palavras referente ao debate nº 10



Fonte: Compilado pelo autor

Nota-se que os quatro primeiros termos da tabela dos substantivos mais frequentes apresentam relação direta em relação ao conteúdo da postagem:

Tabela 17 – Substantivos mais frequentes no debate 10

	1°	2°	3°	4°	5°
Termo	empresa	programa	cidadã	direito	amiga
Aparições	10	6	4	3	2

Fonte: Compilado pelo autor

f) Todos os debates compilados

Por consistir em uma nuvem de palavras originada a partir da reunião de todos os debates, a figura que se apresenta em seguida acaba por conjugar inúmeros termos casuísticos, tais como “filho” e “cabelo”. Todavia, vale notar que são verificados também, mesmo que em menor monta, aquelas palavras mais universalmente afeitas às temáticas do Judiciário, tais como “justiça” e “direito”.

5 DISCUSSÃO

Com o avanço dos tempos, era inevitável que as redes sociais se tornassem meios baratos de viabilizar a publicidade em relação a políticas públicas⁷³. Dessa maneira, representam grandes possibilidades de feedback público, por meio do qual a Administração informa aos cidadãos suas políticas e estes, por sua vez, as discutem e trazem novos elementos para a consideração dos gestores.

As páginas institucionais e as discussões populares que compõem o estudo são apenas uma pequena fração no universo de deliberações diárias na esfera digital. Esta afirmação tende a se tornar ainda mais significativa à medida que as tecnologias comunicacionais continuarem a prosperar, bem como o Estado continue a amadurecer as práticas de governança digital.

Tendo em vista as inúmeras facetas que se relacionam com o *corpus* da pesquisa, se mostrou proveitosa a investigação estratificada em relação às páginas e aos debates. Em geral, os resultados indicaram a predominância de certos setores nas arenas deliberativas e nos métodos de se participar em tais cenários. À luz das bases teóricas previamente delimitadas, passa-se a um balanço apurado dos frutos de cada momento de análise.

O exame demográfico indicou diversos elementos que podem vir a se tornar foco de políticas públicas de inclusão na participação política. Mostrou-se que as mulheres têm grande destaque na participação nas páginas institucionais do judiciário, chegando a contingentes que superam em duas vezes os homens. Esta informação se distingue especialmente pelo fato de se mostrar bem acima da diferença apontada pelo censo populacional brasileiro, conforme números explicitados no capítulo anterior.

Ainda, a presença superior de idosos em relação aos adolescentes nos ambientes públicos virtuais estudados se mostrou um elemento inesperado, visto que é costumeiro se pensar que as novas tecnologias são naturalmente dominadas pelos jovens e não necessariamente pelos mais velhos. Todavia, é possível especular que a ocorrência ora relatada seja apenas uma exceção para esta tendência,

⁷³ Conforme analisado no capítulo de discussão, diversos governos nacionais e locais têm lançado mão deste recurso tecnológico para criar uma ponte comunicacional entre a Administração e os cidadãos.

possivelmente justificada pela natureza eminentemente política das deliberações hospedadas nas páginas em observação. Nesta ótica, os temas abordados estariam conseguindo cativar mais os idosos que os adolescentes.

Ambos os dados acima referidos apontam grupos específicos de cidadãos a quem os ambientes de deliberação digital ainda não alcançaram de modo satisfatório. Logo, seus pontos de vista e experiências pessoais sequer tiveram a chance de figurar nas discussões até hoje empreendidas. Porém, a situação pode ser revertida com programas que visem levantar seus motivos e as ações estratégicas a ser tomadas. Assim, poderão ser alcançados níveis mais avançados do fluxo de ideias voltadas para o entendimento intersubjetivo teorizado por Habermas, ao congregarem maiores parcelas da coletividade.

Outra descoberta de fundo demográfico interessante foi a recorrência de certos municípios brasileiros entre as localizações com maior número de seguidores das páginas. Apesar de cinco destes estarem dentre os maiores aglomerados urbanos do Brasil (e, portanto, sendo compreensível seu destaque), tal descoberta sugere a predominância da participação da região sudeste e nordeste, em contraposição ao restante do país. Novamente, fica claro o potencial de inserção da população no debate, caso se projete ações específicas para inclusão das demais regiões nacionais.

O processo de análise de conteúdo revelou diversos fatos, dentre os quais sobressai a maioria de contribuições de caráter não argumentativo no universo total de comentários interpretados. Dentro deste subgrupo, têm relevo o alto número de marcações e o baixíssimo número de dúvidas e propagandas.

Esses elementos indicam, por um lado, a percepção dos cidadãos quanto à importância dos conteúdos discutidos para outras pessoas de seu convívio (por esse motivo se explica a regular iniciativa de lhes chamar a atenção). De outra feita, poucos indivíduos utilizam os ambientes estudados como locais de solução pública de dúvidas, o que, se fosse realizado, poderia resultar em maior conscientização não apenas para seus autores, mas também para todos os espectadores.

Nota-se que reduzida quantia de publicidade veiculada nos debates pode sugerir o acordo tácito da coletividade acerca da inadequação de tal natureza de postagens nas páginas institucionais da Administração Pública.

Vale ressaltar, também, que o modelo habermasiano de construção coletiva de proposições e conclusões por meio da interação contínua das razões individuais é verificado apenas de modo extremamente esparso no corpo de estudo. Teoricamente, a sugestão do filósofo de introdução de mediadores nas esferas públicas digitais poderia ter o condão de auxiliar neste enriquecimento dialógico, ao apontar e questionar as relações entre as diferentes contribuições realizadas.

Por sua vez, a análise argumentativa segmentou os raciocínios dos cidadãos, de acordo com os grupos consagrados por Chaïm Perelman. Prevaleram as manifestações quase-lógicas, seguidas das que fundamentam a estrutura da realidade e, por fim, as baseadas na estrutura do real. Conforme indica Perelman (2005), a argumentação quase-lógica se respalda em uma redução da exatidão nos raciocínios. Portanto, aos seus exemplares carece o condão de transmitir plenamente ideias e manter a excelência comunicacional.

É possível depreender, desta forma, que, por contar majoritariamente com argumentos quase-lógicos, a dinâmica observada nas discussões pode vir a se furtar de conclusões de elevado nível de qualidade discursiva e valor à comunidade, ao utilizar estratégias que não privilegiam o juízo mais preciso. Dessa forma, entendimentos diversos podem se chocar sem, necessariamente, que se alcance o cerne dos posicionamentos dos seus participantes.

Ainda, algumas das técnicas argumentativas verificadas com maior recorrência (independente de sua categoria) são a ironia, o exemplo, o pragmatismo e a invocação de autoridade. Nesse sentido, são um retrato dos hábitos comunicacionais em tais esferas. Nelas, o humor marca forte presença, assim como a busca pela simplificação (por vezes em demasia) das questões levantadas e a referência a terceiros para fortalecimento dos esforços argumentativos.

Tais resultados, viabilizados pela análise de argumentos, com respaldo nas lições de Perelman, podem alimentar projetos e ações pontuais para o enriquecimento das deliberações públicas nas vias digitais. Seu maior potencial pode repousar na tentativa de prosseguimento das linhas de raciocínios organizados e orientados aos interesses públicos. Em igual sentido caminha a teoria da ação comunicativa de Habermas.

Ainda, foi possível perceber, tanto pelo uso da ferramenta da nuvem de palavras quanto pelas tabelas de frequência, que todos os debates mantiveram sua temática principal pertinente aos assuntos previamente propostos nas postagens que lhes ensejaram. Isso representa um forte indicativo do interesse dos indivíduos em compartilhar, entre si, opiniões acerca dos assuntos sugeridos pelos gestores das páginas, o que tende a ressaltar ainda mais o potencial dos ambientes estudados enquanto esferas públicas de ação comunicativa habermasiana.

Esta percepção, por si só, é de extrema valia para esta pesquisa. Se o público-alvo dos esforços públicos está realmente interagindo entre si e se atendo, razoavelmente, à discussão proposta, fica clara a adequação deste meio digital para a promoção de deliberações com tópicos relevantes à sociedade.

Vale assinalar também que a frequência de termos conexos (em quantias marginais) sugere a elaboração do tema por parte dos cidadãos, por meio das referências a elementos que lhe tangenciem. Dessa forma, as temáticas são alvo de aprofundamento e não de desvios.

Desta maneira, buscou-se atender tanto ao objetivo geral inicialmente delimitado quanto aos específicos. Ainda, a relevância e pertinência da base teórica foram testadas e verificadas ao longo de todo o trabalho, à medida que forneceram suporte interpretativo aos elaborados fenômenos de interação social pela argumentação, nos diversos centros de debate analisados.

Todos os processos e resultados apresentados são passíveis de serem analisados e compreendidos não apenas pela ótica das instituições em tela, porém também de diversas outras que se encontram na esfera do Judiciário e da Administração Pública como um todo, assim como pelos próprios cidadãos. Esse exercício reflexivo pode vir a render frutos no sentido do aperfeiçoamento da compreensão tanto dos gestores em relação à sua audiência, quanto da população diante da complexa dinâmica argumentativa de políticas públicas na esfera digital.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A temática do governo eletrônico se encontra ainda em sua infância em nosso país, tendo vasto campo para progressão futura. Isso se deve, em parte, ao fato de as novidades tecnológicas, em especial no campo das comunicações, estarem apontando para a expectativa de evolução contínua nas próximas décadas. Levando em conta a grande adesão da população brasileira a tais avanços, é possível vislumbrar que a Administração Pública terá inúmeras formas de contribuir com nossa sociedade pelos novos meios digitais.

Neste sentido, as práticas vigentes selecionadas foram examinadas em seus diferentes aspectos. Pela ótica do exame demográfico, foi possível perceber quais grupos de indivíduos aparentam buscar se informar e fazer parte dos debates públicos na esfera digital e quais ainda se mantêm menos representativos. Prosseguindo, as análises de conteúdo e discursiva foram instrumentos para desvelar a natureza argumentativa das discussões populares, sugerindo certas tendências de comportamentos dialógicos. Por fim, a investigação da frequência dos termos, por meio da nuvem de palavras, levou à identificação da pertinência temática ao longo de todas as deliberações analisadas.

Conforme analisado no capítulo anterior, os resultados apresentados tendem a indicar vários elementos interessantes para a reflexão em torno da prática vigente de governança digital, tal como em relação aos hábitos comunicativos dos cidadãos.

Longe de pretender ser exaustivo no tema, o estudo que se apresenta tentou sinalizar a necessidade de se discutir as novas ferramentas tecnológicas e suas formas de uso pela sociedade e pelos gestores, com vistas ao aperfeiçoamento da atuação da Administração Pública.

A presente pesquisa buscou ser útil no sentido de trazer dados concretos relacionados aos utilizadores das redes sociais do Judiciário e sua maneira de se expressar, demonstrando o alcance e relevância da manutenção de meios de comunicação digitais para a gestão moderna. De semelhante maneira, ainda almejou demonstrar, de modo analítico, como as notícias de políticas públicas são absorvidas e discutidas pelo público alvo em questão.

A partir dos resultados obtidos, sugere-se três áreas de possível investigação para trabalhos futuros: a) a interação entre os debates provenientes dos cidadãos e as respostas sugeridas pelos gestores das redes sociais das instituições públicas; b) as causas da predominância de certos grupos sociais nos contextos deliberativos e possíveis ações capazes de promover a inclusão de outras fatias da população; e c) os significados trazidos pelos elementos imagéticos nas discussões e suas repercussões na postura dos participantes.

Tais investigações podem, eventualmente, nos levar a um entendimento mais aprofundado no que tange à postura dos entes públicos perante os diálogos populares, bem como sobre as políticas públicas em potencial que dali podem vir a surgir.

REFERÊNCIAS

ABREU, J. C. A.; PINHO, J. A. G. Sentidos e significados da participação democrática através da Internet: uma análise da experiência do Orçamento Participativo Digital. **Revista de Administração Pública**, v. 48, n. 4, p. 821-846, 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v48n4/a02v48n4.pdf>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

ADOLPHO, Conrado. **Os 8 Ps do Marketing Digital**: O guia estratégico de marketing digital. 1ª ed. São Paulo: Novatec, 2011.

AGORAPULSE. **The only 6 Facebook page statistics you need to worry about**. Disponível em: <<http://www.agorapulse.com/blog/6-facebook-page-statistics-you-need-to-know>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

ALBARELLI, Ana Paula. **Uma análise das estratégias de ataque, defesa e valorização das faces em um ambiente de interação polêmica: o debate político**. 2013. 201 f. Dissertação (Mestrado em Filologia e Língua Portuguesa) - Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade Federal de São Paulo, São Paulo.

ALBARELLO, Cristiane B. O papel do administrador na gestão pública. **Revista de Administração**, v. 5, n. 9, 2006.

ALEXY, Robert. **Teoria da Argumentação Jurídica**: A Teoria do Discurso Racional como Teoria da Justificação Jurídica. Tradução de Zilda Hutchinson Schild Silva. 2ª ed. São Paulo: Landy, 2005.

ANGELO, Tiago Novaes; PAGAN, Cesar Bonjuani; GUDWIN, Ricardo Ribeiro. Das praças gregas à ágora virtual: um panorama histórico da democracia digital. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, n. 11, p. 3-24, 2014. Disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/34356/33228>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

AVRITZER. **Teoria democrática e deliberação pública em Habermas e Rawls**. Lua Nova, São Paulo, n. 50, p. 25-46, 2000.

_____, Leonardo; SANTOS, Boaventura Sousa. Introdução: Para ampliar o cânone democrático. In SANTOS, B. S. (ORG.) **Democratizar a Democracia: os caminhos da Democracia Participativa**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

BALUTIS, A. P. Digital Government - When All is Said and Done. **Electronic Government Journal**, v. 2, n. 6, November, 1999.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 1977.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

_____. **Decreto 3.294, de 15 de dezembro de 1999**. Institui o Programa Sociedade da Informação e dá outras providências. Brasília, 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3294.htm>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

_____. **Emenda Constitucional n.º 45, de 30 de dezembro de 2004**. Altera dispositivos dos arts. 5º, 36, 52, 92, 93, 95, 98, 99, 102, 103, 104, 105, 107, 109, 111, 112, 114, 115, 125, 126, 127, 128, 129, 134 e 168 da Constituição Federal, e acrescenta os arts. 103-A, 103B, 111-A e 130-A, e dá outras providências. Brasília, 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Emendas/Emc/emc45.htm>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

_____. **Lei n.º 8.159, de 08 de janeiro de 1991**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF, 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8159.htm>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

_____. **Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF, 2011. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

_____. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Presidência da República, Câmara de Reforma do Estado. Brasília. 1995.

CAPPELLOZZA, A.; MORAES, G. H. S. M. Os países se diferem no acesso à Internet?. **InternexT - Revista Eletrônica de Negócios Internacionais da ESPM**, v. 9, n. 1, p. 61-80, 2014. Disponível em: <<http://internext.espm.br/index.php/internext/article/download/179/177>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração**. 6ª. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

CNJ – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de redes sociais do Poder Judiciário**. 2013. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/eventos/encontro_nacional_de_comunicacao_do_poder_judiciario/apresentacoes/MANUAL.pdf>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

_____. **Página oficial do CNJ no Facebook**. Disponível em:
<<https://www.facebook.com/cnj.oficial>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Portal de acesso à informação**. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Tradução de Luciana de Oliveira da Rocha. 2ª. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CURTINOVI, Jéfferson. Governo eletrônico e democracia digital: mapeamento do uso da internet por órgãos públicos brasileiros a partir dos anos 2000. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, v. 1, n. 12, p. 120-149, 2015. Disponível em:
<<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/34380/33236>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

DAHL, Robert A. **Poliarquia: Participação e Oposição**. Tradução de Celso Mauro Paciornik. 1ª edição. 1ª reimpressão. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2005.

DE ARAÚJO, Cláudia da Luz Brant; MAIA, Luiz Cláudio Gomes. Gestão pública e governo eletrônico: estudo sobre sítios institucionais de prefeituras no estado de Minas Gerais. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, n. 10, p. 76-103, 2014. Disponível em:
<<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/34315/33180>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

DE CARVALHO GODINHO, Luiz Antônio et al. Percepção dos Cidadãos sobre a Fanpage do Governo do Estado de Minas Gerais. **Revista Sistemas & Gestão**, v. 10, n. 1, p. 58-69, 2015. Disponível em:
<<http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/view/V10N1A5/SGV10N1A5>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

DE LAIA, Marconi Martins et al. Políticas de Governo Eletrônico no Brasil: Contexto, Gestão de Tic e Resultados. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 51, n. 1, p. 43-57, 2010. Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902011000100005&lng=en&nrm=iso&tlng=en>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

DE OLIVEIRA, Rafael Santos; RAMINELLI, Francieli Puntel. O Direito ao Acesso à Informação na Construção da Democracia Participativa: uma análise da página do Conselho Nacional de Justiça no Facebook. **Revista Sequência**, v. 35, n. 69, 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/seq/n69/07.pdf>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 27ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2014.

DOS SANTOS, Adalto Barros; NETO, Luís Moretto. **O plano de desenvolvimento institucional como nova ferramenta de gestão para as escolas de governo do poder judiciário: uma análise para a “eliminação ou redução” do isomorfismo institucional.** Disponível em: <<http://www.funjab.cursoscad.ufsc.br/cejur/wp-content/uploads/2012/05/Livro-RH-TJ-Volume-1-Artigo-1.pdf>>. Último acesso em 03 fev. 2016.

FACEBOOK. **Ferramenta demográfica de Definição de público do Gerenciador de Campanhas.** Disponível em: <<https://www.facebook.com/ads/manager>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

_____. **Glossário de termos.** Disponível em: <<https://www.facebook.com/help/174987089221178>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

FANPAGE KARMA. **Conselho Nacional de Justiça (CNJ) Facebook Insights.** Disponível em: <<http://www.fanpagekarma.com/facebook/cnj.official>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

FOUNTAIN, J.E. **Building the virtual state – information technology and institutional change.** Washington: Brookings Institution Press, 2001.

FREIRE, Geovana Cartaxo; BERNARDES, Mariele Berger; ROVER, Aires José. Políticas públicas responsivas do Conselho Nacional de Justiça: análise da ouvidoria. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, n. 5, 2011. Disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/34123/33071>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

FREIRE, Paulo. **Extensão ou comunicação?** 4ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

GONZÁLEZ-VALIENTE, C. L. Marketing, internet y redes sociales: repensando nociones de calidad de la información durante su proceso de gestión. **Revista Capital Científico - Eletrônica**, v. 12, n. 4, p. 124-133, 2014. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/download/34066>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

HABERMAS, Jürgen. **Consciência moral e agir comunicativo.** Tradução de Guido Antônio de Almeida. Rio de Janeiro: Editora Tempo Brasileiro. 1989.

_____. **Agir comunicativo e comunicação destranscendentalizada.** Tradução de Lucia Aragão Rio de Janeiro: Editora Tempo Brasileiro. 2002a.

_____. **O discurso filosófico da modernidade.** Tradução de Luiz Sérgio Repa e Rodnei Nascimento. São Paulo: Editora Martins Fontes. 2002b.

_____. Political Communication in Media Society: Does Democracy Still Enjoy an Epistemic Dimension? The Impact of Normative Theory on Empirical Research. **Communication Theory**, v. 16, n. 4, p. 411-426. 2006.

_____. **A inclusão do outro**: estudos de teoria política. Tradução de George Sperber e Paulo Astor Soethe. 3.ed. São Paulo: Edições Loyola, 2007.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Censo da educação superior 2014**. Brasília, 2015.

HENRIQUES, Antônio. **Argumentação e Discurso Jurídico**. São Paulo: Editora Atlas. 2008.

KIPPER, Rômulo Messias. A Consulta Popular nos sites governamentais do RS: disponibilidade e qualidade das informações. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, v. 1, n. 12, p. 241-266, 2015. Disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/34393/33242>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

KLEINA, Nilton Cesar Monastier. Curtir, comentar ou compartilhar? As potencialidades do Facebook como ferramenta de mobilização digital. **Revista Em Debate**, v. 8, n. 4, p. 33-40, UFMG, Belo Horizonte, 2016.

LAIA, Marconi Martins de; CUNHA, Maria Alexandra V. C. da; NOGUEIRA, Antônio Roberto Ramos da; MAZZON, José Afonso. Políticas de governo eletrônico no Brasil: contexto, gestão de TIC e resultados. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 51, n. 1, p. 43-57, Fev. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902011000100005&lng=en&nrm=iso>. Último acesso em 03 fev. 2016.

LEISTER, Margareth. A Polis Ateniense. **Revista de Mestrado em Direito da UNIFIEO/SP – Centro Universitário Fieo**, n.1, p. 15-27. Osasco: EDIFIEO, 2006.

LENZA, Pedro. **Direito Constitucional Esquematizado**. 19ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2015.

LIKEALYZER. **Review of Conselho Nacional de Justiça (CNJ)**. Disponível em: <http://likealyzer.com/facebook/cnj_oficial>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

LORENSKI, Francieli et al. **Avaliação dos sítios das assembleias legislativas dos estados brasileiros utilizando a métrica da usabilidade**. Disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/34247/33120>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

LUBENOW, Jorge Adriano. Esfera pública e democracia deliberativa em Habermas: modelo teórico e discursos críticos. **Revista Kryterion**, v. 121, p. 227-258, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/kr/v51n121/12.pdf>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

MARQUES, F. Participação, instituições políticas e Internet: um exame dos canais participativos nos portais da Câmara e da Presidência do Brasil. **Intercom - Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, v. 33, abr. 2010. Disponível em: <<http://200.144.189.84/revistas/index.php/revistaintercom/article/view/147/140>>. Último acesso em: 07 jul. 2016.

MENDES, Andrea L. L. **A contribuição da análise de redes sociais na gestão da informação das organizações: um estudo de caso**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2006.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. **Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG: Cartilha de Redação Web**. Brasília: 2010. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/padros-brasil-e-gov-cartilha-de-redacao-web/download>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

_____. **Portal de Governo Eletrônico do Brasil**. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

MONTEIRO, Cláudia Servilha. Direito argumentativo e direito discursivo: a contribuição de Perelman e o desafio de Habermas para a Teoria da Argumentação Jurídica. **Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos**, Florianópolis, p. 87-107, jan. 2000.

MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. 30ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2014.

MOREIRA, Alexandre Mussoi. **A transformação do estado: neoliberalismo, globalização e conceitos jurídicos**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2002.

NEPAL, Surya; PARIS, Cecile; Georgeakopoulos, Dimitrios. Social Media for Government Services: An Introduction. In: **Social Media for Government Services** p. 3-24, Ed. Springer, Suíça, jan. 2016.

PAULA, Ana Paula Paes de. Administração Pública Brasileira Entre o Gerencialismo e a Gestão Social. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, v. 45, nº 1, p. 36-49, 2005.

PEREIRA, M. A.; FRIEDRICH, E.; COSTA, M. M. Governo eletrônico e os executivos municipais: o caso de Minas Gerais. In: **34º Encontro Anual da ANPOCS**, 2010, Caxambu. 34º Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais, 2010.

PEREIRA, T. C.; CRUZ, E. P. O uso do Youtube como ferramenta de marketing: o caso Guaraná Antarctica. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 3, n. 2, p. 1-19, 2009. Disponível em: <<http://www.uff.br/var/www/htdocs/pae/index.php/pca/article/view/84/68>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

PERELMAN, Chaïm; Olbrechts-Tyteca, Lucie. **Tratado da argumentação: A nova retórica**. Tradução de Maria Ermantina de Almeida Prado Galvão. 2ª ed. São Paulo: Editora Martins Fontes, 2005.

PINHO, J. A. G. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n.

3, p. 471-493, 2008. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3.pdf>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

REALE, Miguel. **Lições Preliminares de Direito**. 27ª ed. São Paulo: Editora Saraiva. 2004.

REDES E-GOV. **E-book Cases 2015**. Florianópolis, 2015. Disponível em: <<http://www.redes-egov.com.br/wp-content/uploads/2015/03/eBook-Cases2015.pdf>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

_____. **Portal do Seminário Nacional Redes eGov para Administração Pública**. Disponível em: <<http://www.redes-egov.com.br/>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

RUSTAD, Eirik; SÆBØ, Øystein. How, why and with whom do local politicians engage on Facebook? In: WIMMER, M. A.; TAMBOURIS, E.; MACINTOSH, A. (Ed), **Electronic participation**, p. 69–79. Heidelberg, Alemanha: Springer, 2013.

SANTOS, Paloma Maria et al. Avaliação dos Portais de Justiça Federais: um estudo baseado na métrica Lefis. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, n. 5, 2011. Disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/34125/33063>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

SANTOS, P. M.; BERNARDES, M. B.; ROVER, A. J.; MEZZARROBA, O. Ranking dos tribunais de contas brasileiros: uma avaliação a partir dos padrões web em governo eletrônico. **Revista de Administração Pública**, v. 47, n. 3, p. 721-744, 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v47n3/a09v47n3.pdf>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

SARDETO, Eliane Patrícia da Rosa; ROVER, Aires José. **A cooperação judiciária no Brasil em face do e-Judiciário**. 2012. Disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/34248/33121>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

SARTORI, Giovanni. **A teoria da democracia revisitada: o debate contemporâneo**. Tradução de Dinah de Abreu Azevedo. 1ª ed. São Paulo: Editora Ática, 1994.

SCHUMPETER, Joseph. **Capitalismo, socialismo e democracia**. Tradução de Sérgio Góes de Paula. Rio de Janeiro: Zahar Editora, 1984.

SECOM - SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Manual de orientações para redes sociais**. 2012. Disponível em: <<http://www.secom.gov.br/orientacoes-gerais/comunicacao-digital/manual-para-redes-sociais>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

SERVA, M. Abordagem substantiva e ação comunicativa: uma complementariedade proveitosa para a teoria das organizações. **Revista de Administração Pública**, v.31, n.2, p. 108-134, 1997.

SILVA, A. H.; FOSSÁ, M. I. T. **Análise de Conteúdo: Exemplo de Aplicação da Técnica para Análise de Dados Qualitativos**. In: IV ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE, 2013. Disponível em: <<http://www.uff.br/pae/index.php/pca/article/view/137/110>>. Último acesso em: 12 nov. 2015.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 27ª ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2006.

SILVA, T. M.; COVA, C. J. G.; CRUZ, E. P.; FONTANILLAS, C. N. O novo ambiente de negócios em um “Mundo Plano”: a influência estratégica das Tecnologia de Informação e Comunicação. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 2, n. 1, p. 1-14, 2008. Disponível em: <<http://www.uff.br/pae/index.php/pca/article/view/137/110>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

SOCIALBAKERS. **Conselho Nacional de Justiça (CNJ) Facebook statistics**. Disponível em: <<http://www.socialbakers.com/statistics/facebook/pages/detail/105872382818864-conselho-nacional-de-justica-cnj>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

_____. **Facebook stats in Brazil – Governmental**. Disponível em: <<http://www.socialbakers.com/statistics/facebook/pages/total/brazil/society/governmental/page-1-5/>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

SOCIALNUMBERS. **Conselho Nacional de Justiça (CNJ) Facebook statistics**. Disponível em: <http://br.socialnumbers.com/page/Conselho_Nacional_de_Justia_CNJ-105872382818864/>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

SOUZA, Celina. Políticas públicas: uma revisão da literatura. **Revista Sociologias**, n. 16, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/soc/n16/a03n16.pdf>>. Último acesso em: 10 nov. 2015.

STASSUN, Cristian. **Sociedade do Espelháculo: Facebook Gadget como dispositivo de governo das informações, das circulações e do desejo**. Tese (Doutorado em Ciências Humanas) - Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. Florianópolis. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/129320>>. Último acesso em 03 fev. 2016.

STATISTA. **Leading social networks worldwide as of August 2015, ranked by number of active users (in millions)**. Disponível em: <<http://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>>. Último acesso em: 25 ago. 2015.

STJ – SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Página oficial do STJ no Facebook**. Disponível em: <<https://www.facebook.com/stjnoticias>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.

TOLEDO, G. L.; NAKAGAWA, M. H.; YAMASHITA, S. S. O composto de marketing no contexto estratégico da internet. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 3, n. 1, p. 33-78, 2002. Disponível em: <www.spell.org.br/documentos/download/11562>. Último acesso em 03 fev. 2016.

VELOSO, Marcelo de Alencar. **Mídias sociais como recurso para o governo eletrônico: onde estamos e onde podemos chegar**. 2014. Disponível em: <<http://banco.consad.org.br/handle/123456789/1120>>. Último acesso em 03 fev. 2016.

WESLING, Mike. Expanding the Public Sphere: The Impact of Facebook on Political Communication. In: **The New Vernacular**, 2007.

WORLD BANK, The. **Internet users – per 100 people; World Development Indicators**. Tags: Brazil, World. Disponível em: <<http://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.P2/countries/1W-BR?display=graph>>. Último acesso em: 03 fev. 2016.