

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO
NÍVEL DOUTORADO**

EDUARDO COVALESKY DIAS

INTERAÇÃO ATOR-INSTITUIÇÃO:

**Processos comunicacionais entre cidadãos e a Prefeitura de Curitiba nas redes sociais
digitais**

São Leopoldo

2020

EDUARDO COVALESKY DIAS

INTERAÇÃO ATOR-INSTITUIÇÃO:

Processos comunicacionais entre cidadãos e a Prefeitura de Curitiba nas redes sociais digitais

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Doutor em Comunicação, pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Orientador: Prof. Dr. Jairo Getúlio Ferreira.

São Leopoldo

2020

D541i Dias, Eduardo Covalesky.
Interação ator-instituição: processos comunicacionais
entre cidadãos e a prefeitura de Curitiba nas redes sociais
digitais / Eduardo Covalesky Dias – 2020.
198 f : il. ; 30 cm.

Tese (doutorado) – Universidade do Vale do Rio dos
Sinos, Programa de Pós-Graduação em Ciências da
Comunicação, 2020.

“Orientador: Prof. Dr. Jairo Getúlio Ferreira”

1. Arte -- Aspectos políticos. 2. Comunicação. 3.
Mídia digital. 4. Política e Cultura. I. Título.

CDU 659.3:32

EDUARDO COVALESKY DIAS

**INTERAÇÃO ATOR-INSTITUIÇÃO: PROCESSOS COMUNICACIONAIS ENTRE
CIDADÃOS E A PREFEITURA DE CURITIBA NAS REDES SOCIAIS DIGITAIS**

Tese apresentada como requisito parcial para
obtenção do título de Doutor, pelo Programa
de Pós-Graduação em Ciências da
Comunicação da Universidade do Vale do Rio
dos Sinos - UNISINOS.

APROVADO EM 16 DE ABRIL DE 2020.

BANCA EXAMINADORA

**PROFA. DRA. KELLY CRISTINA DE SOUZA PRUDENCIO - UFPR
(PARTICIPAÇÃO POR WEBCONFERÊNCIA)**

**PROFA. DRA. BEATRIZ CORRÊA PIRES DORNELLES - PUCRS
(PARTICIPAÇÃO POR WEBCONFERÊNCIA)**

**PROF. DR. PEDRO GILBERTO GOMES - UNISINOS
(PARTICIPAÇÃO POR WEBCONFERÊNCIA)**

**PROF. DR. ANTONIO FAUSTO NETO - UNISINOS
(PARTICIPAÇÃO POR WEBCONFERÊNCIA)**



PROF. DR. JAIRO GETÚLIO FERREIRA - UNISINOS

ATA DA SESSÃO DE ARGUIÇÃO PÚBLICA Nº 07/2020

Aos dezesseis dias do mês de abril de dois mil e vinte, realizou-se no Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação, a sessão de *Arguição Pública da Tese* “**INTERAÇÃO ATOR-INSTITUIÇÃO: Processos comunicacionais entre cidadãos e a Prefeitura de Curitiba nas redes sociais digitais**” apresentada pelo aluno Eduardo Covalesky Dias, do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação, nível Doutorado, à Comissão Examinadora constituída pelos professores Kelly Cristina de Souza Prudencio (UFPR), Beatriz Corrêa Pires Dornelles (PUCRS), Pedro Gilberto Gomes (UNISINOS), Antonio Fausto Neto (UNISINOS) e *Jairo Getúlio Ferreira* (Orientador). O resultado da banca é de consenso entre os avaliadores.

Desenvolvidos os trabalhos nos termos do Regimento Interno, Capítulo VI e registrados os resultados nas Planilhas de Avaliação, a Comissão atribuiu ao(à) aluno(a), o graudez..... A emissão do Diploma está condicionada a entrega da versão final da Tese.

Ocorreu alteração do título? (x) Não () Sim: _____

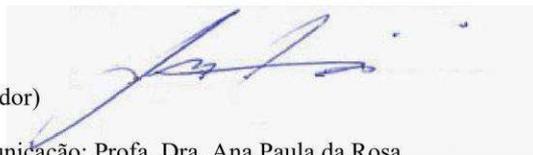
Recomendações da banca:

Esta atividade foi realizada integralmente em modo online para atender às recomendações da OMS e Ministério da Saúde de prevenção contra a Covid-19.

Comissão Examinadora:

Prof. Dr. Jairo Getúlio Ferreira (Orientador)

Coordenação do PPG Ciências da Comunicação: Profa. Dra. Ana Paula da Rosa



AGRADECIMENTOS À CAPES

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

Aos meus pais, Carmen e Baltazar, que sempre guiaram seus filhos pelo caminho do conhecimento e da ética. Esta conquista é um fruto produzido ao longo da vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da Unisinos por ensinar, além de tudo o que envolve a formação do doutorado, a importância da generosidade e da empatia como modos de se fazer ciência. Dentre todos, agradeço, em especial, ao meu orientador, professor Jairo, pelas densas reflexões epistemológicas sempre permeadas pelos afetos do cotidiano.

Agradeço à minha parceira, companheira de vida, de profissão e de conquistas, Larissa. São muitos anos dividindo histórias, alegrias, angústias, interesses, que culminam em grandes momentos como esse. Obrigado por dividir comigo mais de um terço da nossa existência, feliz também por poder acompanhar a trajetória que você constrói como uma futura doutora, excelente, que será.

Agradeço aos meus pais, Carmen e Baltazar pelo suporte incondicional – a quem dedico este trabalho. O interesse pelo assunto só é possível em função da base de conhecimentos e de valores que pude ter contato desde cedo. Um privilégio de poucos, tenho certeza, do qual sou muito grato. Agradeço também às minhas irmãs, Arilena e Débora, e aos meus sobrinhos, Ana Nale e Otávio, estes já adolescentes e prontos para descobertas e desafios. Todos vocês são partes indispensáveis deste coletivo chamado família.

Agradeço aos meus colegas de doutorado da Unisinos, em especial ao meu amigo Marco Túlio de Sousa, pela riqueza das discussões em sala de aula, pelas conversas de bar e por dividir momentos de ansiedades e incertezas. Agradeço também aos amigos de outros convívios, em especial ao Marcelo, que acompanharam bons momentos nessa caminhada.

Agradeço às bancas de qualificação e de defesa que contribuíram muito para o desenvolvimento e para a qualidade das discussões que envolvem esta tese.

Agradeço a algumas pessoas que também contribuíram para este processo de doutorado: meus sogros Ozilda e Evaldo e minha madrinha Maria Elena.

Agradeço ao nosso pequeno canino Fred, um rico parceiro de noites frias, pipocas e colos durante a produção destas páginas. Que alegria é compartilhar a vida com um ser capaz de demonstrar tantos afetos de maneiras tão diferentes das humanas.

Hoje, sete anos depois de chegar a Curitiba, agradeço à cidade fria e chuvosa que eu acolhi como residência. Depois de aceitá-la, fica mais fácil compreender a diversidade, as lutas por reconhecimento e os caminhos percorridos pela poesia de Leminski.



Giovanna Lima.

RESUMO

O trabalho busca compreender o problema comunicacional das interações entre atores e instituições em rede, perante questões políticas, na perspectiva epistemológica da mediação; e utiliza como caso de análise a experiência da Prefeitura de Curitiba nas redes sociais digitais a partir de 2013. A pesquisa busca responder: **como os processos comunicacionais que circulam no dispositivo “Prefs” entre atores e destes com a instituição podem reconfigurar processos sociais a partir do reconhecimento intersubjetivo em uma ambiência social em mediação?** O objetivo principal é entender as lutas por reconhecimento intersubjetivo que são travadas no dispositivo, a partir da análise da circulação de sentidos nos circuitos-ambientes de participação. Parte de questões epistemológicas identificadas nas tensões entre perspectivas da mediação e da teoria social (HONNETH, 2003) sobre o reconhecimento (VERÓN, 2011) e entre dispositivos (BRAGA, 2017; FERREIRA, 2009) e interações (BRAGA, 2017; GOFFMAN, 1985) em um ambiente singular (GOMES, 2013). Para isso, realiza dois movimentos metodológicos. O primeiro é uma observação exploratória ampla, com coleta de amostragens a fim de caracterizar o objeto empírico e compreender os fluxos de sentido entre as diversas estratégias empreendidas pela Prefeitura; o segundo é uma análise interpretativa sobre os signos produzidos em um conjunto de amostragens que julgamos relevante por uma série de fatores *ad hoc*. Identifica-se um dispositivo midiático em processo de consolidação a partir de um conjunto de práticas comunicacionais empreendidas pela Prefeitura de Curitiba nas redes sociais digitais. Busca-se (1) mapear o conjunto de estratégias empreendidas pela Prefeitura e a consequente apropriação por parte dos atores; (2) identificar o que os atores fazem com as afinidades e dissonâncias geradas nas interações observadas; (3) descrever as implicações que o agenciamento da dimensão tecnológica pode gerar nas interações; e (4) observar os processos de reconhecimento intersubjetivo, de natureza agonística, que ocorrem no interior do dispositivo. Uma hipótese é a de que as fraturas da unidade do significado, que ocorrem na circulação entre a produção e o reconhecimento, encontram nas gramáticas morais de luta por reconhecimento a relação que permite que a semiose avance por vias intersubjetivas. Neste avanço, homofílias e incivildades são observadas como sintomas sociais das transformações que os processos comunicacionais causam no tecido de uma sociedade mediada.

Palavras-chave: Mediação. Reconhecimento. Circulação. Interação. Meios. Política.

ABSTRACT

The work seeks to understand the communicational problem of interactions between actors and institutions on network, facing political issues, in the epistemological perspective of mediatization, and uses the Curitiba City Hall's experience in digital social networks since 2013 as an analysis case. The research seeks answer: **how can the communicational processes that circulate in “Prefs” dispositive between actors and between them and the institution reconfigure social processes based on intersubjective recognition in a mediatized social environment?** The main objective is to understand the struggles for intersubjective recognition that are fought in the dispositive from the analysis of the circulation of significations in circuits-environments of participation. It starts from epistemological questions, identified in the tensions between perspectives of mediatization and social theory (HONNETH, 2003) about recognition (VERÓN, 2011) and between dispositives (BRAGA, 2017; FERREIRA, 2009) and interactions (BRAGA, 2017; GOFFMAN, 1985) in a unique environment (GOMES, 2013). For this, it carries out two methodological movements. The first is a broad exploratory observation, with sampling collection in order to characterize the empirical object and understand the flows of signification between the various strategies undertaken by the City Hall; the second is an interpretive analysis of the signs produced in a set of samples that we consider relevant by a series of ad hoc factors. A media dispositive in process of consolidation is identified from a set of communication practices undertaken by the City Hall of Curitiba on digital social networks. It seeks to (1) map the set of strategies undertaken by the City Hall and the consequent appropriation by the actors; (2) identify what the actors do with the affinities and dissonances generated in the observed interactions; (3) describe the implications that the management of the technological dimension can generate in interactions; and (4) observe the processes of intersubjective recognition, of an agonistic nature, that occur inside the device. One hypothesis is that the fractures of the unity of meaning that occur in the circulation between production and recognition find in the moral grammars of struggle for recognition the relationship that allows semiosis to progress through intersubjective routes. In this advance, homophilia and incivilities are social symptoms of the transformations that communicational processes cause in the fabric of a mediatized society.

Key words: Mediatization. Recognition. Circulation. Interaction. Media. Politics.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Páginas de capitais brasileiras com maior engajamento no Facebook e no Twitter (junho de 2016).....	46
Gráfico 2 - Percentual de seguidores em relação ao número de habitantes (junho de 2016) ...	47
Gráfico 3 – Porcentagem e incidência de publicações de acordo com o tema (entre 2013 e 2016).....	133
Gráfico 4 – Incidência de publicações de acordo com o tema (2017).....	133

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Dados de participação referentes à LDO 2017	29
Figura 2 - Dados de participação referentes à LOA 2016	30
Figura 3 - Mapa da interação ator-instituição no caso estudado	49
Figura 4 - Captura de tela da interface do jogo CleanCity	54
Figura 5 - Captura de tela da interface do jogo Alter	55
Figura 6 - Imagens pertencentes às campanhas “Mulheres incompartilháveis” e “Snapchild”	56
Figura 7 - Capturas de tela do Instagram da Prefeitura de Curitiba	57
Figura 8 – Interações entre atores e Prefeitura	58
Figura 9 – Montagem utilizando a linguagem lúdica	59
Figura 10 - Fotos em miniatura das publicações	59
Figura 11 - Dados estatísticos do Colab	60
Figura 12 - Publicação realizada no Colab	61
Figura 13 - Lista de propostas (à esquerda) e fiscalizações (à direita)	62
Figura 14 – Exemplo de demanda	62
Figura 15 – Twitter da Prefeitura de Curitiba.....	64
Figura 16 – Tentativa de linguagem lúdica no Facebook	65
Figura 17 – Conversa entre atores e Prefeitura – publicação	66
Figura 18 - Conversa entre atores e Prefeitura – comentários	67
Figura 19 – Exemplos de imagens utilizadas para comunicados	68
Figura 20 – Exemplo de comunicado com tema polêmico	69
Figura 21 - Esquema de condições de produção e reconhecimento	102
Figura 22 - Resultados de busca no portal da Prefeitura de Curitiba	117
Figura 23 - Publicação de dezembro de 2016.....	118
Figura 24 – Exemplo de demanda por informações	118
Figura 25 - Resultados da busca por "prefrescura" no Facebook	120
Figura 26 – Publicação com maior engajamento na amostragem referente a 2017	136
Figura 27 – Diagrama das relações entre as figuras observadas no conteúdo da Amostragem 2	137
Figura 28 - Atualização do mapa da interação de atores e instituições em rede em 2019	141
Figura 29 – Captura de tela do perfil da Câmara Municipal de Curitiba no Instagram	142
Figura 30 – Exemplo de publicação de Relacionamento.....	145
Figura 31 – Exemplo de publicação informativa.....	147

Figura 32 – O diagrama articulando o mapa de interações e o hexágono dos polos de reconhecimento e de agonística	156
Figura 33 – Dados de participação referentes à LDO 2017.....	157
Figura 34 – Exemplo de publicação que reproduz o convite à participação	158
Figura 35 – Exemplo de publicação que convida a participar da consulta pública para a Lei Orçamentária Anual de 2016	159
Figura 36 – Exemplo de interação	164

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Estrutura das relações sociais de reconhecimento.....	105
--	-----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO: O PERCURSO DO PESQUISADOR.....	14
1.1 Percurso no processo formativo e de pesquisa	16
1.2 Problema de pesquisa, objetivos, metodologia, inferências e hipótese de partida	17
1.3 O objeto epistemológico: reconhecimento, dispositivos e interações	19
1.4 Meios, dispositivos e interações	21
2 NOTAS METODOLÓGICAS.....	26
2.1 Estrutura	33
3 APROXIMAÇÕES: MEDIATIZAÇÃO COMO REFERÊNCIA PARA PENSAR A INTERAÇÃO ATOR-INSTITUIÇÃO A PARTIR DA CIRCULAÇÃO MIDIÁTICA..	36
3.1 Problematizações teóricas e conceituais	39
3.2 A circulação e a configuração de uma nova ambiência	42
4 PREFEITURA DE CURITIBA NAS REDES SOCIAIS DIGITAIS: O CASO MIDIÁTICO INVESTIGADO.....	45
4.1 Recorte: atores em interação com a Prefeitura de Curitiba	48
4.2 O circuito de partida	49
4.3 Contexto do uso dos meios pela Prefeitura de Curitiba	51
4.4 Genealogia das ofertas e os usos	53
4.5 O espaço formal	68
4.6 O fluxo ator-instituição e as formas de apropriação	70
4.7 A comunicação da Prefeitura de Curitiba como objeto de pesquisa	71
5 TENSÕES EPISTEMOLÓGICAS I: A QUESTÃO DO RECONHECIMENTO	81
5.1 Das lógicas dos meios aos usos dos meios	82
5.2 Não é ciberativismo, mas.....	82
5.3 Não é democracia participativa, mas... ..	84
5.4 Homofilia e incivilidade: metáforas sobre as desconexões.....	86
5.5 Reconhecimento: tensões teóricas para pensar o objeto	95
5.5.1 Fundamentos da teoria crítica contemporânea na comunicação	99
5.5.2 Conexões entre perspectivas de reconhecimento	100
6 DISPOSITIVO <i>PREFS</i>: PROPOSIÇÃO CONCEITUAL DE UMA ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO.....	113
6.1 Constituição do dispositivo <i>Prefs</i> : arranjo, desencadeamento e montagem	114
6.2 Dinâmicas, contextos e processos: como opera a <i>Prefs</i> ?	115

6.3 As bordas	117
6.4 Caracterizações abrangentes e relações de força.....	121
6.5 Inferências sobre o circuito	122
7 AMEAÇA À FACE: UMA PERSPECTIVA PRAGMÁTICA DA INTERAÇÃO	125
8 INFERÊNCIAS INDUTIVAS SOBRE AS INTERAÇÕES ENTRE ATORES.....	132
8.1 Metodologia, métricas, circuito e relações investigadas	132
8.2 Relações em estudo nas inferências indutivas	136
8.3 Amostragem 1: a continuação de uma oferta de conteúdo	139
8.4 Amostragem 2: a busca pela regulação de sentidos e a disrupção dos atores	146
8.5 Inferências sobre as interações entre atores.....	148
9 INTERAÇÕES ENTRE INSTITUIÇÃO E ATORES – OUTRAS LÓGICAS DE PRODUÇÃO E RECONHECIMENTO.....	156
9.1 Inferências indutivas sobre a Amostragem 3	161
9.2. Argumentação e polidez da instituição	163
9.3 Desafios interlocutivos postos pelos atores	168
9.4 Ampliação do espaço público.....	170
9.5 Telhado de vidro	172
9.7 Embates nas bordas	177
9.8 Algumas transversalidades	180
10 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	184
REFERÊNCIAS.....	192

1 INTRODUÇÃO: O PERCURSO DO PESQUISADOR

Os movimentos de aproximação com o objeto empírico surgem a partir de uma trajetória de pesquisa que caminha desde a graduação. No trabalho monográfico de conclusão do curso de Comunicação Social – Jornalismo, na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), abordei as relações entre os campos midiático, político e esportivo na Argentina em contexto de sociedade em processo de midiaticização. No trabalho de dissertação, realizado no Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Universidade Federal do Paraná, como sequência do contexto estudado anteriormente, analisei o conflito entre o Grupo Clarín e o governo Kirchner a partir da análise de dois programas televisivos numa ambiência de aplicação da Lei de Meios Audiovisuais.

O interesse pela política se dava a partir de afetações particulares: a interface entre política e esporte me suscitava curiosidade em função das relações implícitas e nem sempre exploradas pela cobertura jornalística. À época, fiz um exercício metodológico de análise semiológica, proposta por Verón, para identificar as relações entre os campos sociais a partir de dispositivos de enunciação: antetítulo, título e subtítulo de uma série de notícias publicadas no diário Clarín, no período correspondente à greve dos jogadores profissionais até a compra dos direitos de transmissão do futebol argentino pelo Poder Executivo, em 2009. Além disso, foram analisados textos publicados nas páginas da Associação de Futebol Argentino (AFA) e da Casa Rosada. Em paralelo, duas referências bibliográficas ilustraram as relações entre os campos sociais em momentos semelhantes do conflito: *El Dueño*, do jornalista Luis Majul, e *Pecado Original*, da jornalista Graciela Mochkofsky.

A dissertação partiu de outro caso midiático. Desde 2008, o conflito entre o Grupo Clarín e o governo Kirchner se acirrou em função da implantação da Lei de Meios Audiovisuais (Lei Federal de Serviços de Comunicação Audiovisuais), que regulamentava o acesso a concessões de rádio e televisão, restringia a propriedade cruzada de meios e limitava o número de concessões, a distribuição e o alcance das transmissões, além de uma série de outras medidas previstas em lei. Os itens citados acima atingiam a estrutura empresarial do Grupo Clarín, e isso se manifestava nos processos midiáticos. Na TV Pública, surgia em 2008 um programa televisivo chamado 6-7-8 que introduzia em canal aberto discussões sobre a cobertura midiática, com um viés indissociável de defesa do kirchnerismo em forma de crítica midiática. Posteriormente, o Canal Trece, de propriedade do Grupo Clarín, levava ao ar o programa *Periodismo Para Todos*, dedicado a produzir reportagens com investigações e denúncias de teor político mesclado com humor e entretenimento e que atingia,

majoritariamente, atores políticos coletivos e individuais próximos ao kirchnerismo. O material empírico coletado, no caso desta pesquisa, correspondia às edições dos dois programas televisivos no período de campanha eleitoral para as Eleições Legislativas de 2013, estendido até a repercussão da sentença de constitucionalidade da Lei de Meios Audiovisuais, proferida logo após a eleição.

As questões em torno dos processos sócio-democráticos são centrais no percurso acadêmico do autor. Desde o trabalho monográfico de graduação até o trabalho de tese no doutorado, há em comum, entre os objetos investigados, a tentativa de compreender como a comunicação midiática pode transformar, de fato, os sistemas democráticos tendo em vista uma sociedade em que a midiatização chega a novos patamares relacionados aos meios em uso.

Na dissertação de mestrado, a abordagem da Lei de Meios Audiovisuais tinha a curiosidade de compreender se o instrumento legal de regulação dava conta de fortalecer o sistema democrático, a partir da ótica de uma sociedade midiatizada, em relação aos usos de meios anteriores às redes digitais, utilizando como objetos empíricos dois programas televisivos, um deles exibido na TV Pública (6-7-8) e outro no Canal Trece (Periodismo Para Todos), polos opostos no contexto argentino (DIAS, 2015). A resposta é muito mais complexa do que uma dualista percepção se “fortaleceu” ou “enfraqueceu” o sistema democrático. Sobretudo, emerge a ideia de que, em um contexto de midiatização, a tentativa de regulação dos processos midiáticos se dá muito além da pragmática relação de poder entre os campos sociais; porém, eles e suas institucionalidades se mantêm como referências organizadoras de sentido postos em circulação.

Feito isso, percebo que as macro-relações em uma sociedade midiatizada são, indubitavelmente, complexificadas, bem como diversos aspectos da vida social. No entanto, inferi que, se as forças regulatórias historicamente ativas não dão conta de regular os processos midiáticos – como outrora, em uma sociedade em que os meios se subordinavam a lógica dos campos sociais e do Estado, atestada por pesquisas funcionalistas sobre os efeitos da mídia, se ousou afirmar –, as micro-relações podem emergir como um espaço produtivo em busca de respostas para compreender os processos sociais em transformação dentro de sociedades democráticas em midiatização, sem desconsiderar a devida força das instituições e dos campos sociais como referências reflexivas destes processos, quando imersos em novos circuitos-ambientes.

Esta tese conserva este percurso de pesquisas, no qual o foco do material empírico estava localizado no ambiente de disputas políticas. Porém, se antes o foco eram as disputas

na Argentina, no trabalho de tese o foco é alterado para a análise de processos no Brasil, considerando também o deslocamento para as redes digitais. Isso se manifesta na possibilidade de se observar as tentativas de participação cidadã em ambiente virtual, com vistas a identificar possibilidades ou dificuldades existentes na interação entre os atores e a instituição pública. É neste ponto de contato que a trajetória de pesquisas desenvolvidas pelo autor se relaciona com o objeto empírico observado e, posteriormente, escolhido.

1.1 Percurso no processo formativo e de pesquisa

A incursão pelos materiais observáveis do objeto empírico esteve em construção desde a produção do projeto de pesquisa. Num permanente movimento de ida e volta a eles, observa-se fenômenos relevantes e irrelevantes para a investigação da circulação discursiva em processos democráticos mediatizados. O trabalho buscava, inicialmente, construir o caso em torno de duas práticas comunicacionais: uma delas, concebida com o propósito de suprir déficits comunicacionais via redes digitais (EuVoto.org e Partido de la Red, ambas na plataforma de código aberto DemocracyOS); a outra, os usos num espaço de conversação entre os atores e a instituição (Fanpage da Prefeitura de Curitiba no Facebook).

O conteúdo produzido na plataforma “EuVoto.org” se mostrou insuficiente para a análise da circulação midiática e foi descontinuado. O domínio “euvoto.org” dá acesso a outros conteúdos. Da mesma forma, a experiência de discussão intrapartidária do Partido de la Red, da Argentina, tornou-se insuficiente para a análise da circulação midiática da participação política, porque demonstrou-se estar limitada à deliberação interna de decisões partidárias. Mesmo em seus espaços geograficamente delimitados (São Paulo e Buenos Aires), as práticas se limitavam em acesso, visibilidade e continuidade – a plataforma em que estavam inseridos exigia um processo de iniciação que demandava um esforço de participação e de engajamento; a visibilidade era baixa e cada discussão possuía poucos participantes, muitas vezes eram os mesmos usuários; e a continuidade do processo foi de curta duração, pois hoje “EuVoto.org” está desativado e a discussão do Partido de la Red, na Argentina, é incipiente em relação ao que foi logo após o seu surgimento, em 2012.

Identificamos, a partir destes percursos, o fenômeno Prefs, termo popularizado como forma de se referir à Prefeitura de Curitiba no Facebook, e que aos poucos foi adotado por este e pelos demais perfis institucionais de redes sociais (Twitter, Instagram, Snapchat) como forma de autorreferência. Estas práticas comunicacionais ganharam visibilidade no Brasil por adotarem uma linguagem divertida, repleta de humor, em contraste com a formalidade da

comunicação oficial relacionada a órgãos públicos. Esta visibilidade foi percebida em Curitiba a partir de 2013, cidade onde o autor reside desde então, e ganhou notoriedade pela linguagem, mas também pelo relacionamento entre os atores e a Prefeitura. O contexto é igualmente relevante porque, ao contrário dos espaços sócio-políticos de São Paulo e de Buenos Aires, as discussões geradas pelas estratégias de comunicação da Prefeitura de Curitiba são matéria de livre observação do autor desde 2013.

É perceptível que, nos últimos anos, diversas prefeituras no Brasil estenderam às redes sociais digitais seus espaços de interação. Esta projeção inseriu órgãos públicos em um espaço antes inexplorado, em que as experiências costumavam (e ainda costumam) ser tentativas. Curitiba não foi a primeira, mas no decorrer dos últimos anos se tornou referência — em virtude do envolvimento, do alcance e da visibilidade atingidos — para o posicionamento de outras prefeituras brasileiras nas redes sociais – seja como exemplo do que fazer ou não fazer nestes ambientes.

Na observação destes empíricos, percebe-se uma alta carga de resposta às demandas dos atores, de ordens temáticas diversas. Também, nota-se que as respostas não se restringiam a pedidos de acesso a informações, encaminhamentos a órgãos públicos ou interações positivas. O espaço de conversação aberto nas caixas de comentários mostrou-se produtivo para observar a circulação de sentidos e a forma como esta capacidade produtiva poderia se manifestar em participação nos assuntos do poder público. Como decorrência do projeto de pesquisa, manteve-se algumas escolhas epistemológicas e observou-se que este objeto, que denomino “dispositivo Prefs”, tornava-se adequado para analisar os atores em interação com a instituição como uma forma de participação política nas sociedades em mediatização.

1.2 Problema de pesquisa, objetivos, metodologia, inferências e hipótese de partida

A pesquisa busca compreender processos comunicacionais marcados pela relação entre atores e instituições públicas. Inicialmente, parte-se da premissa de que há um problema comunicacional entre o cidadão e o campo político, e que a ambiência de uma sociedade em mediatização transforma, reconfigura e complexifica esta relação. O trabalho está centrado na observação do fenômeno comunicacional da Prefeitura de Curitiba nas redes sociais digitais, no qual há a identificação de um dispositivo que reside entre o tentativo (BRAGA, 2017) e o midiático (FERREIRA, 2006). Identifico como questão central, que orienta a construção do problema (considerado como articulação do caso, tensões epistemológicas e acionamentos metodológicos) a seguinte formulação: **como os processos comunicacionais que circulam**

no dispositivo “Prefs” entre atores e destes com a instituição podem reconfigurar processos sociais a partir do reconhecimento intersubjetivo em uma ambiência social em mediação?

O objetivo principal deste trabalho é compreender como os processos comunicacionais deste dispositivo podem reconfigurar processos sociais, levando em consideração que esta reconfiguração se dá por meio de um tensionamento entre os eixos desta relação ator-instituição, mediado pelas relações entre os atores inseridos em um mesmo ambiente-meio (GOMES, 2015). É neste circuito-ambiente de interação, delimitado pelos fluxos observáveis de produção de sentidos, que se manifestam embates por reconhecimento abertos ao público.

Para alcançar este objetivo, busca-se, como metas específicas: (1) mapear o conjunto de estratégias empreendidas pela instituição e a consequente apropriação ou não por parte dos atores que se colocam em situação de interação com a Prefeitura nestes circuitos-ambientes; (2) identificar o que os atores fazem com as afinidades e dissonâncias geradas nas interações observadas por meio da análise das conversações produzidas no dispositivo; (3) descrever as possíveis implicações que o agenciamento de natureza tecnológica dos meios pode gerar nas interações entre a Prefeitura e os atores, considerando que os ambientes respondem a lógicas distintas e estão fora do controle regulatório de qualquer um dos polos desta relação; (4) observar os processos de reconhecimento intersubjetivo, de natureza agonística, que ocorrem no interior do dispositivo, a partir da relação semiótica entre produtores e receptores e a dimensão moral da inter-relação entre os sujeitos.

Um dos indícios que apontam para uma intensa apropriação social *ad hoc* é a incapacidade da Prefeitura de regular a produção de sentidos dos atores.

Inferimos que esta incapacidade se verifica, primeiro, na impossibilidade de responder a todas as demandas produzidas pelos usuários; segundo, pela ineficiência em exercer a moderação sobre todas as interações abusivas que infringiam as regras de uso da própria plataforma ou que atentavam contra a civilidade; terceiro, por notadamente não possuir condições necessárias de oferecer, na maior parte das interações, um sentido suficiente para regular as discussões por meio da conversação – ainda que, para sermos justos, o esforço de conversação por vezes até excedia a sanidade da interação.

A hipótese de partida desta pesquisa é a de que as fraturas da unidade do significado que ocorrem na circulação entre a produção e o reconhecimento encontram nas gramáticas morais de luta por reconhecimento uma relação que possibilita que a semiose avance por vias intersubjetivas. Isto nos permite dizer que, mesmo quando a continuidade do circuito do significado é improvável – como quando há uma interdição ao debate, ou quando há uma

negação ao direito do outro em expor sua interpretação – a interação entre os polos é dotada de gramáticas morais que consideram que a busca pela autorrealização dos sujeitos é a energia motriz dos sentidos, seja na contemplação da autoconfiança, do autorrespeito ou da autoestima. Qualquer desequilíbrio nessa relação tem uma implicação direta na continuidade do sentido, tal como gerado em suas condições e gramáticas de produção. Assim, se o ponto de contato entre a produção e o reconhecimento se dá por meio de gramáticas morais comuns, que produzem respeito e estima mútuos, os signos são compartilhados e seguem adiante seu fluxo. No entanto, se o ponto de contato gera conflito entre as gramáticas morais de produção e de reconhecimento, e os sujeitos não se reconhecem individualmente, em seus direitos e estimas, os signos são transformados e reconfiguram a autorrealização dos sujeitos, potencializando a legitimação de desvios desse fluxo de sentido por meio da aderência ao signo transformado por parte de sujeitos que encontram neste signo sua autorrealização.

Decorrem deste movimento dois grandes sintomas sociais de uma sociedade em mediação: a homofilia e a incivilidade. Estes fenômenos são retroalimentados na dimensão tecnológica do dispositivo, fora do controle institucional. Ao projetar satisfações e manter as interações intersubjetivas em funcionamento, a consequência é a produção de vínculos reais entre sujeitos que se reconhecem como dotados de autoconfiança, autorrespeito e autoestima (HONNETH, 2003), e que encontram nestes grupos de interesse todos os princípios necessários para a autorrealização do sujeito.

1.3 O objeto epistemológico: reconhecimento, dispositivos e interações

Um dos eixos de reflexão teórica desta pesquisa é a tensão entre duas perspectivas de reconhecimento, que entendemos como complementares para a compreensão dos processos sociais que são reconfigurados pelo caso observado. A primeira remete diretamente à problemática da mediação e da circulação. Verón (2009) observa que a semiose é produzida na relação entre diversas condições e lógicas de produção e de reconhecimento, mas compreende a circulação como a fratura na unidade do significado. A segunda é a teoria da luta por reconhecimento, proposta por Honneth (2003), que pode ser observada a partir da identificação dos processos comunicativos que ocorrem em dispositivos formados no contexto de uma sociedade em mediação. Se a perspectiva de Verón considera o reconhecimento improvável, dada a indeterminação das condições de reconhecimento, a segunda dá prosseguimento à busca da teoria crítica (sobre a configuração do espaço público – como dimensão central de sociabilidade nas sociedades complexas). Esta problemática dialoga, a

partir da configuração do caso, com a pesquisa do orientador, intitulada “Circulação e reconhecimento: casos de investigação em redes digitais”.

A perspectiva honnethiana do reconhecimento está no núcleo do “ir adiante” da circulação veroniana. Se Verón propõe que a circulação é a fratura na unidade do significado, dada a indeterminação de sentidos que ocorre na transição entre a produção e os diversos reconhecimentos que são acionados perante um discurso, Honneth aponta a necessidade de integrar à relação intersubjetiva a gramática moral, que está no cerne da formação do sujeito – dada a necessidade vital de busca pela autorrealização. Sendo assim, a circulação de fato não garante a continuidade do sentido, já que as condições de reconhecimento variam de acordo com muitos fatores sócio-individuais levados em conta no circuito; mas permite que o discurso encontre um caminho possível de ser legitimado. Esse caminho é alicerçado por condições morais semelhantes, que em seu conjunto vão prover uma decodificação do discurso em um sujeito que compreende aquele significado, seja a partir de referenciais semelhantes, seja a partir de experiências parecidas, ou mesmo pela disposição moral de compreender tal conjunto de condições de produção que resultaram num dado discurso. Na instância da relação intersubjetiva, condições históricas e materiais possuem um peso minimizado se comparado às gramáticas morais. Esta discussão será desenvolvida no capítulo 4 e retomada após a apresentação dos casos empíricos, em um movimento descendente e ascendente de aproximação teórica.

Os dispositivos interacionais são sistemas limitados por uma série de operações, discursos, leis, lógicas de funcionamento, das quais participam atores individuais e coletivos em busca de objetivos estratégicos e que se organizam em torno de arranjos em determinados contextos socioculturais. Estes arranjos são ajustados a partir de experimentações sociais, que produzem efeitos positivos, negativos, esperados, inesperados, e que, ao acomodar um conjunto de práticas estáveis, produzem discursos que explicam ou são capazes de descrever seu próprio funcionamento (BRAGA, 2017). É no interior destes dispositivos que é possível observar a forma com que o reconhecimento se manifesta, as lógicas deste processo. Honneth (2003) contribui com um ponto de vista filosófico que reconhece a importância da moral nas intersubjetividades, e que neste trabalho são postas em relação com uma sociedade em mediação.

A articulação entre os referenciais teóricos abordados pela teoria crítica e pela semiótica da mediação fornece embasamento para se compreender a comunicação como um processo central para as lutas por reconhecimento. O reconhecimento se manifesta nas lutas empreendidas discursivamente, nas agonísticas identificadas nas redes, conforme lógicas que

são sempre de diferenciação (FERREIRA, 2017). O espaço de interação, ao confrontar diversas disputas morais, fornecem marcas comunicativas que emergem da esfera privada (*oikos*) e alcançam a esfera pública (constituída na *agora*). É neste espaço em dispositividade (BRAGA, 2017) que os processos sociais, que permeiam as lutas por reconhecimento, podem ser identificados a partir dos processos comunicacionais.

A contraposição e a convergência discursiva, entre atores e instituições em rede, são agenciadas pelos usos dos meios por atores, com identidades subjetivas, e pelos valores sociais destes, contudo partimos do pressuposto de que ocorre também algo de novo que é específico do circuito que estes constroem em suas interações. Desta forma, as interações entre instituição e atores podem contemplar espectros políticos e sociais dos mais diversos, identificáveis a partir da semiose, mas sobretudo a partir da análise de circuitos-ambientes construídos na participação. Estes circuitos-ambientes são observáveis nos fluxos de sentido, nas conversas entre atores, nas respostas da instituição, nas agonísticas e nas argumentações.

Essas interações podem ser produtivas para observar as lutas por reconhecimento – exemplo: amor, direito e solidariedade são valores figurativamente observados nas semioses produzidas no dispositivo; porém, a dedicação de Honneth em compreender este reconhecimento a partir das lutas empreendidas no tecido social o distanciam da análise comunicacional, e situá-lo nos processos midiáticos, demanda o desenvolvimento de metodologias que adaptem tal perspectiva aos objetos aqui propostos. Em especial, se destaca a perspectiva de que nas interações mediatizadas há uma multiplicação das defasagens entre lógicas de produção e lógicas de reconhecimento, e, nesse sentido, a questão do reconhecimento sugerido pela teoria crítica ganha outra configuração.

As discussões acima são essenciais para alcançarmos uma resposta satisfatória para compreender as reconfigurações de processos sociais que ocorrem na relação entre as pessoas e a Prefeitura de Curitiba por meio de processos comunicacionais, considerando que estas relações intersubjetivas só são possíveis por um conjunto de condições sócio-semio-tecnológicas de uma ambiência social mediatizada e toda a complexidade implicada nesta realidade.

1.4 Meios, dispositivos e interações

Se falamos de senso comum, é indissociável, ao nos posicionarmos como pesquisadores, afirmar (ao invés de negar) todos os subjetivismos que nos colocam frente a uma pretensão de fazer ciência. É um exercício a mais na aproximação com o leitor que traz,

junto com o olhar, uma bagagem de referências que o formam como um ser racional. No entanto, as referências podem ser conflitantes, e isso ergue muros entre os interlocutores e, principalmente, faz emergir processos psicológicos (POPPER, 2001), ainda não externalizados, que vão permear a noção do meu leitor quanto ao sentido das coisas. O sentido da vida, o sentido da razão, o sentido da emoção, o sentido da morte, etc.

Por um instante, o falseamento do que começo a explicar será uma regra para o interlocutor. Por que o senso comum é indissociável do sujeito, se estamos produzindo conhecimento científico, que por excelência não é senso comum e, portanto, exige o distanciamento do pesquisador? Por que todos estes cuidados de aproximação, se ele nem sabe que está falando para mim? Ora, talvez seja esta uma das razões pela qual a ciência mantém seu caráter circunspecto, sobretudo nas ciências sociais e humanas. Como exercício de sala de aula, sei quem está lendo e insisto em tê-lo como leitor ideal para quem estrutura este texto. Ainda assim, projeto a leitura de outros e desejo que isto “faça sentido e seja pertinente” (BRAGA, 2019) a muito mais pessoas inscritas em contextos diversos, numa tentativa de “desentranhar”, aos atores externos ao campo, um conhecimento cuja importância julgo necessária para a compreensão da circulação da ciência.

Entendo que, em ambos os trabalhos, a dúvida fundante partia do senso comum: o futebol argentino midiático era, então, um instrumento da democracia, fruto de uma política que se pretendia democratizante, também, dos meios audiovisuais do país. Ambos os objetos estavam, naqueles contextos, substancialmente impregnados na discussão cotidiana da Argentina, sobretudo em Buenos Aires, o que permitia extrair aspectos de um senso comum: o ouvir dizer e a experiência prática de Spinoza, as teorias profanas da Psicologia, a opinião como imitação ou ideologia conforme a Política (BRAGA, 2019). No entanto, ali, agia também o subjetivismo de um autor distanciado, localizado no Brasil, pretensamente compreensivo com as agonísticas desenvolvidas naquele contexto por não estar inserido nele e, de certa forma, imerso e em enfrentamento com noções sociológicas que minimizavam a importância de um senso comum.

Inevitavelmente, utilizamos o senso comum para considerar algo menor. O que é comum, é básico, e, portanto, é o mínimo conhecimento necessário sobre determinado objeto. Esta percepção primeira já nos coloca em uma perspectiva de posição superior. Exercito este raciocínio a partir de uma analogia: imaginamos o senso comum localizado em um espaço passivo, conservador, leigo (p. ex. os receptores na perspectiva dos estudos de *mass media*, o conhecimento do paciente no consultório médico ou dos integrantes de uma tribo primitiva). Quando Latour e Woolgar (1997) analisam, sob o viés da antropologia, a cultura de um

laboratório científico, identifica um nível de senso comum neste laboratório, no qual há a criação de mitologias, sistemas de ideias, fundadores, etc. O mérito deste trabalho é mostrar que é possível extrair uma ideia de senso comum dentro de um quadro delimitado de pessoas e comportamentos. Neste sentido, é possível afirmar que quanto mais afastado está o pesquisador do espaço de senso comum ao qual seu objeto se insere, mais difícil é reconhecer a validade do senso comum? Ou seja, quanto maior for a vigilância em torno de sua conexão como sujeito com o objeto de pesquisa, mais distante o pesquisador estará de reconhecer o senso comum como espaço produtivo?

A mudança de ponto de vista manifestada no percurso acadêmico me provoca esta questão por considerar que, ao escolher a página da Prefeitura de Curitiba como objeto e reivindicar este espaço como produtivo para a pesquisa comunicacional, encontro-me próximo a ele como sujeito e reconheço que há circulação nesta plataforma mediante conhecimentos de senso comum. Eles se tornam basilares para se pensar arenas discursivas em ambientes digitais capazes de produzir discussões e participações, que incidem sobre a dinâmica de funcionamento da instituição prefeitura.

Efetiva-se, suponho, como um dispositivo midiático (FERREIRA, 2007), apropriado pelos atores individuais e legitimado pela Prefeitura de Curitiba no qual é possível identificar elementos de um dispositivo articulado na tríade sócio-antropológica, semio-linguística e técnico-tecnológica. No entanto, observa-se também como uma prática tentativa, não-estabilizada e episódica, característica de um dispositivo interacional (BRAGA, 2017). O sujeito que está distante do contexto ao qual compreende o dispositivo possui maior dificuldade em perceber o caso como um espaço produtivo para investigar a incidência dos cidadãos sobre a instituição. Esta leitura é perceptível quando retomo os resultados obtidos nos trabalhos de graduação e mestrado e identifico que o distanciamento do autor não permitiu uma aproximação concreta e eficiente dos conhecimentos de senso comum postos em circulação no cotidiano argentino, o que favoreceu uma leitura macrossocial e macro-comunicacional em detrimento das relações que partiam dos indivíduos.

Outro aspecto relevante para a investigação é, também, um aspecto abduutivo percebido no levantamento realizado junto às pesquisas que investigam dispositivos comunicacionais no âmbito da participação cidadã via plataformas digitais – ou em práticas de democracia digital, de forma sinonímica. De maneira geral, as pesquisas que abordam essas questões miram a comunicação a partir de um espaço deliberativo ideal, fundado no racionalismo e na busca por um entendimento geral, uma influência da ação comunicativa e dos preceitos da democracia deliberativa de Habermas (2003). Em ambientes controlados e metodologicamente

experimentados, este ponto de vista é produtivo para analisar fenômenos comunicacionais em suas processualidades com os sistemas democráticos. No entanto, ao tomarmos como referência uma sociedade em midiatização, os fenômenos observados necessitam de uma abordagem que ofereça consideração a aspectos para além da racionalidade, do lógico, do consensual.

O que observo nos materiais empíricos acima descritos são, mais do que arenas deliberativas, arenas discursivas onde transitam razões e emoções, consensos e agonísticas, doxas e epistemes. Este espaço se articula com o senso comum indissociavelmente, pois não é possível extrair qualquer tipo de sentido desprovido de subjetivismo ou completamente racional e imbuída em um propósito deliberacionista – sobretudo porque não há controle ou limite sobre a semiose produzida nestes espaços.

Da mesma forma que os objetos empíricos se articulam com o senso comum indissociavelmente, os conjuntos de referenciais teóricos inicialmente propostos também exigem um falseamento (POPPER, 2001) que questiona a forma como os estudos são realizados. Ressalta-se aqui que a proposta de pesquisa versa sobre uma sociedade em midiatização, e de que forma os processos midiáticos interferem nas práticas democráticas, na conversação entre o cidadão e a instituição e, principalmente, que força é gerada a partir da sociedade civil e seus atores individuais.

Desta maneira, abordo a questão da “democracia digital” e observo que as abordagens sobre este termo se aproximam de um senso comum, em alguns casos, ao considerar as práticas virtuais que buscam suprir déficits democráticos observados no cotidiano das relações entre a sociedade civil e o campo político. O termo é bastante vinculado à cibercultura e muitos dos estudos empíricos voltados para a comunicação utilizam práticas projetadas para determinados fins, sem considerar os processos sociais que a transformam ou a desvirtuam dos propósitos desejados por seus produtores.

A resposta por parte da instituição é um quesito chave para a ativação de um circuito de legitimações entre o cidadão e a instituição, e é por sua intensidade e frequência de interações que a arena discursiva desenvolvida na página da Prefeitura de Curitiba catalisa a produção de sentidos. Esta semiose deve ser considerada em sua complexidade, e não na delimitação de condições ideais de discussão sob determinados preceitos normativos. Como afirma Marques (2014, p. 109), “a democracia sempre comportou uma parcela de desigualdade, o que não foi motivo suficiente para se negar os fundamentos de legitimidade de tal regime de governo”. Esta desigualdade é de toda ordem, desde o acesso, passando pelo domínio do processo, pela compreensão das atribuições das instituições, pela crença em uma

relação defasada do cidadão com o campo político. Portanto, se queremos pensar os fenômenos comunicacionais e suas contribuições para a participação dos atores individuais junto às instituições, é necessário considerar esta complexidade, que invariavelmente transita pelos conhecimentos de senso comum.

2 NOTAS METODOLÓGICAS

O conteúdo produzido pelos polos de interação e pelos processos comunicacionais empreendidos nos meios de comunicação da Prefeitura de Curitiba, no período de 2013 até hoje, é tão grande que seria impossível operacionalizá-lo sem estratégias de coleção de amostras ou categorizações que nos permitam alguns níveis de generalização, a fim de compreender determinados padrões temáticos e/ou análogos exibidos nas interfaces tecnológicas.

Em segundo lugar, como já mencionado no início deste trabalho, o autor realiza observações nas plataformas desde 2013 – sem sistematizações, no entanto. A livre observação e esporádica interação permite notar alguns processos, pretendo descrevê-los como forma introdutória no capítulo de análise. Dedico-me, agora, a descrever algumas estratégias para dar conta de compreender o fenômeno em sua amplitude e afunilar este *corpus*, a fim de extrair os processos interacionais que emergem do objeto.

Para efeito de informação, sem rigor estatístico nem periodicidade definida, conforme extrações de dados realizadas com o aplicativo Netvizz no Facebook da Prefeitura de Curitiba, há uma carga de 656 mil comentários de março de 2013 a setembro de 2017. Uma das afirmações mais constantes, quando se retoma a leitura de pesquisas que observaram o fenômeno da Prefeitura de Curitiba nas redes sociais, é a recorrência de comentários curtos, interações simples e sem desenvolvimento argumentativo, muitas vezes com fins de entreter (KLENK, 2017; TRAESEL, 2016; FUELBER, 2016). São estratégias de relacionamento que demandam apenas um *emoticon*, um elogio, ou a marcação de um amigo na publicação, para que ele também possa ler ou ver. Tais comentários são, também, processos comunicacionais observáveis e relevantes para compreender a dinâmica geral, no entanto, não há qualquer necessidade de entender como cada um deles se integra à circulação, pois isto se tornaria impossível e improdutivo para o objetivo deste trabalho.

Em vista disso, no andamento da pesquisa me dediquei a observar as conversações que acontecem nos comentários de um dos meios, o Facebook, e em um determinado grupo de publicações que se percebe haver uma intensa troca argumentativa entre atores e destes com a Prefeitura. É importante frisar que estas conversações não acontecem em todas as publicações, assim como nem todas as publicações são propensas a incitar a participação de dezenas de atores.

Isto nos remete à necessidade de estratégias metodológicas que deem conta de apresentar um cenário geral, incluindo publicações que desenvolvem conversas com

profundidade baixa, e outros cenários específicos. Esta técnica metodológica é encontrada no trabalho de Klenk (2017), que analisa a oferta de conteúdo da página da Prefeitura de Curitiba no Facebook. Sobre isso, saliento dois pontos: 1) são raros os casos em que trabalhos de comunicação podem compartilhar métodos e objetos possíveis para uma pesquisa diacrônica, e acredito que esta oportunidade deva ser aproveitada; 2) é adequado aproveitar o rigoroso método de coleta de amostragem para contemplar uma visão geral da oferta de conteúdo, como é feito de forma competente por Klenk (2017).

A amostra aleatória (Amostragem 1) é formada a partir do método de construção de semanas compostas. Riffe, Aust e Lacy (1993) propõem a amostragem para que o material observado corresponda a uma variação cíclica de conteúdo para diferentes dias da semana e requer que todos os diferentes dias sejam representados. Tal método prevê que, por sorteio e escolha aleatória, todos os dias do ano tenham a mesma possibilidade de ser inseridos no estudo. Assim, a amostra construída com dias retirados de diferentes semanas do calendário, até que todos os dias da semana estejam representados, garante a aleatoriedade e a uniformidade dos anos avaliados.

O método é desenvolvido para a análise de conteúdo de jornais – tipicamente diários, tal qual a atualização das redes sociais digitais nos dias de hoje. Esta técnica evita a avaliação de dias sequenciais, o que poderia conferir um peso desproporcional a um determinado tema; também, evita a concentração de determinados dias da semana que poderiam ter conteúdos de características específicas.

Estas amostragens podem, por exemplo, diferenciar ou comparar processos identificados com a mudança de gestão na administração pública e a conseqüente mudança ou não de estratégia comunicacional nas redes sociais digitais. Assim, se observarmos o *corpus* selecionado entre 2013 e 2016, a partir deste método em Klenk (2017), e respeitarmos esta extração para o período 2017-2019, podemos oferecer um panorama geral sobre a oferta de conteúdo e a interação observada neste *corpus* reduzido do todo.

A Amostragem 1 corresponde, portanto, a 4 ou 5 publicações por mês, de 2013 a 2017, extraídas semanalmente. No período da gestão Fruet, até 12 publicações diárias eram feitas. Em 2017, no primeiro ano de gestão Greca, o número se reduziu a uma média de 12 publicações semanais, não passando de 7 em um único dia – uma média bastante abaixo dos anos anteriores. Observa-se que, embora as publicações de fim de semana sejam em menor número, não há uma discrepância tão significativa em relação aos dias de semana. Por isso, não parece razoável que se exclua as incidências de fim de semana da coleta aleatória de 2017.

Assim, propõe-se que a observação ampla dos processos comunicacionais da página, independentemente do nível de conversação, possa levar em conta esta amostragem – sobre ela, é possível realizar apontamentos que possam categorizar as incidências temáticas e identificar um mapa da oferta de sentidos. É uma forma de apresentar o fluxo instituição-ator, considerando para isso as estratégias de regulação que possam estar envolvidas e a categorização do conteúdo em acordo com a organização institucional.

Em uma segunda etapa de análise, há uma coleta de dados (Amostragem 2) que corresponde a todas as publicações que utilizaram as imagens “Curitiba Informa”, “Plantão Curitiba” e “Curitiba Responde” no período de dois anos de gestão (dezembro de 2014 a dezembro de 2016). Esta amostragem foi colhida manualmente, a fim de garantir um *corpus* de pesquisa a ser operacionalizado mesmo que as publicações fossem apagadas na transição de gestão – o que, à época, era uma possibilidade, mas que não se confirmou.

A Amostragem 2, da mesma forma que a Amostragem 1, apresenta uma compilação das principais conversas que ocorrem nos comentários das respectivas publicações. Esta compilação também foi selecionada manualmente, levando em conta alguns critérios definidos *ad hoc*: maior número de comentários em cascata, maior número de respostas da Prefeitura e maior número de atores envolvidos – há um último critério, relacionado à dimensão tecnológica, que é o ranqueamento automático sugerido pelo Facebook, que poderia induzir à omissão de discussões relevantes. No entanto, tal critério foi observado caso a caso, levando em consideração que em cada publicação foram abertos todos os comentários disponíveis para que pudéssemos observar a relevância de acordo com os critérios *ad hoc*.

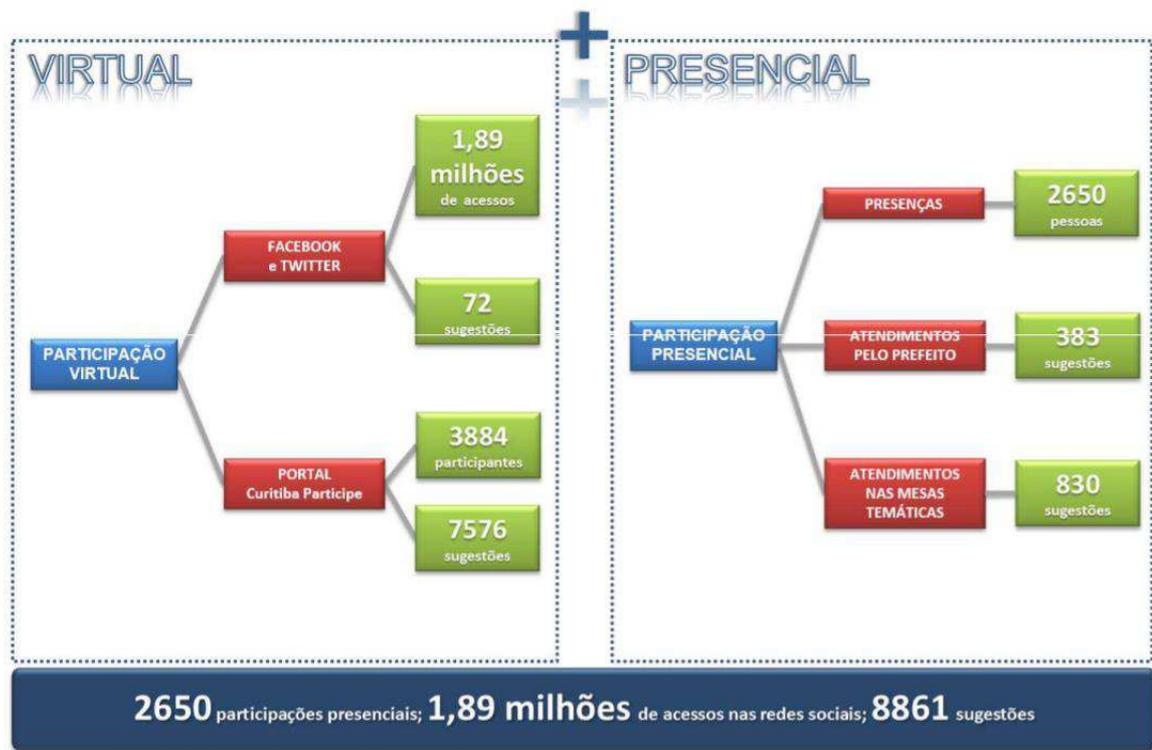
De acordo com os critérios de coleta acima, foram identificadas 63 cascatas de comentários em 40 publicações. Em todas elas, selecionamos as principais cascatas de comentários que contemplassem os critérios *ad hoc*. É importante salientar que a escolha de tais critérios busca garantir que o material coletado contemple processos comunicacionais de circulação. Não seria interessante, para isso, selecionar todos os comentários das publicações, pois grande parte deles não possui um fluxo de circulação de sentidos observável, ou seja, não há resposta de outros usuários nem da Prefeitura – embora grande parte possua curtidas ou outras reações, o que indica que houve a leitura por parte de usuários que preferiram não comentar textualmente. Da mesma forma, não é nosso objetivo dedicar tanta energia para análises de conteúdo, visto que é interessante analisar os processos que ocorrem na interação ator-instituição.

Por último, selecionamos a Amostragem 3. Este material corresponde às discussões relacionadas à consulta pública para a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) de 2017, em

2016, e à consulta pública para a Lei Orçamentária Anual (LOA) de 2016, em 2015 – isto porque as audiências sobre as leis ocorrem em um ano para que sejam executadas no ano seguinte. Esta amostragem classifica as principais conversas em cascata que ocorrem nas publicações referentes a cada uma das regionais do Município: Santa Felicidade, Pinheirinho, Matriz, Boa Vista, Boqueirão, CIC, Cajuru, Bairro Novo, Portão e Tatuquara (esta última, criada no fim de 2016).

Figura 1 - Dados de participação referentes à LDO 2017

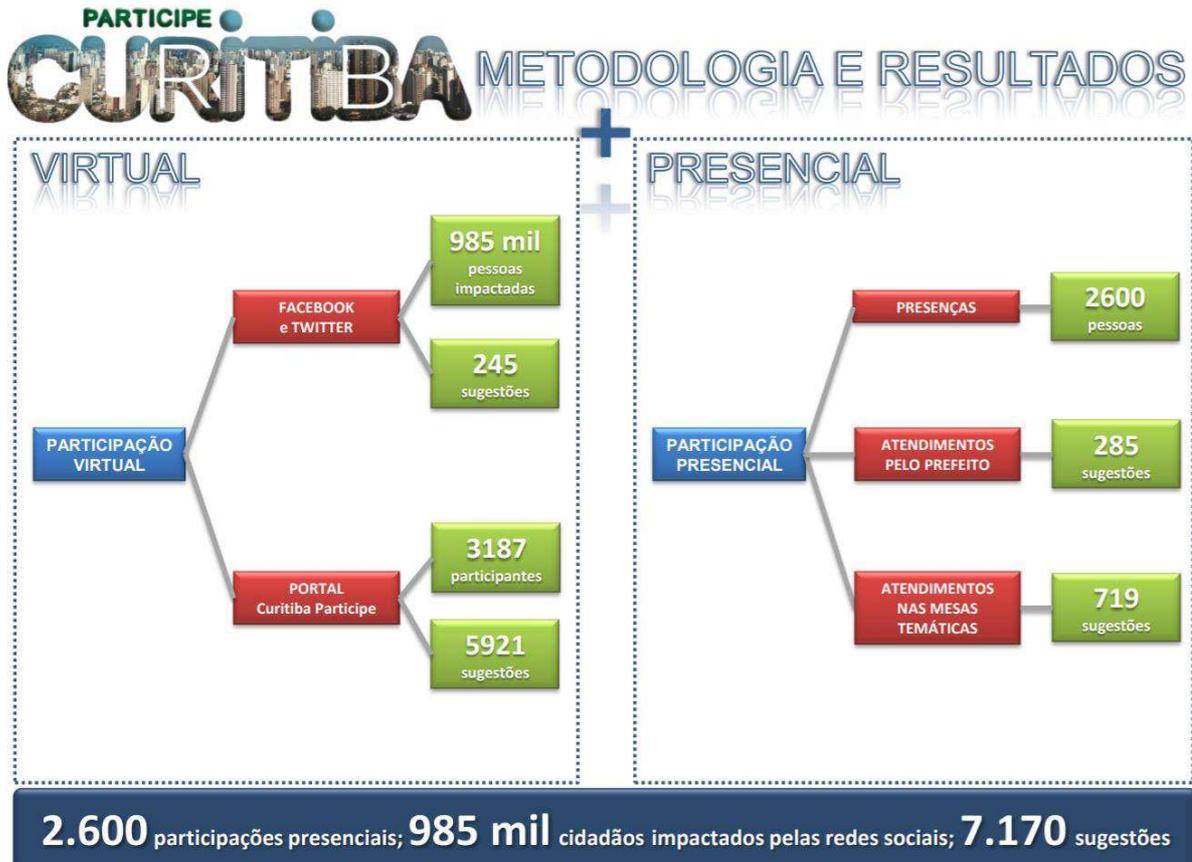
CONSULTAS PÚBLICAS - METODOLOGIA E RESULTADOS



Fonte: Portal da Transparência de Curitiba.

Evidentemente, as audiências públicas ocorrem fisicamente nas regionais, em datas específicas e que não coincidem entre elas. Historicamente, estes são os espaços para a coleta de proposições e diretrizes para compor a LDO e a LOA a cada ano. No entanto, como abordado no início deste trabalho, um dos objetivos estratégicos da gestão Fruet com a comunicação era incentivar a participação e as proposições para compor tais leis também via redes sociais digitais. A proposta da LOA 2016 aponta, em seus relatórios, 985 mil pessoas impactadas e 245 sugestões colhidas do Facebook e do Twitter. Os critérios para medir o número de pessoas impactadas são imprecisos.

Figura 2 - Dados de participação referentes à LOA 2016



Fonte: Portal da Transparência de Curitiba

As publicações, distintas a partir das regionais, explicitamente convidavam as pessoas a enviar sugestões via redes sociais digitais para a coleta de propostas a serem consideradas na implementação das leis. O convite gerou dezenas de comentários em cada publicação, e esta amostragem seleciona as principais cascatas de comentários produzidas nas publicações referentes a cada uma das regionais, levando em consideração os mesmos critérios *ad hoc* da Amostragem 2. No total, contabiliza-se 91 cascatas de comentários, sendo 45 relacionadas à LOA 2016 e 46 relacionadas à LDO 2017, cada uma delas com quantidade variável de comentários individuais.

O caso é construído a partir de um paradigma abduutivo. Em virtude desta perspectiva, observa-se a necessidade de delimitação de um caso para que as análises se desenvolvam em constante tensionamento entre compreensões e descobertas, recorrendo a percursos dedutivos e indutivos que nos permitam compreender o que emerge do caso e o que ele faz ressaltar dentro dos referenciais desenvolvidos no campo científico.

O caso em construção obedece a algumas perspectivas teóricas a partir das quais se dará a sua delimitação e o tensionamento entre codificações concorrentes e referenciais. Parte-

se do paradigma abductivo, inicialmente trabalhado por Charles Peirce e abordado nos trabalhos de Verón (2013) e Ferreira (2016a). Retomo aqui, também, o conceito de dispositivo midiático (FERREIRA, 2007), definido a partir da tríade entre operações técnico-tecnológicas, semio-linguístico-discursivas e sócio-antropológicas. Na análise da sociedade em midiatização, o dispositivo se articula nesta matriz triádica, que por sua vez se articula com processos sociais e processos comunicacionais.

A revisão fortalece a percepção de que focar nos processos midiáticos, em um ambiente que parece necessitar bastante da interface com os processos sociais, é uma estratégia produtiva e relevante para as ciências da comunicação. Os dispositivos midiáticos devem ser estudados em suas especificidades e em suas gramáticas para colaborar com o campo científico na análise das transformações sociais possibilitadas por uma sociedade em midiatização.

O exercício de produção de inferências é feito a partir da observação dos indícios que inicialmente configuram um fenômeno comunicacional a ser investigado. Os itens acima, bem como outros que venham a ser desenvolvidos, emergem da observação empírica e residem numa etapa de pesquisa que busca observar a experiência sem a aplicação de um arcabouço teórico que venha a distorcer a forma de ver o objeto. Braga (2017) ressalta a importância de explorarmos o que o senso comum pode contribuir para os objetos comunicacionais, bem como Ferreira (2016a) indica a relevância de explorarmos as analogias, as metáforas, a criatividade e outros movimentos holísticos que possam colaborar para entender o que os objetos nos dizem antes de sua articulação teórica.

Ao pensar a pesquisa a partir do paradigma abductivo, aproximamo-nos da ideia de Charles Peirce, trabalhada por Verón (2013), de que o argumento abductivo é a forma com que as descobertas são produzidas. Ou seja, a abdução sugere que algo “pode ser”, enquanto a dedução mostra o que “deve ser” e a indução mostra que algo opera daquela forma. Por isso, a abdução é indissociável da produção de conhecimento. “Se queremos aprender alguma coisa ou compreender os fenômenos, é necessariamente por abdução que isso se fará possível” (PEIRCE apud VERÓN, 2013, p. 46).

A construção do raciocínio é dada a partir de analogias entre o objeto do discurso e os diagramas construídos sobre eles. Conforme Ferreira (2016, p. 207), uma analogia é a interface entre os três tipos de argumento: indutivo, dedutivo e abductivo.

Na dedução, observar e experimentar analogias entre o diagrama construído e o objeto ampliado do raciocínio possibilita descobrir novas relações, invisíveis no diagrama anterior. Na indução, o raciocínio por analogia permite trabalhar

metodologicamente com uma classe de amostragem pequena, que propicia inferências sobre uma população, as quais vão sendo sucessivamente observadas e experimentadas. (FERREIRA, 2016a, p. 207).

O caso é um recorte, definido a partir de uma construção do argumento abduutivo em que ele se torna a referência do método escolhido. Por isso, o método não é determinado pela dedução tomada desde um modelo abstrato, nem pela abordagem da mediação como feixe de relações entre meios e processos sociais e midiáticos, nem pelo uso de *softwares* que delimitem os casos possíveis (FERREIRA, 2016a). Para estudarmos a circulação, é necessário envolver as interações entre atores, instituições mediadas e midiáticas. Nesta problemática, é necessário observar a tensão entre diferentes lógicas, entre contatos e contratos, e é aí que ingressamos no problema da circulação.

A fluidez dos materiais empíricos oferecidos pelo campo midiático e comunicacional opera uma dificuldade de apreensão e fechamento de um caso. A partir dos observáveis percebemos um conjunto de indícios nos quais se articulam inferências. São elas que norteiam o desenvolvimento da pesquisa, como hipóteses constantemente falseadas e tensionadas pelos referenciais teóricos e pelas experiências práticas.

A estratégia utilizada pela página expande o alcance do conteúdo para muito além da cidade de Curitiba. Isso aproxima públicos distintos (na relação Ator-Curitiba) nas gramáticas da plataforma, o que gera uma intensa interação na caixa de comentários e se expande para além dela – e a própria prefeitura se insere nesta interação ao produzir a resposta aos atores. Esta resposta também se dá a demandas do ator-cidadão, que são resolvidas (ou não) com a colaboração de outros atores ou com a resposta da prefeitura – o que não faz encerrar o circuito semiótico.

Os materiais empíricos, conforme descritos anteriormente, nos apresentam problemas de pesquisa que tensionam com os referenciais utilizados. Um dispositivo midiático, conforme Ferreira (2007), só se consolida após uma série de processos sociais que o coloca em condições de ser referência de práticas e apropriado por parte dos atores sociais. Ou seja, um dispositivo só é efetivo quando observado um *continuum* semiótico em um determinado espaço-tempo que corresponda à possibilidade de acesso, a um intenso uso e a uma posterior apropriação. Visto a partir desta perspectiva, o que propõe Ferreira (2007) difere do que pensa Braga (2017), que observa as práticas como dispositivos interacionais tentativos, episódicos. Ou seja, para este autor, mesmo que haja a descontinuidade das interações, é relevante para a pesquisa em comunicação observar e investigar esses fenômenos. Ainda assim, é perceptível que haja a apropriação dos espaços de interação por parte dos atores e, com isso, a

consolidação da página da Prefeitura de Curitiba como um dispositivo midiático, levando em consideração que os atores individuais tomam este espaço como seu e, quando não satisfeitos, rearticulam propostas de crítica e resistência ao que não concordam, guardadas as limitações dos meios que precisam ser consideradas para o processo de consolidação deste dispositivo.

2.1 Estrutura

A estrutura da tese contempla unidades textuais em que se busca explicitar relações entre empíricos, inferências e referenciais teóricos.

No capítulo introdutório, como visto acima, o autor relata os percursos de pesquisa sobre os quais este trabalho se sustenta. Aborda a trajetória de investigações desde a graduação e as motivações subjetivas que canalizam no desenvolvimento da tese de doutorado. Explica, também, as mudanças ocorridas em relação ao projeto de pesquisa originalmente apresentado e ao *corpus* de pesquisa preterido para direcionar as atenções deste trabalho aos objetos empíricos atuais, sem deixar de lado a preocupação teórica sobre a qual esta investigação se alicerça.

É na introdução, também, que apresentamos a mediação da sociedade como referência para pensar a interação entre atores e instituição a partir da circulação midiática. Como grande marco teórico de compreensão sobre o funcionamento da sociedade e as implicações de uma ambiência em que os meios estão intrinsecamente ligados aos processos sociais, a unidade caracteriza algumas problematizações teóricas desenvolvidas nos grupos e na linha de pesquisa da qual integra este trabalho.

O capítulo 2 apresenta algumas notas metodológicas sobre o percurso de pesquisa, os métodos levados em conta para a coleta do material empírico e a forma com que se busca articular a análise do material com os elementos epistemológicos acionados no decorrer deste trabalho.

O capítulo 3 apresenta algumas discussões desenvolvidas na linha de pesquisa Mediação e Processos Sociais em torno das referências epistemológicas que nutrem os debates sobre o conceito e sobre a conformação dos circuitos e das ambiências perpassados pelas lógicas de uma sociedade mediada.

O capítulo 4 apresenta o caso de pesquisa, abordando desde a forma com que o objeto se constitui até as diversas estratégias de abordagem que indicam que o caso é bastante produtivo para uma abordagem de pesquisa na comunicação. Nesta unidade, também realizamos um levantamento sobre as produções acadêmicas que se relacionam à temática

investigada, e que tomam as estratégias comunicacionais da Prefeitura de Curitiba como objeto de pesquisa, seja direta ou indiretamente, desde 2013.

No capítulo 5, inicia-se uma imersão às principais referências para a discussão epistemológica, em um movimento sucessivamente dedutivo e indutivo que direciona o debate ao objeto empírico. A unidade aborda algumas teorias que permeiam os estudos sobre espaços de discussão nas redes sociais digitais e problematiza algumas construções que, de maneira frequente, partem de pressupostos de um espaço ideal de discussão para a busca por resultados normativos na análise. Apresenta uma breve construção histórica sobre alguns conceitos que nortearam os primeiros estudos sobre os espaços de discussão política nas redes sociais digitais até o estágio em que nos encontramos nos últimos anos, com otimismo ou pessimismo latente. Os conceitos de homofilia e incivilidade também são desenvolvidos nesta unidade, ao apresentar a gênese teórica e como ela se conecta à análise do caso. Este capítulo também aborda o reconhecimento, nas perspectivas de Verón (2013) e Honneth (2003), e ensaia uma articulação entre as epistemes de origens distintas, que em conjunto podem colaborar para o entendimento e a resolução do problema de pesquisa.

Na sequência, o capítulo 6 também exercita a abordagem do objeto empírico com a capacidade de produzir inferências produtivas para o desenvolvimento da pesquisa. Compreende-se, portanto, a ideia de que, a partir dos indícios, o sujeito pesquisador produz uma série de afirmações, metáforas, abduções, perguntas, em sintonia com o conhecimento adquirido que propiciam percepções – inferências criativas e existenciais – transformadas em proposições, sejam elas transversais ou ocasionais. Abordamos os processos constitutivos do que chamamos de “dispositivo Prefs”, visando delimitar o que será e o que não será matéria de estudo para o decorrer da pesquisa. É, sobretudo, uma articulação empírica que busca compreender os fenômenos que o objeto emerge a partir de observações do pesquisador e os processos comunicacionais percebidos à luz de aportes teóricos em desenvolvimento. Identifica as metodologias utilizadas para as abordagens propostas e faz uma compilação dos resultados obtidos e dos processos a partir dos quais os trabalhos geram considerações que diferem entre si. Produz-se inferências, construídas a partir da observação do caso e que são construtoras do fenômeno a partir da perspectiva proposta.

O capítulo 7 apresenta uma colaboração teórica bastante produtiva para articular a análise e a teoria, abordando a perspectiva pragmática da interação desenvolvida por Goffman (1985), originalmente sob a ideia dos atos de ameaça à face, em conjunto com problematizações posteriores, abordadas principalmente por Brown e Levinson (1987) e Kerbrat-Orecchioni (1997), em que há uma crítica à perspectiva da ameaça como ato

dominante na interação. Esta unidade abre espaço para observarmos a polidez e a impolidez nas interações analisadas no *corpus* de pesquisa.

Nos capítulos 8 e 9, desenvolvemos a análise a partir da observação das três amostragens empíricas do caso. A unidade 8 foca nas interações entre atores, em que a conversação aflora como movimentos disruptivos na possibilidade de regulação por parte da instituição. Para isso, destacamos o que pode ser visualizado nas amostragens 1 e 2. Já a unidade 9 desenvolve uma análise sobre as interações do duplo fluxo instituição-ator, observando as estratégias de argumentação e polidez da instituição, os desafios que emergem das demandas impostas pelos atores e outras transversalidades capazes de gerar transformações nos processos sociais desta relação.

Por fim, tecemos algumas considerações finais, divididas em três etapas: uma problematização epistemológica; questões sobre as estratégias comunicacionais adotadas e os desdobramentos visualizados na realidade; e implicações tecnológicas na dinâmica social. Esta etapa também recorre a uma leitura que transpassa a pesquisa, abordando desde os pressupostos tomados para a realização do trabalho até as principais reflexões teóricas e empíricas que permearam a construção da tese – remetendo, novamente, aos objetivos propostos e ao problema de pesquisa que se busca responder.

3 APROXIMAÇÕES: MUDIATIZAÇÃO COMO REFERÊNCIA PARA PENSAR A INTERAÇÃO ATOR-INSTITUIÇÃO A PARTIR DA CIRCULAÇÃO MUDIÁTICA

Pensar as implicações de uma sociedade em midiatização nas relações políticas e formas de participação dos cidadãos nas decisões do Estado é mais uma das diversas perspectivas pelas quais é possível investigar nessa linhagem de pesquisa. Seja sob a ótica de um agente ou de uma estrutura, a midiatização é uma referência produtiva para compreender as transformações sociais que se intensificam pelos usos e apropriações que as pessoas e as instituições fazem acionando meios em rede. Esta é uma perspectiva produtiva para pensar questões comunicacionais, quais são as tentativas de solução oferecidas pelos usuários quando há a necessidade de interagir com instituições políticas em uma ambiência social de midiatização?

Faz parte da ambição desta pesquisa compreender como se dá a interação ator-instituição em determinadas interfaces mediáticas originadas nos últimos anos e que afetam a relação política entre estas partes – e, desta forma, geram variados efeitos de ordem democrática. Ainda que haja uma grande oferta de plataformas criadas com este objetivo – direcionadas ao que chamamos de práticas de democracia digital –, percebe-se que as dificuldades de uso e de apropriação destas plataformas, pelo público em geral, esbarram em inúmeras variáveis que são semelhantes nos espaços de participação política oferecidos para serem matéria de política presencial. É possível apontar algumas: apatia política, exclusão digital, dispersão de ofertas em um mercado de práticas de democracia digital, baixa permeabilidade no tempo livre do ator. Todas estas barreiras são oferecidas por diversas correntes de estudo como tentativas de compreender os caminhos tomados pelos atores quando há a pretensão de que o desenvolvimento tecnológico, os ambientes digitais e todo um rol de inovações que constituem o atual modo de ser e estar no mundo (GOMES, 2017).

Dados estes empecilhos, pretende-se analisar a circulação midiático-comunicacional em experiências que buscam a aproximação do ator à participação da vida pública – seja por ação do próprio ator, seja pela disponibilização de determinadas condições de participação por parte de uma instituição. Por participação, entende-se a plena possibilidade de o ator exercer seus direitos de incidir sobre as decisões públicas e de ter acesso ao processo de tomada de decisões de representantes políticos ou órgãos públicos. Assim, fica em segundo plano a perspectiva do cidadão ativista e, desta forma, tento delimitar a coleção empírica a ser apreendida para a análise.

O conceito de midiatização, como o entendemos, surgiu num contexto em que os estudos sobre os meios de comunicação e seus efeitos entre produtores e receptores começaram a identificar que havia uma mudança cultural em função da mídia (MATA, 1999). O entendimento era o de que existia uma transformação desde uma cultura massiva em direção a uma cultura midiática. Um processo potencializado pelo intenso desenvolvimento tecnológico de plataformas de comunicação, mas também pelo constante uso por parte da sociedade.

Os estudos de midiatização trazem como eixo central esta distinção entre a forma com que a população interagia com os meios de comunicação, com base nas epistemologias anteriores, de uma cultura massiva, ou uma sociedade dos meios – em que o comportamento, as escolhas e as reações do público receptor era percebida a partir de efeitos causados pelos meios predominantes –, e uma nova forma de pensar a relação entre produção e recepção. Percebe-se uma nova ambiência (GOMES, 2017) que supera a perspectiva de mediação dada aos meios de comunicação. Esta transformação é explicada pela intensificação da presença dos meios nas práticas de diversos campos e atores sociais, através do deslocamento ou da expansão midiática.

Se diversos autores concordam que se trata de um processo de midiatização em curso possível de ser aferido em função de determinadas condições, no que se diferenciam essas perspectivas ao aplicarmos às práticas tentativas de incrementar a participação cidadã via plataformas digitais? As respostas devem ser buscadas em pesquisas empíricas informadas por epistemologias da midiatização, um método e metodologia que nos aproxime de novas interpretações desses processos.

O que as discussões de linha de pesquisa suscitam são questionamentos em relação aos níveis de relevância a serem dispensados aos materiais empíricos e a recorrente centralidade na dimensão do meio e/ou midiática do objeto. Como explicitado no início deste trabalho, há a transição da intenção do pesquisador entre um objeto empírico concebido com a louvável tarefa de suprir déficits democráticos, pouco aberta à apropriação por parte dos usuários. O ponto fraco de tal análise é considerar que uma, dentre tantas plataformas ofertadas no “mercado da democracia digital”, possua condições de transformar o que inúmeras outras práticas não conseguiram. Ademais, o foco em um meio e em sua eficiência, na verdade, transforma a pesquisa em uma obra funcionalista, que ao fim e ao cabo apontaria efeitos, eficiências, virtudes, como um artefato transformador imerso em um mundo passivo.

Nas políticas comunicacionais de diversas prefeituras no Brasil, é perceptível que, nos últimos anos, decidiu-se por estender às redes sociais espaços de interação, em um ambiente

que gerou uma alta demanda de resolução de problemas de toda ordem por parte dos cidadãos. Defendo, então, que esta estratégia de comunicação gera uma necessidade cada vez maior às instituições públicas de se manter em constante contato com as pessoas e de dar uma resposta pública aos problemas dos moradores, que buscam soluções na plataforma onde estão e onde convivem, seja Facebook (principalmente), seja Twitter, Snapchat, Instagram, ou mesmo por sistemas próprios de contato com o cidadão, como a Central 156 no caso de Curitiba – plataformas estas que não foram criadas com o intuito específico de suprir problemas da democracia, mas que funcionam também com tal finalidade.

Inverte-se a ótica, inicialmente proposta, de investigar a participação cidadã da sociedade civil como transformadora do campo político? Em partes, sim. Porém, este processo está em constante alternância entre estrutura e agência, e o equilíbrio entre as forças em jogo nesta relação precisa ser observado. Giddens (2009) aponta a ambição de pôr um fim aos ‘impérios’ da contraposição objetivismo/subjetivismo, estrutura/ação, pois considera que é de domínio da sociologia estudar as práticas sociais ordenadas no espaço e no tempo, e não a experiência do ator individual ou a existência de uma totalidade social. O sociólogo nos ajuda a pensar a mediação, ao menos, na necessidade de balancear a força atribuída às estruturas ou aos agentes na transformação social.

Particularmente, pensar o processo de mediação sem considerar a formação de campos sociais e a consolidação do campo midiático como um deles é necessário para se compreender a maneira como os demais campos foram, pouco a pouco, se aproximando das lógicas midiáticas e sendo transformadas por elas. A coletânea de Lundby et al. (2014) é exemplo da pluralidade de estudos que tomam a mediação como referência. Este movimento, por expansão ou por deslocamento, é apontado por Fausto Neto (2006; 2010) e Braga (2012), e bastante percebido e estudado na interface com o campo político – espaço no qual desenvolvo a pesquisa.

O ponto de vista da participação cidadã em uma sociedade em vias de mediação é generoso em apontar diversos aspectos percebidos nos últimos anos. O desenvolvimento dos meios nos anos 2000 alavancou os usos de tecnologias digitais de comunicação. Este é um ponto fundamental para os estudos em mediação, pois, longe de um determinismo dos meios, é apenas no uso social e, posteriormente, na sua apropriação que as modificações culturais e sociais acontecem.

Sendo assim, quando diversas plataformas de democracia digital são criadas, cada uma delas demonstra uma demanda da sociedade civil; juntas, criam um mercado que oferece soluções distintas para vários problemas. Dedicam-se a potencializar a transparência do

Estado, a facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos, disponibilizar informações públicas, desenvolver a capacidade de governo eletrônico, tomar conhecimento das ações dos representantes, incidir sobre o processo de tomada de decisões, etc.

É comum, no entanto, que as plataformas sofram com uma baixa participação, e isso dificilmente resulta em larga escala de uso e apropriação, seja em quantidade, seja em tempo de uso. Além disso, a participação cidadã se dá quando há uma resposta ao ator, o que confere a ele níveis de legitimidade e reconhecimento, essenciais para a efetividade da interação social.

3.1 Problematizações teóricas e conceituais

Quando Verón (1997) esboça um esquema para a análise da mediatização, em que caracteriza os meios e os centraliza como parte do processo de produção de coletivos entre instituições e atores individuais, as sociedades começavam a vislumbrar as conexões em rede ainda de forma incipiente. De certo, não se pensava no porvir, mas já se percebia como os processos midiáticos se estabeleciam também como parte formadora das produções sociais. Naquele esquema, as instituições se conectam aos atores individuais para designar os coletivos. “Cidadãos”, por exemplo, é o coletivo articulador dos atores às instituições do sistema político democrático. Já ali, os meios, quando em relação com as instituições, afetam as condições de formação e desenvolvimento de outros coletivos. Esta é uma proposta inicial que Verón, ao fim, coloca que “[...] quis simplesmente propor um primeiro ordenamento de problemas que nos abra a possibilidade de pensar em forma global os processos de mediatização” (VERÓN, 1997, p. 16).

Com uma forte base fundadora neste referencial, vários programas de pesquisa em Ciências da Comunicação da América do Sul valorizam a perspectiva apontada por Eliseo Verón com um foco na semiose, na produção de sentido. É este o ponto de vista que predomina as investigações empíricas em mediatização desde os anos 2000. Porém, a ideia de uma sociedade em transformação pelo uso dos meios já começava a ser trabalhada em outros espaços de produção de conhecimento pelo mundo – se não com uma abordagem comunicacional, com a investigação a partir das ciências sociais, como é o caso de Thompson (2011), que em 1995 questionava qual o papel da comunicação midiática na formação das sociedades modernas, com o livro “A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia”.

Estes estudos são de suma importância nas agonísticas epistemológicas das Ciências da Comunicação para a formação de um campo científico autônomo. No fim da primeira

década do século XXI, soma-se a abordagem nórdica – que, mesmo que nem sempre conexas em suas epistemologias, acabam por reunir conceitos diversos em torno de um mesmo referencial cognitivo.

Hjarvard (2014), ao entender a mediação em uma perspectiva institucionalista, aponta a necessidade de pensá-la como “um processo de modernização comparável à globalização, à urbanização e à individualização, pelo qual os meios de comunicação, de forma semelhante, tanto contribuem para desvincular as relações sociais dos contextos vigentes quanto para reintegrá-las em novos contextos sociais” (HJARVARD, 2014, p. 22).

Precisamos entender com naturalidade esse espaço de tensão que as pesquisas em mediação geram, pois, por ser um termo que descansa sobre uma forte evidência empírica, mas impossível de ser evidenciado em sua totalidade, as problematizações teóricas e conceituais são amplas a ponto de podermos esboçar mentalmente uma cartografia da linhagem de pesquisa e suas diversas contribuições.

Gomes (2017) faz um recorrido de vários autores e aponta a gênese do conceito. Mais do que isso, identifica preceitos da mediação na base de pensamento de Marshall McLuhan, por meio do pensador francês Teilhard de Chardin. O francês chamava de planetarização uma constante evolução do mundo em direção a uma maior complexidade, um “sistema nervoso para a humanidade”, que se manifesta no pensamento de McLuhan sobre os meios de comunicação como extensões do corpo humano.

Voltemos aqui a um importante contraponto à perspectiva institucionalista proposta por Hjarvard (2014). Apesar da forma como ascendeu o pensamento nórdico sobre mediação no campo científico da comunicação nos últimos anos, o dinamarquês manifesta abertamente sua estratégia epistêmica: inserir e sensibilizar o pensamento dos diversos campos das ciências sociais e humanas para a importância da mediação como um meta-processo, de nível intermediário, em busca da superação de uma visão midiocêntrica ou de seus efeitos. O funcionamento da mídia e a permeabilidade de suas lógicas nas demais instituições são importantes o bastante para que estes processos sejam estudados em profundidade, em uma via dupla, transdisciplinar. Ou seja, se é relevante a forma como o comportamento dos atores políticos se transforma em função da mídia, é igualmente relevante compreender o que surge daí – e também, de como o campo político altera as lógicas de uso dos meios. O campo político, com seu arcabouço teórico da ciência política, precisa estar aberto a compreender os processos do campo midiático – e o contrário, da mesma forma.

Porém, há limitações na abordagem nórdica que estão, precisamente, na carência de investigação dos processos comunicacionais, de interação, de produção de sentido. Ao

canalizar suas forças científicas na midiatização como um processo social, Hepp, Hjarvard e Lundby (2015) deixam de abordar a semiose, apesar de várias posições e desacordos internos neste debate.

Há, também, barreiras linguísticas no que tange à produção em midiatização, que se tornam razoavelmente agrupáveis em anglófonos (e aqui se incluem os não-nativos, como os grupos nórdicos), francófonos (que trabalham com maior ênfase a aproximação entre midiatização e semiose, mas com variações sociológicas – como Bernard Miège) e ibéricos, que historicamente e cientificamente estão mais próximos à língua francesa, mas que nos últimos anos começam a se conectar com os trabalhos em inglês muito por força da comunidade linguística, das traduções e das referências.

É nesta lacuna de investigação dos processos comunicacionais que Verón (2014), um francófono de vasta influência na pesquisa latina, opõe-se à perspectiva da midiatização como um período histórico que se acelera na modernidade tardia. Propõe, então, uma perspectiva semio-antropológica que considera a midiatização um resultado operacional da capacidade humana de produção de sentido. Esta capacidade de gerar fenômenos midiáticos consiste “na exteriorização dos processos mentais na forma de dispositivos materiais” (VERÓN, 2014, p. 14). O autor olha para o passado, com referenciais pensados no presente, e gera um ponto de vista que perpassa vários dos estudos em midiatização em andamento. Isto porque gera uma interface e um conflito: se a midiatização é um processo histórico de longo prazo que acompanha a humanidade, como tensionar isso com as perspectivas que percebem uma sociedade em processo de midiatização vinda de uma sociedade dos meios?

Verón (2014) deixa uma pista importante para compreender este processo: “a midiatização é apenas o nome para a longa sequência histórica de fenômenos midiáticos sendo institucionalizados em sociedades humanas e suas múltiplas consequências” (VERÓN, 2014, p. 15). Assim, torna-se perceptível um ponto de contato entre duas perspectivas de estudo que parecem antagônicas, ou opostas, como o próprio autor explicita. Parece claro, para a pesquisa, que a institucionalização de determinados meios é um momento posterior, já com intensa atividade humana e social, que eleva práticas sociais a materialidades estruturais. Como afirma Verón (2014, p. 16):

Em qualquer tempo, a apropriação pela comunidade de um dispositivo técnico pode tomar muitas formas diferentes; a configuração de usos que finalmente se torna institucionalizada em um lugar e tempo particular ao redor de um dispositivo de comunicação [ou meio] só necessita de explicação histórica.

Essa questão, entretanto, ainda não tem solução epistemológica. Ferreira (2019), que adota a perspectiva de que a mediação (ou a semiótica mediada) é condição antropológica da espécie, ainda não se enfrentou com essa tensão (entre as formas de mediação no contemporâneo) e a gênese sugerida. Mas dialogamos com este autor na perspectiva de que os meios se transformam em dispositivos quando os usos, práticas e apropriações sociais se consolidam em relações relativamente conservadas em períodos históricos.

3.2 A circulação e a configuração de uma nova ambiência

Chegamos, então, à problemática comunicacional que envolve diversas prefeituras brasileiras e citamos, aqui, o caso da Prefeitura de Curitiba como um dos mais relevantes. Como dito neste trabalho, abordamos a participação dos cidadãos como um uso possível, por vezes tomado como um espaço próprio deste ator, para que interaja e participe da vida pública e das ações e posições da prefeitura, o que incorre em afirmarmos que tal trabalho não versa sobre um ciberativismo.

A política de comunicação da Prefeitura de Curitiba, desde 2013, tornou-se um marco para a interação de órgãos públicos com a população no Brasil. Neste nível, as experiências de prefeituras em redes sociais são um exemplo de grande potencial de identificação de práticas que possibilitam participação cidadã e que, em função dos usos e das apropriações engendradas pelos atores, parecem suprir determinados níveis deficitários da democracia – nem por isso, acontecem em plataformas criadas com este propósito. Por mais que sejam um fenômeno recente, que deve sofrer transformações a cada ciclo eleitoral, elas se desenvolvem com a força coprodutiva dos receptores, cidadãos, que geram demandas de respostas via redes sociais em outros municípios e incidem na necessidade de adaptação por parte de órgãos públicos de outras cidades que ainda não adotam a interação via redes sociais.

As práticas digitais idealizadas por órgãos da sociedade civil não cumprem, por si só, a função de efetivar maior participação cidadã. Dependem do respaldo de um ator social com espessura institucional – seja órgão público, representante ou coletivo político. Há a necessidade de um contato entre a instituição e o cidadão pelo uso de determinada plataforma, que só se efetiva como dispositivo mediático como potencial de solucionar problemas comunicacionais da cidadania a partir do momento em que o ator percebe que pode obter resposta às suas demandas – acredita-se que isso se dá em função das dinâmicas de reconhecimento intersubjetivo empreendidas na interação social ator-ator e ator-instituição.

Por mais que redes sociais estejam, também, fadadas à defasagem dos meios, ao abandono, à possibilidade de serem encerradas, elas são capazes de deixar um legado que fica registrado no funcionamento social de determinadas comunidades. São as lógicas de produção e, sobretudo, a articulação entre as condições e as lógicas de reconhecimento (esta, por natureza, imprevisível) por parte dos sistemas psíquicos que geram novos fenômenos midiáticos passíveis de transformarem os sistemas sociais. Ou seja, o fenômeno midiático da interação entre o cidadão e a prefeitura a partir de determinadas lógicas de produção e reconhecimento é o momento anterior à institucionalização do espaço de interação. É o momento, também, de produção de sentidos, que reorganiza a noção de participação cidadã e norteia o desenvolvimento de novos espaços de aproximação dos atores com as instituições no exercício de seus direitos.

Não é, ainda, uma prática estabilizada em uma vasta comunidade humana identificável, como caracteriza Verón (2014). Porém, é uma experiência tentativa (BRAGA, 2010), que tem origem na política comunicacional da instituição com um determinado propósito e é reorganizada de acordo com a demanda da recepção – imediatamente identificável, com circulação demarcável e transformadora a médio prazo. Estabiliza-se, sim, na multiplicação de experiências tentativas distintas, mas de natureza semelhante em outras prefeituras, com participação cidadã e propósitos políticos e comunicacionais variáveis. Em palavras de senso comum, é um caso que pode servir de exemplo para outras cidades.

Importante apontar, no entanto, que o nível de participação cidadã acontece de maneira positiva e negativa, afinal, além de um espaço de interação, é também um ambiente agonístico. Como resultado destas convergências e repelências, novos espaços de comunicação são criados pelos receptores – cito uma ocorrência: a página Prefrescura de Curitiba no Facebook, que viria a ser uma crítica à forma de produção de conteúdo da página oficial em relação aos problemas urbanos enfrentados pela população na cidade.

É neste âmbito que pretendo investigar a circulação midiática da participação cidadã, pois há uma interação social entre atores individuais e instituições que toma a forma midiaticizada como referência (BRAGA, 2012). É na circulação destes processos comunicacionais que os campos sociais assumem funções relevantes na definição de circuitos midiaticizados. “Os campos sociais agem sobre os processos, inventam, redirecionam ou participam da estabilização de procedimentos da midiaticização. Essa processualidade interacional inevitavelmente repercute sobre o próprio perfil do campo” (BRAGA, 2012, p. 45). Desta forma, o autor identifica que na sociedade em midiaticização os campos sociais parecem mais atrelados às necessidades de interação externa. Ao intensificar este circuito, as

lógicas de campo não prevalecem com a mesma força, e há uma necessidade constante de reconsiderar e reelaborar as legitimidades que envolvem estas relações.

Com o desenvolvimento tecnológico e o constante uso social e cotidiano de diversos meios, desenvolve-se circulação de sentidos que ocupam espaços antes considerados meros "intervalos" entre a produção e a recepção. Nesta arena de discursos, hoje, existe um constante confronto entre as gramáticas de produção e de reconhecimento, que geram inúmeros *feedbacks*, novas lógicas, redefinem protocolos de comunicação e criam novas concepções.

É neste circuito que a circulação gera enunciações inéditas e transforma receptores em coprodutores ou reprogramadores de atividades discursivas midiáticas. Estudar estes circuitos, então, é relevante para compreender a sociedade em midiatização, pois não prevalecem lógicas de um ou outro meio. Como Braga (2012) salienta, enquanto não houver um período de forte experimentação social, do qual se alcance alguma estabilidade de processos, o foco da pesquisa deve estar nestes aspectos tentativos. Dentre as experiências não consolidadas e amplamente abertas a experimentações, estão as práticas relacionadas à política no ambiente digital. Cada uma delas aponta por um viés potencial de organização de processos comunicacionais que viabilizem uma participação cidadã.

4 PREFEITURA DE CURITIBA NAS REDES SOCIAIS DIGITAIS: O CASO MIDIÁTICO INVESTIGADO

Nas políticas comunicacionais de diversas prefeituras no Brasil é perceptível que, nos últimos anos, decidiu-se por estender os espaços de interação às redes sociais, em um ambiente aberto às demandas de resolução de problemas de toda ordem por parte dos cidadãos. Esta estratégia de comunicação gera uma necessidade cada vez maior às instituições públicas de se manter em constante contato com as pessoas e de dar uma resposta pública aos problemas dos moradores, que buscam soluções na plataforma onde estão e onde convivem, seja Facebook (principalmente), seja Twitter, Snapchat, Instagram, ou mesmo por sistemas próprios de contato com o cidadão, como centrais de atendimento.

A interação de atores com a Prefeitura de Curitiba através dos meios em redes sociais digitais a ser observada tem como ponto de partida o ano de 2013. A partir daquele ano, começou a vigorar um conjunto de meios administrados pela Prefeitura que utilizavam plataformas já existentes em redes sociais digitais: Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, Colab.re. A eles, comumente nos referimos como “Facebook da Prefs”, ou “Twitter da Prefeitura”, por exemplo - forma como é comumente referenciado pelos usuários. A força de expressão 'da Prefs' ou 'da Prefeitura' remete a uma sensação de propriedade, o que, no entanto, não se confirma na realidade já que a instituição pública, mesmo que dotada de um aparato jurídico que lhe permita agir com relativa autonomia, não possui controle sobre as regras de funcionamento desses meios.

Os dados estatísticos provenientes das plataformas digitais são capazes de fornecer diversas informações interessantes para a análise. Tais números, no entanto, não são capazes de definir qualquer relação de causalidade com os propósitos de análise de participação na interação entre atores e instituição política que se pretende observar; sequer oferece um quadro a partir do qual se pode observar o que acontece nestas plataformas comunicacionais, seus usos, o conteúdo oferecido, as estratégias empreendidas em busca de um engajamento ou mesmo o que fazem os usuários com tais ofertas.

A observação desses espaços comunicacionais da Prefeitura de Curitiba com os cidadãos é resultado de um refinamento empírico realizado durante o processo de escolha. Uma série de prefeituras são passíveis de análise sob aportes teóricos semelhantes. Um ranqueamento divulgado pela Torabit¹ em junho de 2016 apontava dados relativos à taxa de

¹ Disponível em: <http://www.torabit.com.br/prefeituras-suspendem-acoes-nas-redes-sociais-partir-de-julho/>. Acesso em: 08 maio 2020.

engajamento e percentual de pessoas que seguiam as páginas em relação à população das 10 maiores cidades do Brasil. Os dados indicavam que as páginas com maior taxa de engajamento eram as de Salvador, Belo Horizonte, Curitiba, São Paulo e Fortaleza, que nos primeiros meses daquele ano se revezavam entre os primeiros lugares. Esta taxa mostra o número de pessoas que interagem com a página (por meio de reações, compartilhamentos e comentários) em relação ao número total de seguidores.

Gráfico 1 – Páginas de capitais brasileiras com maior engajamento no Facebook e no Twitter (junho de 2016)



Fonte: Torabit.

Em maio de 2018, a Prefeitura de Curitiba no Facebook possuía mais de 876 mil curtidas e 865 mil seguidores. A cidade de Curitiba, conforme o censo de 2015 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), possui aproximadamente 1,9 milhão de habitantes. Estes números indicam informações importantes: 1) o número de seguidores não é determinante para aumentar ou diminuir a taxa de engajamento; 2) cidades com maior número de habitantes não determinam maior ou menor engajamento; 3) o alto percentual de seguidores em relação à população de Curitiba (45,08%) quando comparado ao percentual de outras cidades de maior, igual ou menor porte indica uma distorção – e não é possível apontar qualquer razão, *a priori*, que determine tal resultado; 4) o ranking de engajamento das 10 cidades nas duas redes sociais não indica que haja conversação política, deliberação ou

qualquer preceito de participação vinculados a tal interação – nestas taxas, a semiose é neutralizada, pois um simples comentário com *emojis* possui o mesmo valor que uma argumentação fundamentada.

Gráfico 2 - Percentual de seguidores em relação ao número de habitantes (junho de 2016)²



Fonte: Torabit.

Para traduzirmos alguns números: na amostragem da Torabit, 1,01% de taxa de engajamento relacionado a um total de mais de 1 milhão de seguidores somados nas duas páginas da Prefeitura de Curitiba nas redes sociais (Facebook e Twitter) representa quase 11 mil perfis individuais em interação com a instituição durante o mês de junho de 2016 – estes perfis não se repetem dentro de uma mesma rede social, mas podem pertencer a um mesmo ator em cada uma das redes sociais; da mesma forma, se o ator realizou qualquer ação uma ou muitas vezes, ele é contabilizado como unidade.

O caráter democrático e gratuito do acesso é, por si só, uma limitação quanto a real amplitude de seu alcance. Ainda assim, dados da Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de

² Apesar dos títulos indicarem “percentual da população que segue”, o termo correto seria “percentual de seguidores em relação à população estimada de cada cidade”

Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros – TIC Domicílios, referente a 2018, apontam que 46,5 milhões de domicílios, ou 67% dos domicílios brasileiros, possuem acesso à internet. Este número chega a 40% em lares de classes D e E. O país possui cerca de 127 milhões de usuários de internet, e as classes D e E representam a maior curva de crescimento em relação aos anos anteriores – em 2015, 30% tinham acesso; em 2018, esse número alcançou 48% dos usuários. Este crescimento se dá em virtude da popularização do acesso à internet por telefone celular, que representa a única forma de acesso para 85% dos usuários de internet das classes D e E.

Mais dados relevantes da TIC Domicílios 2018 mostram que 26% dos usuários de internet no Brasil já procuraram informações oferecidas por sites de governo e 25% já realizaram algum serviço público como, por exemplo, emitir documentos, preencher formulários ou pagar taxas e impostos, numa atividade de interação com instituições via internet. No entanto, 63% não utilizou a internet para interagir com autoridades públicas. Esse número varia bastante entre as classes A e E – na primeira, 33% nunca interagiram com órgãos públicos via internet; na segunda, este número chega a 83%.

4.1 Recorte: atores em interação com a Prefeitura de Curitiba

A forma de interação entre atores e órgãos públicos estrategicamente pensada para as redes sociais digitais tem se popularizado nos últimos anos, muito em função de as instituições estarem experimentando novos meios comunicacionais disponíveis para se relacionar com seus públicos-alvo. Tal oferta de conteúdo e de interação atrai o ator a direcionar suas demandas a estes espaços, criando redutos de produção de sentidos – conversações, discussões, conflitos, colaborações, interações com a instituição e com outros atores por meio de diversos recursos tecnológicos disponíveis.

O acesso a esta forma de interação se dá por meio de interfaces digitais, sejam redes sociais digitais, sejam indexações e protocolos informacionais. O objetivo deste trabalho é se ater ao conjunto de redes sociais digitais. O acesso a todos estes meios é provido gratuitamente, o que permite que qualquer pessoa com acesso à internet possa, em tese, se cadastrar ou estar cadastrado para interagir com a instituição.

No mesmo espaço em que realizam diversas outras interações – entre familiares, grupos de trabalho, grupos de estudo, comunidades de interesses, etc. –, os atores têm a possibilidade de interagir com a Prefeitura e demandar dela o que lhes for pertinente, mesmo que não seja algo da competência legal da Prefeitura (afinal, ter conhecimento das

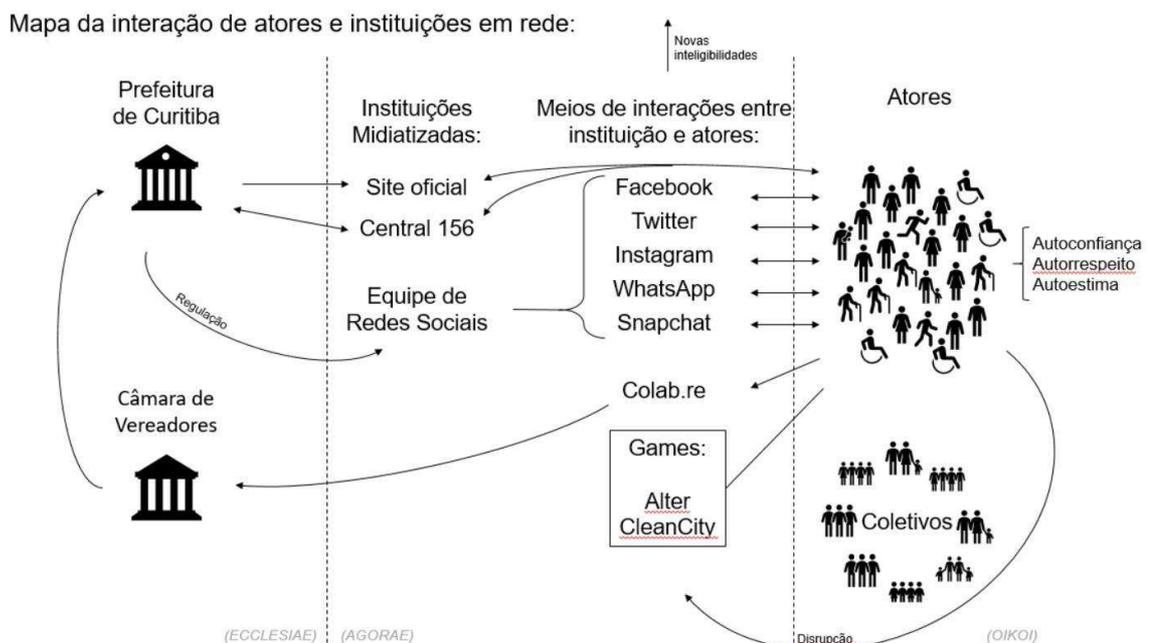
competências legais do Poder Executivo não é um requisito para que o ator realize demandas ao órgão).

4.2 O circuito de partida

O diagrama abaixo busca mapear o que se visualiza nas dinâmicas existentes entre a Prefeitura de Curitiba e os atores no que tange às redes sociais digitais administradas e desenvolvidas entre 2013 e 2016, período em que – sob a gestão do prefeito Gustavo Fruet – a instituição implementou estratégias de comunicação voltadas para a utilização destes meios.

O mapa descreve três níveis: institucional (*eclesia*), público (*ágora*) e privado (*oikos*), diretamente relacionados à forma como se dá a organização social de tais espaços. Não há a pretensão de compreender qualquer item como algo estanque no processo social – os atores coletivos, por exemplo, podem transitar entre o espaço público e privado, e mesmo entre as instituições há espaço para a manifestação do privado. Além disso, o mapa tenta localizar aproximadamente os componentes do fenômeno observado para introduzir uma descrição mais detalhada sobre os usos e as apropriações tentativas empreendidas pelos interagentes.

Figura 3 - Mapa da interação ator-instituição no caso estudado³



Fonte: Elaborado pelo autor (2020), referenciando Ferreira (2017b) e Bratosin (2014).

³ O esquema expõe os processos gerais de funcionamento dos meios mantidos pela Prefeitura de Curitiba para a interação com os atores, entre 2013 e 2016.

São diversos os meios mantidos pela Prefeitura de Curitiba para a interação com os atores. Se constituem aí interfaces, agenciadas por ações de controle e regulação direta do órgão público, como é o caso do site oficial e da Central 156. Mas há um conjunto de meios que não está sob gestão ampla e irrestrita da Prefeitura e, mesmo assim, constituem-se como espaços digitais “oficiais”, por serem administrados e/ou cancelados pelo órgão. Este é o caso da página no Facebook (facebook.com/PrefsCuritiba), do perfil no Twitter (twitter.com/Curitiba_PMC), do perfil no Instagram (instagram.com/curitiba_pmc), do perfil no Snapchat ([@prefscwb](https://www.snapchat.com/@prefscwb)) e da página no Colab (colab.re/BR/PR/Curitiba). Destaca-se, também, neste espaço a produção de dois games: CleanCity e Alter.

Cada um dos meios é aberto a formas de uso diversas, o que significam múltiplas interfaces, infindas em relação à capacidade de criação humana, que permitem sentidos conforme interações dos atores envolvidos. A dedicação do órgão público em promover conteúdos distintos para cada uma delas, levando em consideração que cada uma exige estratégias diferentes, certamente gera percepções diferentes na relação com a cidade, de uma forma mais ampla, por intermédio da interação com a Prefeitura.

O mapa de interações esboçado acima toma como referência os fluxos observados nas plataformas. As constantes mudanças dos meios agenciam também a forma com que a Prefeitura define suas estratégias. Vale salientar que, no curso desta pesquisa, houve modificações nas redes sociais digitais utilizadas, nas estratégias de posicionamento adotadas, nas gestões públicas e mesmo na forma com que a Câmara de Vereadores se integra e se relaciona com o Poder Executivo.

Buscamos entender melhor o diagrama, portanto. A Prefeitura de Curitiba, como instituição central gerenciadora da estratégia de comunicação, possui sob sua regulação três instâncias: o site oficial; a Central 156; e a equipe de redes sociais, responsável pelo gerenciamento e pela produção de conteúdo das plataformas digitais. A elas nos referimos como meios institucionais, já que habitam um território na *ágora* que não está restrito aos preceitos institucionais – posto que precisa levar em conta as demandas dos atores com os quais interage – mas é um ambiente de alto grau de regulação, mesmo que em conformidade com os meios de interação em redes sociais digitais em geral.

Entre a *ágora*, definida pelo conjunto de interfaces em que há a interação entre atores e a instituição, e a *oikos*, espaço do privado, a estratégia de comunicação via redes sociais abre um amplo espectro de novas formas de interação – que, midiaticamente falando, antes ficava restrita ao site e à Central 156. São novos “canais” que geram novas relações objetivas e intersubjetivas, e para o objetivo do nosso trabalho, observar as transformações que

decorrem daí é extremamente relevante. Isto porque, é justamente no fluxo entre a *oikos* e a *ágora*, entre indivíduos transformados em atores em redes sociais digitais, que podemos observar circuitos disruptivos com potencial para gerar novas inteligibilidades, sejam elas positivas ou negativas (FERREIRA, 2016b).

Neste circuito-ambiente, há a tentativa de natureza regulatória da instituição, que busca manter o controle sobre as semioses produzidas entre os sujeitos, e desses com a própria instituição. No entanto, as próprias condições dos meios limitam esta ação, já que a Prefeitura não é capaz de controlar a distribuição do conteúdo – isto é em grande parte atribuição dos algoritmos, responsáveis por alcançar públicos específicos que supostamente possuem interesse nos conteúdos.

Nas unidades seguintes, descrevemos e abordamos processos de usos e apropriações que são feitos das plataformas por parte da instituição e por parte dos atores que interagem com a Prefeitura por meio das redes sociais digitais. Primeiro, contextualiza-se o uso dos meios, destacando os objetivos e as estratégias comunicacionais empreendidas pela instituição. Na sequência, avançamos para compreender o fluxo de produção de sentido que parte dos atores em interação com o Poder Executivo.

4.3 Contexto do uso dos meios pela Prefeitura de Curitiba

Para caracterizarmos o que adiante nominamos como dispositivo *Prefs*, é necessário descrever as dimensões que destacamos desta rede. A Prefeitura de Curitiba mantém uma série de meios de comunicação – recortados acima -, utilizados com objetivos e estratégias específicos: site institucional (www.curitiba.pr.gov.br), Central 156, Colab.re, página no Facebook, perfil em Twitter, Instagram e Snapchat, além de jogos digitais como Clean City (coleta seletiva do lixo) e Alter (simulação de situações de inclusão de pessoas com deficiências). Mais recentemente, em contato com representantes da atual gestão, há a informação de que a Prefeitura mantém grupos ativos de contato com o cidadão também no WhatsApp.

Desde 2013, um conjunto de estratégias de comunicação começou a ser implementado com o objetivo de impulsionar a interação entre atores. Até então, a Secretaria Municipal de Comunicação Social mantinha o site institucional e a Central 156 como principais espaços comunicacionais de oferta de serviços, respostas e interações entre os atores e o Poder Executivo.

Conforme entrevistas, realizadas publicamente por pessoas que participaram da equipe de implantação das redes sociais da Prefeitura de Curitiba, em 2013 – Álvaro Borba e Marcos Giovanella –, a demanda surgiu após a eleição de Gustavo Fruet como prefeito em 2012. O objetivo era produzir uma estratégia que aproximasse a Prefeitura do cidadão curitibano (KLENK, 2017) com vistas à participação nas consultas públicas para a Lei de Diretrizes Orçamentárias e a Lei Orçamentária Anual de 2013.

A pesquisa realizada por Giovanella apontava diversas tendências em comunicação digital. No primeiro semestre de 2013, a equipe e a estrutura de trabalho foram montadas, junto à Secretaria Municipal de Comunicação Social, e as ações via redes sociais começaram a acontecer no mês de junho.

A página entrou no ar às pressas, para que pudesse ser usada como ferramenta para as consultas públicas que na época colheram sugestões para a Lei Orçamentária Anual (LOA) e a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO). Em 2013, as audiências foram transmitidas pela internet, em uma página dentro do site oficial do Município. Na época, o Facebook ainda não contava com recursos de transmissão ao vivo. Mas as redes sociais eram usadas para que a população interagisse com a Prefeitura durante as consultas públicas. (KLENK, 2017, p. 52).

A nova estratégia demandou, também, adaptações de uma instituição com processos já estabilizados – desde 1984, a Central 156 é o principal canal de atendimento da Prefeitura de Curitiba. O projeto original proposto em 2013 priorizava o atendimento ao cidadão por meio das redes sociais, com o objetivo de ampliar as ferramentas para além dos canais tradicionais. “A integração entre os sistemas e a implementação de um maior número de serviços online, no entanto, não se concretizou como esperado, principalmente por dificuldades operacionais e orçamentárias” (KLENK, 2017, p. 52-53).

Atualmente, não existem dispositivos legais que especifiquem, direta ou indiretamente, a utilização de espaços comunicacionais como as redes sociais digitais para a prestação de contas ou a participação dos atores em questões de interesse público. No entanto, estas estratégias se colocam cada vez mais como necessárias para o provimento de informações públicas, de *accountability*, de participação, bem como são espaços estratégicos para o marketing político – sejam estes espaços utilizados para uma racionalidade instrumental ou comunicacional, nos termos de Jürgen Habermas, o uso em si é crescente, tanto por parte dos órgãos públicos, quanto por parte dos atores na relação com estes. Ainda que sejam facultativos, o tipo de meio e o formato utilizado são experiências testadas tanto como parte dos deveres de transparência atribuídos aos órgãos públicos, quanto como

percurso natural de aproveitamento das tecnologias disponíveis para a divulgação dos atos públicos e políticos de gestão.

A Lei da Transparência (Lei nº 12.527 de 18/11/2011) define, no artigo 5, que “é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão” e, conforme o artigo 8, “é dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas”.

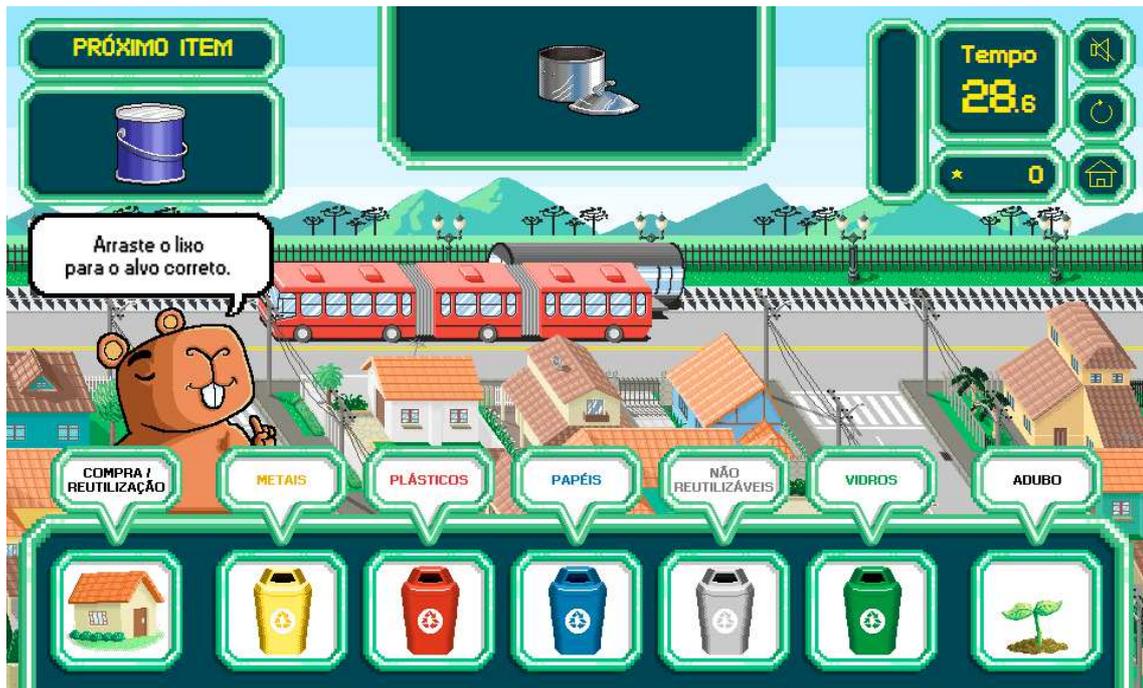
Não há, portanto, nenhum dispositivo legal que obrigue órgãos públicos a utilizarem espaços digitais como forma de divulgação. Este conjunto de estratégias, quando levadas a cabo, ainda pertence ao que costumamos chamar de “vontade política”. A ideia de que as redes sociais digitais poderiam servir para um propósito ligado à administração pública, somada à demanda, ao plano de ações e ao provimento de recursos materiais para a efetivação da ação, atrelado à vontade política de execução, possibilitaram o avanço da estratégia. Em fluxo contrário, os atores já presentes aos milhares nas redes sociais digitais mantinham demandas ao poder público em seus perfis pessoais, em conexão com círculos privados ou comunitários, distantes da percepção e do reconhecimento destas demandas por parte de integrantes dos órgãos competentes.

4.4 Genealogia das ofertas e os usos

Ao órgão público, no ambiente das redes sociais digitais, cabe a tarefa da oferta de sentido, incluindo possível regulação, da produção de conteúdo e do atendimento às demandas empreendidas pelos atores – sejam elas simples ou complexas. Ao ator a quem é ofertado o conteúdo, cabe a tarefa de reconhecer tais materiais e reagir a eles das mais diversas formas. Essa é a equação mais simples relativa ao reconhecimento e que compreende o que se espera em uma relação neutra. Sabemos, no entanto, que a realidade não se conforma de acordo com os objetivos inicialmente propostos.

A seguir, descrevemos alguns usos observados no conteúdo disponível nas redes sociais digitais da Prefeitura de Curitiba.

Figura 4 - Captura de tela da interface do jogo CleanCity



Fonte: Jogo “Clean City”.

Os jogos CleanCity e Alter foram criados em parceria com a Racional Games, produtora que possui em seu portfólio a promoção da gamificação como estratégia para empresas e órgãos públicos. Estes dois *games* são disponibilizados gratuitamente para sistemas operacionais iOS (Apple) e Android (Google) e para navegadores padrão em PC. O objetivo de CleanCity é incentivar a classificação de resíduos para a coleta seletiva e utiliza ilustrações que remetem a símbolos associados a Curitiba (capivaras, pinhões, calçadas em *petit pavet*, ônibus biarticulados, estações-tubo, etc.). Já o jogo Alter tem o propósito de simular o cotidiano de portadores de necessidades especiais. “Por meio de diferentes mecânicas de jogabilidade, gráficos e sons, ele passa por uma experiência sensorial de vivenciar quais são as dificuldades e as barreiras encontradas por uma pessoa com deficiência intelectual, física, auditiva, visual e TEA - transtorno do espectro do autismo”⁴.

Ambos foram criados durante a gestão Fruet e em 2019, na administração de Rafael Greca, já não se encontravam ativos. As razões para isso não são relevantes nesse contexto, mas, quando se observa o conjunto e a rede de interfaces e estratégias comunicacionais executadas, percebe-se que os *games* não se consolidaram em um *continuum* de produção de sentido que pudesse inseri-los como pontos centrais do dispositivo. Tal como é descrito pelo site da Prefeitura, Alter foi produzido como um “advergame”, termo utilizado para se referir a

4 <http://racionalgames.com.br/alter>.

um jogo criado com o intuito de promover uma campanha⁵. Neste caso, o jogo fazia parte de uma campanha promovida pelo Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

Figura 5 - Captura de tela da interface do jogo Alter



Fonte: Jogo “Alter”.

Situação semelhante ocorreu com o jogo Clean City, criado pelo Instituto Pró-Cidadania como uma ferramenta educacional que acompanhava as ações sociais do órgão municipal. Em 2015, ele foi lançado para o público geral por meio do Facebook e em 2019 já não se encontrava disponível.

O Snapchat @prefscwb foi criado em 2014⁶ com o objetivo de aproveitar a funcionalidade da ferramenta, característica por sua efemeridade, para a criação de campanhas culturais, de cunho social e informativas. O Snapchat ganhou fama e milhões de usuários no mundo em função de sua principal característica: vídeos e fotos publicados pelos perfis ficam disponíveis aos seguidores por 24 horas e deixam de existir após este período; e as conversas privadas realizadas na ferramenta, se não forem salvas uma a uma, deixam de existir assim que a janela de conversa é fechada.

Nosso interesse em compreender a interação atores-instituição neste meio é prejudicado por sua efemeridade, pela ausência de registros e por ter sido utilizado em

⁵ <https://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/curitiba-lanca-o-alter-jogo-on-line-que-permite-vivenciar-experiencias-de-pessoas-com-deficiencia/40022>.

⁶ <http://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/prefeitura-usa-aplicativo-em-campanha-contr-o-desaparecimento-de-criancas/37815>.

campanhas publicitárias pontuais. Ainda que, em nota de outubro de 2015, a Prefeitura afirme estar utilizando o Snapchat também para prestar atendimento, é impossível termos acesso aos usos empreendidos na plataforma. Duas campanhas se destacam:

1. “Mulheres incompartilháveis” – a campanha visava combater a “pornografia de vingança” com a frase “Se não é pra você, é melhor nem ver” em vídeos curtos no Snapchat, uma ferramenta também bastante popular entre jovens para o compartilhamento de fotos e vídeos íntimos;
2. “Snapchild” – a campanha utilizava a frase “Dez segundos bastam para uma criança sumir” e buscava conscientizar sobre a necessidade de se ter cuidado com as crianças em passeios, em especial nos locais de grande circulação de pessoas.

Figura 6 - Imagens pertencentes às campanhas “Mulheres incompartilháveis” e “Snapchild”



Fonte: Campanha realizada pela Prefeitura de Curitiba.

O WhatsApp é um aplicativo social de comunicação direta em que os grupos podem reunir até 256 pessoas. A plataforma vem desenvolvendo, nos últimos tempos, recursos que possibilitam atendimentos via *chatbots* (sistemas automatizados de resposta). Tal limitação não possibilita uma ampla forma de comunicação pública, pois está limitado ao contato interpessoal e é dotado de criptografia ponta a ponta, o que em tese impossibilita qualquer identificação de conteúdo que não seja no emissor ou no receptor. Como meio utilizado pela Prefeitura de Curitiba, não há registros de que tenha sido utilizado entre os anos de 2013 e 2016. Cabe o registro, no entanto, de que em 2017, ao fim do primeiro ano de mandato de Rafael Greca, a então diretora do Departamento de Relações Públicas, Cris Alessi, salientou que a ferramenta vinha sendo utilizada como uma das estratégias de comunicação.

O Instagram (@curitiba_pmc) começou a ser operado em maio de 2013 e desde o início expôs seu objetivo de compartilhar imagens esteticamente agradáveis sobre Curitiba. Em junho de 2018, possuía 111 mil seguidores. O perfil reveza temáticas diversas, resgata imagens antigas com conteúdo que remete às histórias que envolvem o registro fotográfico. Inicialmente, o perfil apresentou regularidade inconstante, revezando períodos de atualização diária com intervalos semanais sem publicações. No entanto, em novembro de 2019, apresenta em seu acervo de publicações 6.500 imagens.

Este conteúdo foi construído a partir da interação com os atores. Ainda que esporadicamente o perfil publicasse artes gráficas relacionadas a outras ações, a preferência por imagens esteticamente agradáveis relacionadas à cidade sempre se sobrepôs a outras que pudessem ter apelo a conteúdos humorísticos, ou que fizessem referência a ações ligadas à atuação do Poder Executivo – estratégia comum no Facebook e no Twitter.

Figura 7 - Capturas de tela do Instagram da Prefeitura de Curitiba⁷



Fonte: Perfil oficial da Prefeitura de Curitiba no Instagram.

A interação entre os atores e a instituição, no caso do Instagram, se dá por meio dos comentários, pelas conversas diretas e, de forma indireta, pelas *hashtags* sugeridas #curitilover e #curtcuritiba. Indireta porque não há garantia, nem é possível afirmar que há algum tipo de interação quando a *hashtag* é utilizada pelo usuário em seu perfil pessoal.

Diferentemente do Snapchat e do WhatsApp, o perfil no Instagram é uma das redes sociais digitais mantidas pela Prefeitura que possui caráter amplo, de acesso disponível para

⁷ Informações sobre número de seguidores, descrição que apresenta o perfil e convite ao envio de fotos.

observação, o que permite construir uma maior noção sobre como se dá a interação ator-instituição neste meio. Com isso, é possível observar que há comentários frequentes, sejam eles efêmeros, com elogios ou brincadeiras, sejam também críticas ou argumentações construídas no sentido de questionar atos da Prefeitura ou desenvolver a temática exibida na imagem. As características da plataforma privilegiam a exibição das imagens em detrimento dos comentários. Ao observar aleatoriamente pelo menos 50 publicações da Prefeitura, é possível afirmar que não há ou quase não há resposta da Prefeitura aos comentários individuais publicados no perfil.

Figura 8 – Interações entre atores e Prefeitura⁸



Fonte: Perfil oficial da Prefeitura de Curitiba no Instagram.

Como pode-se observar nos exemplos acima, a busca pela interação por meio de comentários ocorre na cascata dos mesmos nas publicações. Na Figura 8, as imagens à esquerda exibem uma campanha contra o abuso de mulheres em espaço público. Os comentários que se seguem, dentre outros, questionam o fato de a arte gráfica não resolver o problema, pois a punição é que resolveria. Seguem-se comentários de apoio à afirmação, mas também afinidade à iniciativa da Prefeitura em abordar o tema, em uma dinâmica de luta por reconhecimento que coloca o signo em constante tensão perante os demais usuários. À direita, uma publicação exalta a primeira engenheira negra formada pela UFPR, Enedina Alves, e repercute um movimento que deseja batizar o novo campus da universidade com seu nome. Os comentários que se seguem, apoiam a iniciativa e buscam saber como participar da ação – tal demanda, no entanto, não tem resposta por parte da Prefeitura.

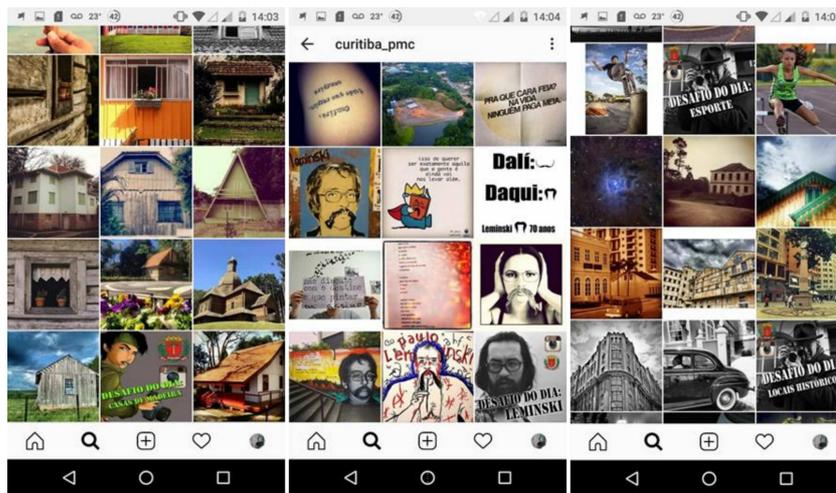
⁸ As publicações e os respectivos comentários indicam a predisposição de alguns atores a construir uma relação de interação com a Prefeitura por meio de comentários.

Figura 9 – Montagem utilizando a linguagem lúdica⁹



Fonte: Perfil oficial da Prefeitura de Curitiba no Instagram.

Figura 10 - Fotos em miniatura das publicações¹⁰



Fonte: Perfil oficial da Prefeitura de Curitiba no Instagram.

O potencial de interação mais relevante da Prefeitura no Instagram é o “Desafio do Dia”, uma ação lúdica que envolve os seguidores e os provoca a enviar fotos de Curitiba com temáticas definidas para o dia: árvores, casas de madeira, *lightpainting*, entardecer, inverno curitibano, feirinha, dia cinza, Paulo Leminski, tema livre, etc.

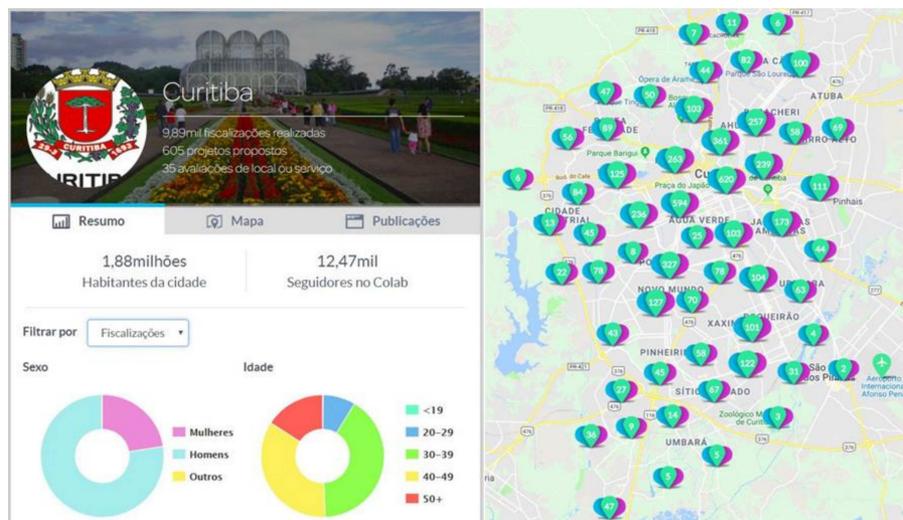
⁹ Em outubro de 2013, é publicada a primeira montagem que se relaciona à linguagem lúdica adotada como padrão para o relacionamento nas redes sociais digitais – um disco voador se aproxima do Jardim Botânico e de uma capivara (à esquerda). Os comentários que se seguem (à direita) interagem com a proposta da Prefeitura, que busca saber-se a imagem é real – neste caso em específico, não houve crítica à linguagem.

¹⁰ Essas fotos exibem a sequência de imagens enviadas pelos usuários.

Estas ações fortalecem características reivindicadas como constituintes da identidade curitibana: a arquitetura marcada pela presença de imigrantes, as áreas verdes dos parques, a literatura local, os pontos turísticos, o clima chuvoso e nublado, o dia de sol como acontecimento atípico, os pinhões, as feiras de bairro, o frio, etc. O Instagram é uma rede social que não permite uma clara e rápida identificação de naturalidade ou local em que o usuário mora, porém, estas imagens acabam por gerar inúmeros comentários entre pessoas que buscam produzir uma imagem positiva sobre a cidade – um amigo marca outro e comenta sobre a saudade que sente da cidade, ou sobre lugares que frequenta, ou mesmo recomenda a viagem ou a visita para conhecer tais pontos de interesse.

Curitiba mantém também uma página ativa na plataforma Colab (<http://colab.re/BR/PR/Curitiba>). O Colab é um aplicativo criado para mediar a fiscalização de problemas da cidade entre o morador e os órgãos públicos. Possui uma interface que se sustenta em três pilares: fiscalizar, propor e avaliar. O aplicativo pode ser acessado via smartphone ou navegador. Todo usuário pode demandar fiscalização de irregularidades, realizar propostas de melhorias ou avaliar espaços públicos utilizando fotos e textos. O Colab está disponível em dezenas de cidades brasileiras e, em todas elas, demanda o prévio acerto entre o aplicativo e os órgãos públicos envolvidos – a Prefeitura é o principal ator institucional. Ou seja, a chancela institucional é necessária para o funcionamento – uma vez em operação, as demandas podem ser atendidas pelos órgãos competentes na própria plataforma.

Figura 11 - Dados estatísticos do Colab¹¹



Fonte: Perfil oficial da Prefeitura de Curitiba no Colab.

¹¹ Os dados mostram o número de seguidores no Colab e estratificação por sexo e idade (à esquerda). Mapa de Curitiba agrupa demandas de acordo com o endereço definido (à direita).

Em Curitiba, o Colab foi implementado em 2014¹² e monitorado pelo Departamento de Internet e Mídias Sociais da gestão em vigor. Nos primeiros meses, o fator inovação impulsionou os usuários a demandarem fiscalizações na plataforma, assim como havia um monitoramento das publicações tanto por parte da Prefeitura quanto por parte dos gabinetes da Câmara de Vereadores, que solicitavam formalmente a resolução dos problemas ao Executivo em virtude da publicação.

A página de Curitiba no Colab apresenta uma estratificação distribuída por sexo, faixa etária, localização e tipo de demanda (ver Figura 11). As demandas são listadas de acordo com a recorrência, tanto para fiscalizações quanto para propostas (ver Figura 12).

Figura 12 - Publicação realizada no Colab¹³



Fonte: Perfil oficial da Prefeitura de Curitiba no Colab.

¹²<http://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/populacao-tem-nova-ferramenta-de-comunicacao-com-a-prefeitura/3242>.

¹³ Exibe foto feita pelo usuário, demanda de fiscalização, localização e uma breve descrição sobre o problema.

Figura 13 - Lista de propostas (à esquerda) e fiscalizações (à direita)¹⁴

Categoria		Categoria	
Fiscal de trânsito	24.7%	Estacionamento irregular	31.1%
Pavimentação de via	9.2%	Buraco nas vias	8%
Faixa de pedestre	8.9%	Entulho na calçada/via pública	6.5%
Mais sinalização	8.6%	Calçada irregular	5.5%
Mobilidade urbana	7.1%	Lâmpada apagada à noite	5%
Iluminação pública	6.8%	Bloqueio na via	4%
Parada / ponto de ônibus	4.1%	Limpeza urbana	4%
Ciclovía / ciclofaixa	3.8%	Mato alto	3.7%
Praça	3.3%	Ocupação irregular de área pública	3.2%
Rampa de acessibilidade	2.8%	Placa de sinalização quebrada	2.5%
Recuperação de equipamento público	2.6%	Iluminação pública irregular	2.2%
Lixeira	2.5%	Fiação irregular	1.9%
Plantar uma árvore / Arborização	2.5%	Semáforo quebrado	1.9%
Urbanismo	2.1%	Poda/retirada de árvore	1.6%
Faixa exclusiva de ônibus	1.3%	Calçada inexistente	1.6%
Bicicletário	1.2%	Equipamento público danificado	1.5%
Banheiro público	1%	Veículo abandonado	1.4%
Parque infantil	1%	Foco de dengue	1.2%
Cidadania	0.8%	Poluição sonora	0.9%
Educação	0.8%	Ponto de alagamento	0.8%
Tecnologia	0.8%	Falta de rampa de acessibilidade	0.8%
Meio-ambiente	0.8%	Vazamento de água	0.7%
Banco para sentar	0.7%	Lâmpada acesa de dia	0.7%
Saúde e bem-estar	0.5%	Ponto de ônibus danificado	0.6%

Fonte: Perfil oficial da Prefeitura de Curitiba no Colab.

Figura 14 – Exemplo de demanda¹⁵

Lâmpada apagada à noite
Av. Sete de Setembro 3402-3510, Cristo Rei - Curitiba, PR

Três postes de luz sem iluminação à noite. No Centro, e não no Cristo Rei. Quadra insegura à noite.

Prefeitura de Curitiba
há 2 anos

Em virtude do tempo de abertura da fiscalização, ele está sendo finalizada. Caso haja a persistência do problema, favor nos reencaminhar para que possamos proceder com sua execução

[Apoiar](#) [Comentar](#) [Divulgar](#)

Heimer Dexter, Juliano Sandrini e mais 1 pessoa apoiam esta fiscalização.

Cristiano Santos
há 4 anos

Eduardo, através do meu gabinete na Câmara Municipal, encaminhei seu pedido para a Prefeitura, você pode consultá-lo no link <http://goo.gl/MecyVp> Nele basta acessar a guia proposições e digitar o código - 044.12533.2014

Eduardo Covalesky Dias
há 4 anos

Obrigado pela atenção.

Cristiano Santos
há 4 anos

Eduardo, recebemos resposta da Prefeitura quanto ao problema aqui relatado, como solicitação atendida. Gostaria de confirmar se esta informação procede?

Eduardo Covalesky Dias
há 3 anos

Procede. Não pude conferir antes pois estava viajando. Porém, agora é a minha quadra que frequentemente fica escura. Ainda não consegui registrar qdo as luzes se apagam à noite, por mau contato ou algum defeito. É na Rua 24 de Malo, entre a Sete e a Silva. Assim que eu captar, postarei aqui.

Prefeitura de Curitiba
há 2 anos

Em virtude do tempo de abertura da fiscalização, ele está sendo finalizada. Caso haja a persistência do problema, favor nos reencaminhar para que possamos proceder com sua execução

Fonte: Perfil oficial da Prefeitura de Curitiba no Colab.

¹⁴ Estão ordenadas de acordo com a recorrência de publicações relacionadas aos tipos de demanda em Curitiba.

¹⁵ A demanda do autor para a troca de lâmpada queimada provocou requerimento de vereador à Prefeitura para a solução do problema. O perfil do vereador disponibilizou protocolo para o acompanhamento da demanda e, após comunicado de resolução, retornou à plataforma para checar a informação. A Prefeitura encerrou a fiscalização na plataforma dois anos depois, embora tenha solucionado o problema por intermédio do requerimento do edil.

A interface é bastante semelhante ao Instagram e ao Facebook. Possui botões de interação análogos – “apoiar”, “comentar” e “divulgar” – que facilitam a compreensão sobre o funcionamento da plataforma. As figuras (12 e 14) anteriores exibem como se dá a publicação e as interações entre usuários. Descrevo, também, uma publicação realizada pelo autor em 2014 e o diálogo discorrido.

Em relação aos usos, as publicações dos usuários no Colab não oferecem amplas discussões sobre o problema apontado. Resumem-se a apontamentos que se relacionam ao problema, apoio de alguns usuários, comentários complacentes ou de orientação sobre como é a melhor forma de proceder, ou resposta de atores que podem ajudar a resolver o problema – como é o caso da resposta direta do perfil da Prefeitura ou de vereadores que observam a plataforma como forma de colher requerimentos a serem solucionados pelo Executivo.

É interessante apontar que, para o órgão público, a compilação de demandas em um mapa sobreposto a toda cidade de Curitiba permite observar automaticamente pontos de concentração de ocorrências, bem como a tipificação. Apenas a título de exemplo, os usos variam de acordo com a cidade. A página de Porto Alegre no Colab tem como líderes de demandas fiscalizatórias os itens “Buraco nas vias” (15,3%) e “Lâmpada apagada à noite” (12,9%), enquanto Curitiba lidera com “Estacionamento irregular” (31,1%). De maneira geral, no entanto, o Colab é uma plataforma em que a imagem e a breve descrição são as principais lógicas utilizadas, o que fortalece a busca por solução de problemas urbanos e visíveis (ver listas na Figura 13).

Observamos, também, o perfil da Prefeitura no Twitter. Para efeitos de caracterização, o Twitter é uma rede social digital que, até final de 2017, apenas permitia publicações com até 140 caracteres – atualmente, o limite é 280. Aliado à organização da linha do tempo, que possui uma temporalidade sequencial mais pronunciada que o Facebook e o Instagram, por exemplo, produz uma interface em que a dinamicidade e o tempo real aparecem como características principais. O perfil da Prefeitura de Curitiba no Twitter está registrado desde 2009. Antes de 2013, constam ativos apenas três *tweets* – dois deles reproduzem manchetes e *links* para matérias institucionais publicadas no site oficial.

Figura 15 – Twitter da Prefeitura de Curitiba¹⁶

Fonte: Perfil oficial da Prefeitura de Curitiba no Twitter.

As eleições municipais de 2016 são um marco importante para esta interface. Em virtude da lei eleitoral, a equipe de gestão das redes sociais optou por apagar, no início de julho daquele ano, todas as publicações produzidas desde 2013. Isto faz com que uma parte importante da interação seja perdida – sobretudo o fluxo comunicacional atores-instituição (publicações da Prefeitura e respostas às demandas dos demais usuários). Permanecem disponíveis as menções ao perfil feitas por usuários públicos neste período, ainda que carentes de organização linear, já que só podem ser buscados manualmente em suas ocorrências pontuais.

O perfil @Curitiba_PMC no Twitter possuía, em junho de 2018, 331 mil seguidores. Juntamente com a página no Facebook, as duas redes sociais digitais mantêm a maior intensidade de interações e trocas de conteúdos textuais e audiovisuais entre instituição e atores.

¹⁶ Aqui, informa a pausa nas atualizações durante o período de campanha eleitoral de 2016 (à esquerda). No dia 3 de novembro, o órgão anuncia o retorno após o 2º turno eleitoral e a derrota da gestão em vigor (à direita, acima). Em resposta a um usuário, Prefeitura responde o porquê da exclusão das publicações anteriores (à direita, abaixo).

Muitas são as variáveis que diferenciam cada uma das plataformas. Para além das diferenças na dimensão semio-técnica, que se relacionam à organização da linha do tempo, aos formatos audiovisuais, ao tamanho dos textos e à distribuição do conteúdo, um dos fatores mais relevantes é a forma de engajamento dos atores – a dimensão social dos dispositivos. Agenciados por questões tecnológicas, o engajamento se limita a interações curtas, com poucas réplicas e menor interação aparente entre atores conectados pelo conteúdo da instituição em relação ao que acontece no Facebook.

É possível traçar paralelos entre o Twitter e o Facebook. O conteúdo produzido para as duas plataformas se assemelha em linguagem e interação. Diferentemente do Instagram, nestas duas redes sociais digitais o humor é trabalhado com mais afinco, utilizando referências culturais bastante distintas na busca de atingir diversos públicos. O objetivo de chamar a atenção é cumprido de forma pouco ortodoxa para o que historicamente ou frequentemente se esperaria da comunicação formal de uma Prefeitura. Mas essa semelhança não elimina as diferenças em termos de linguagens possíveis.

Figura 16 – Tentativa de linguagem lúdica no Facebook¹⁷



Fonte: Página oficial da Prefeitura de Curitiba no Facebook.

Durante os primeiros meses de gestão Fruet, e de atualização nas redes sociais digitais da Prefeitura, o conteúdo ainda era muito próximo ao habitual: publicações que retratavam atos oficiais, medidas tomadas pelo prefeito, por secretários, notas institucionais sóbrias ou

¹⁷A publicação é identificada como a primeira tentativa de produzir uma linguagem lúdica na comunicação da Prefeitura. A referência utilizada remete à série televisiva “Game of Thrones” para fazer alusão ao frio de Curitiba.

exaltando atos governamentais. A primeira publicação que destoa das demais faz referência à série “Game of Thrones” com as frases “*Brace yourselves! Winter is coming*” em uma publicação sobre a previsão do tempo para Curitiba. A utilização da frase é notada por alguns atores que acompanham a série e que percebem uma mudança de comportamento institucional na linguagem utilizada.

De maneira gradual, a página começa a interagir e a responder comentários em suas publicações. A percepção da linguagem e da interação como propostas de comunicação são expressadas neste mesmo espaço, mas, com certa frequência, os diálogos travados são confusos e com baixa linearidade argumentativa. Apresento um exemplo abaixo: a publicação busca explicar o porquê de um carro oficial da Prefeitura estar abordando uma profissional do sexo na calçada, a partir de uma foto que circulou nas redes sociais digitais e foi matéria de comentário de ouvinte na rádio BandNews. Após a explicação, uma usuária comenta que não tem nada a declarar sobre a foto, mas considera positivo o fato de a instituição responder um a um os questionamentos na página. Após a resposta da Prefs, uma segunda pessoa participa da conversa:

Figura 17 – Conversa entre atores e Prefeitura – publicação¹⁸



Fonte: Página oficial da Prefeitura de Curitiba no Facebook.

¹⁸ A percepção de mudança na comunicação da instituição com os cidadãos é elogiada. A resposta da Prefeitura desencadeia um diálogo com textos longos em que a pessoa afirma que teve um comentário apagado e interpreta a orientação da Prefeitura sobre a regulação e moderação de comentários na página como uma ofensa. O diálogo segue, com alguns demarcadores relevantes sobre os processos comunicacionais: “eu não converso com preposto de pessoa jurídica”; “parem de me amolar com sua conversa fiada de abertura e democracia”; “o facebook é território PÚBLICO. Não pertence à Prefeitura”; “Aliás, eu nem sei se vocês são mesmo da Prefeitura...”.

Figura 18 - Conversa entre atores e Prefeitura – comentários



Fonte: Página oficial da Prefeitura de Curitiba no Facebook.

Ainda que este exemplo possa mostrar um diálogo atípico, no qual a compreensão desafia a lógica, são muitas as conversas atípicas, as abordagens aparentemente irracionais e as argumentações à exaustão sobre temas que tangenciam à cidadania. O contrário, no entanto, também é observável. Há uma dinamicidade intensa na interação, o que não permite

visualizar padrões claros de comportamento, mas sim uma diversidade de processos comunicacionais utilizados pelos atores no fluxo disruptivo.

4.5 O espaço formal

Algumas publicações buscavam comunicar, alertar ou responder a questões específicas. Apesar de esporádicas, apresentavam argumentações mais aprofundadas e conversas entre atores e destes com a Prefeitura nos comentários. Esta dinamicidade é, também, uma dificuldade da pesquisa em curso. A certeza de que não é possível compreender tudo nos leva a um direcionamento que parte de uma percepção sentida na observação de formatos e/ou temáticas de publicação específicos. É o caso de comunicados e respostas que recebiam um tratamento formal na linguagem utilizada pela página. Tais assuntos, além de possuírem relevância pública por diversos fatores (urgência, polêmica, manifestações públicas, problemas graves de trânsito, greves, etc.), produziam um engajamento distinto – sem padrão definido, mas mais afinado ao assunto da publicação, com argumentações em média mais aprofundadas e esforços de resolução e leitura mútua no fluxo ator-instituição.

Para este exemplo, destacamos as publicações que introduziam o comunicado com as imagens “Curitiba Informa”, “Plantão Curitiba” e “Curitiba Responde” (Figura 19). Estas publicações, quando utilizadas, rompiam com o ambiente lúdico promovido pela linguagem adotada como linha geral para a Prefeitura nas redes sociais. Por tratar de temáticas relevantes para aquele momento, dezenas de comentários e de conversações costumavam iniciar a partir delas.

Figura 19 – Exemplos de imagens utilizadas para comunicados



Fonte: Página oficial da Prefeitura de Curitiba no Facebook.

Em muitos casos, o comunicado dizia respeito a algum tema polêmico que a própria Prefeitura precisava enfrentar (Figura 20); em outros casos, o informe se dava pela repercussão de determinado assunto no ambiente das redes sociais digitais. Possuíam, portanto, um caráter regulatório da produção de sentidos, na tentativa de esclarecer um assunto, apresentar um ponto de vista institucional ou alertar para questões urgentes. É em virtude destes exemplos recorrentes observados, que tais publicações podem ser um material importante para o andamento da pesquisa e compreensão dos tensionamentos teóricos a serem apresentados no decorrer do trabalho.

Figura 20 – Exemplo de comunicado com tema polêmico

Prefeitura de Curitiba
Página curtida · 23 de janeiro de 2015 · Estado do Paraná

Em relação ao indicativo de greve do transporte coletivo na próxima segunda-feira (26), a Prefeitura de Curitiba informa:

- 1 - A greve é motivada pela falta do pagamento do vale (40% do salário) que motoristas e cobradores tradicionalmente recebem no dia 20 de cada mês.
- 2 - O vale não foi pago ainda porque o Governo do Estado, desde outubro do ano passado, não faz o repasse do subsídio referente ao transporte metropolitano, totalizando uma dívida de R\$ 16,5 milhões, sem contar janeiro de 2015.
- 3 - O governo do Estado não apresentou nenhuma proposta de pagamento desta dívida e ainda quer reduzir o subsídio metropolitano de R\$ 7,6 milhões para R\$ 2,3 milhões/mês.
- 4 - Em um primeiro momento, os trabalhadores do sistema acenam com pedido de reajuste de 10% + INDI* a partir de 11 de fevereiro, 12% no vale.

Escreva um comentário...

Felipe Barbosa Você está MENTINDO. O subsídio do coletivo do Beto Fichta vai pra pagar as empresas metropolitanas. A URBS (segundo ela própria) não repassa nenhum centavo para essas empresas desde o começo do mês, pois o convênio com a COMEG venceu. Do que as empresas do sistema URBANO, de responsabilidade exclusiva da Prefeitura, também não pagaram o vale dos funcionários, o que quer dizer que também estão sem receber. Esse incompetente desse prefeito só sabe tirar o leite da rã. Isso é uma vergonha, prefeitura caloteira!

Curtir · Responder · 3 a

↕ Ocultar 29 respostas

A opção "Comentários mais relevantes" está selecionada; portanto, algumas respostas podem não ser exibidas devido ao filtro.

Prefeitura de Curitiba Do próprio site do sindicato da categoria:

Empresas

As empresas de transporte coletivo de Curitiba e Região Metropolitana afirmam que atrasos nos pagamentos dos funcionários se devem à dívida do Governo do Paraná, no valor de R\$16,7 milhões, referente ao subsídio do transporte coletivo da Região Metropolitana.

Governo

Em reunião realizada ontem a tarde com o presidente do Sindimoc, Anderson Teixeira, o Secretário de Desenvolvimento Urbano, Ratinho Jr., afirmou que o Governo do Paraná reconhece a dívida dos subsídios e que pretende pagar, mas não deu data ou forma da realização do pagamento.

http://www.sindimoc.org.br/?area=ver_noticia&id=639

Empresa	Quanto pagou	Motoristas	Cobradores
Somiso	1%	R\$ 18,00	R\$ 10,00
CCD	2%	R\$ 36,00	R\$ 20,00
Marchal	2%	R\$ 36,00	R\$ 20,00
Marchal Fital	2%	R\$ 36,00	R\$ 20,00
Glória	2%	R\$ 36,00	R\$ 20,00
Redentor	5% e 3%	R\$ 93,00	R\$ 33,00
Arcucânia Urbana	5%	R\$ 90,00	R\$ 51,41
Tamandará Fital	8%	R\$ 142,00	R\$ 82,00
São José Fital	20%	R\$ 362,00	R\$ 205,00
Azul Fital	20%	R\$ 362,00	R\$ 205,00

Curtir · Responder · 3 a · Editado

Edson Luiz de Ramos Cara, não estou defendendo a Prefeitura, mas passa a fonte disso tudo aí. Aí a gente sabe cobrar melhor a própria prefeitura e quem mais for responsável.

Curtir · Responder · 3 a

Felipe Barbosa As empresas da região metropolitana estão sem receber por causa do subsídio estadual. Mas e as urbanas, de responsabilidade exclusiva da prefeitura? CALOTE

[http://www.parana-online.com.br/.../cidades/news/854449/...](http://www.parana-online.com.br/.../cidades/news/854449/)

Curtir · Responder · 3 a

Edson Luiz de Ramos Mas aí que tá. Tem que cobrar cada Prefeitura sobre sua Parte.

Curtir · Responder · 3 a

SINDIMOC.ORG.BR
Hoje motoristas e cobradores trabalham com nariz de palhaço

Curtir · Responder · 3 a

Fonte: Página oficial da Prefeitura de Curitiba no Facebook.

No exemplo da Figura 20, temos a publicação de 23 de janeiro de 2015, sobre o indicativo de greve no transporte público, que leva à discussão sobre os subsídios. Há um conflito de Felipe Barbosa, seguido de uma argumentação. Após, atinge a figura do prefeito, assim como acusa a instituição de ser “caloteira”. O comentário recebe 45 curtidas, o que o ranqueia como de maior relevância. Seguem-se 39 comentários: o primeiro deles já é a resposta da instituição Prefeitura, repassando informação do Sindimoc, que representa a categoria. Desta forma, a prefeitura legitima o argumento sindical, reconhece a demanda de Felipe e busca respondê-la, bem como ignora o ataque ao prefeito. No entanto, a informação não é suficiente para encerrar o fluxo de sentidos, de interação e de reconhecimento. O comentário seguinte, de Edson Luiz de Ramos, cobra de Felipe Barbosa uma fonte de informação e faz ressalvas a uma possível defesa da instituição. A discussão segue, com o ingresso de mais sujeitos, mais sentidos, e a Prefeitura ainda publica mais 8 comentários na tentativa de explicar a situação (o último deles reitera a argumentação e encerra com “É simples de entender”). Após, vários atores comentam, inclusive Felipe Barbosa, autor do primeiro comentário da conversa. Os comentários se encerram com a frase de Luis Vinicius: “É tanta corrupção quem (sic) ninguém consegue pagar mais ninguém”.

4.6 O fluxo ator-instituição e as formas de apropriação

Muitos dos pontos que abordamos acima falam sobre possíveis relações. Elas estão baseadas nas estratégias publicamente explicitadas e numa significação construída pelo autor que se apoia em lógicas de reconhecimento, que tratam o campo comunicacional como central na estratégia de relacionamento da Prefeitura com os curitibanos e com os demais públicos atraídos pelo formato proposto.

Entende-se então que, quando atores demandam ações por parte da Prefeitura e são respondidos por outras pessoas que participam da conversa, e juntos, sem a participação da Prefeitura, solucionam problemas ou sanam dúvidas, há uma apropriação do dispositivo. Quando atores individuais ou coletivos veem na linguagem de humor adotada pela comunicação da Prefeitura uma oportunidade de satirizar a própria instituição, há também uma apropriação das estratégias adotadas pelo órgão – os atores, ao contrapor a gestão com linguagem semelhante, geram tensões à imagem que está fora do alcance regulatório.

As dinâmicas de uso e apropriação do dispositivo, por parte dos atores, também podem ser observadas no jogo entre pessoas que possuem relação direta com Curitiba e pessoas que interagem com a instituição em virtude de sua estratégia comunicacional. Na

produção de sentido, a diferença é visível ao observar as formas com que a interação se manifesta. O relativo sucesso da estratégia de humor gera repercussões negativas por parte de moradores de bairros da capital paranaense que enfrentam dificuldades nos serviços de responsabilidade da Prefeitura. Ou então, no questionamento direcionado aos turistas ou visitantes que não vivem o cotidiano da cidade e se iludem com a imagem que o dispositivo busca transmitir. Desta forma, ‘moradores’ e ‘turistas’ agem com diferentes táticas de apropriação das plataformas, sendo que a categoria dos “moradores” reivindica com mais força o reconhecimento de suas demandas.

4.7 A comunicação da Prefeitura de Curitiba como objeto de pesquisa

Apesar de ser uma temática bastante recente, diversos trabalhos já apresentam a Prefeitura de Curitiba como objeto de estudo – o destaque se dá na área de Comunicação, em função das estratégias empreendidas, da linguagem utilizada e da forma com que se mostra uma prática inovadora e que incide sobre outras instituições. Abaixo, apresentamos alguns trabalhos identificados com esta temática e suas abordagens metodológicas e resultados obtidos.

No levantamento realizado para esta pesquisa, os primeiros trabalhos que abordam a temática datam de 2014. Luz (2014) aborda o posicionamento e a construção de imagem da Prefeitura de Curitiba através do Facebook; Santos e Harmata (2014) analisam a relação entre humor e serviço público; já Ramos Jr., Santos e Braga (2014) abordam as duas faces de uso das redes sociais pela Administração Pública – a necessidade de promover a cidadania online como um objetivo estratégico e a necessidade de respeito aos direitos do cidadão pela livre expressão.

Luz (2014) analisa a construção de posicionamento de marcas e organizações, utilizando como caso a *fanpage* da Prefeitura de Curitiba. Aborda conceitos de *city marketing*, redes sociais e interação mediada por computador e busca entender como a Prefeitura se posiciona e, também, se dá a repercussão a partir da visualização dos comentários.

Como metodologia para a análise, a autora realiza um questionário via e-mail junto ao responsável pelo setor de Comunicação Social da Prefeitura de Curitiba, Marcos Giovanella, sobre o planejamento estratégico da *fanpage*. Também, executa uma análise de conteúdo das publicações, além de notícias relacionadas aos acontecimentos levantados, como forma de compreensão do contexto.

Em sua análise, Luz (2014) identifica algumas informações relevantes em sua pequena amostragem coletada entre 15 e 20 de outubro de 2014: nas 51 publicações observadas, 20 delas possuem avisos de utilidade pública; 9 possuem caráter de prestação de contas; as demais se revezam entre outras características em que o foco é o relacionamento com os usuários.

A autora dedica um espaço de destaque às publicações em que a imagem utilizada corresponde a “Curitiba Responde”. A relevância é reforçada pelo conteúdo da entrevista que a autora realiza com Giovanella, em que este afirma que não há metas numéricas relacionadas ao atendimento da página, apenas uma meta qualitativa de tentar sempre atender com qualidade os cidadãos.

[...] há um trabalho personalizado de análise das interações e encaminhamento da demanda para a secretaria responsável quando necessário, procurando responder individualmente a cada uma das questões. Em alguns casos, quando a demanda por um mesmo assunto é alta, a equipe se utiliza de recursos que unifiquem o esforço de comunicação, como o formato de conteúdo “Curitiba responde”, em que é publicada uma imagem padrão junto a um texto de esclarecimento. (LUZ, 2014, p. 55).

Quando visualiza os comentários produzidos pelos usuários na amostragem coletada, Luz (2014, p. 68) categoriza os formatos com base na metodologia da análise categorial semântica: (1) interações com o conteúdo publicado; (2) elogios à Prefeitura; (3) marcação de pessoas; e (4) dispersões do tema ou abordagens pontuais.

Dentre vários apontamentos relacionados às teorias desenvolvidas no trabalho, as considerações finais apontam para uma afinidade de Curitiba a um trabalho de *city marketing*, desenvolvido desde os anos 1990, no qual o planejamento urbano é tratado como um dos destaques da cidade. A monografia é uma importante contribuição acadêmica para a introdução do tema, sob orientação de Alex Primo, que visa compreender o fenômeno sob a ótica de inovações que integram uma web 2.0 e as mudanças que decorrem destas estratégias para o posicionamento comunicacional e de marketing. Desta forma, Luz (2014, p. 77) infere que, ao permitir visibilidade de redes do mundo *offline*, “[...] a *fanpage* abre espaço para que os atores sociais – a Prefeitura e os cidadãos – interajam mutuamente, articulando estas redes em uma relação de proximidade que contribui para sustentar uma imagem positiva da cidade”.

Santos e Harmata (2014) seguem linha semelhante de análise, mas abordam a relação entre humor e serviço público nas redes sociais da Prefeitura de Curitiba. Buscam entender de que forma a comunicação utilizada pode ter modificado a relação entre o município e o cidadão e como as plataformas em redes sociais podem facilitar a atuação da gestão pública.

O trabalho resgata um referencial que conserva algumas percepções sobre os espaços digitais como transformadores e potenciais qualificadores de um novo modo de agir na relação entre as instituições políticas e os cidadãos. Para isso, aborda Pierre Levy e o conceito de ciberespaço, bem como André Lemos e a ideia de *cibercidades*, para entender as redes sociais como espaços em que os cidadãos se mobilizariam coletivamente, incentivando o debate e o questionamento sócio-político.

A amostragem visualizada por Santos e Harmata (2014) compreende 250 publicações no mês de agosto de 2014. Inicialmente, foram divididos em duas grandes categorias: interação (53% dos posts) e informação (47%), diferenciados em relação ao seu conteúdo primário. Após, o conteúdo foi decupado em 16 subcategorias para analisar os temas, que levam em conta as principais secretarias do município, eventos e notícias da cidade, conscientização e outras categorias não relacionadas às secretarias, como ciência e clima. No caso das publicações de interação, as categorias utilizadas foram humor, foto e música.

O trabalho aborda, também, um dado colhido via ferramenta Social Bakers, que fornece estatísticas e análises de redes sociais digitais. Conforme Santos e Harmata (2014, p. 14), em agosto de 2014, a taxa de resposta da Prefeitura de Curitiba foi de 30% para todos os comentários que contavam com um símbolo de interrogação.

Como também era de se esperar, a utilização do humor e de uma linguagem característica do repertório cultural de públicos distintos que circulam nas redes sociais digitais propagou críticas à Prefeitura de Curitiba por tratar como brincadeira assuntos de interesse público. Ramos Junior, Santos e Braga (2014), em artigo apresentado em Buenos Aires, criticam a atuação da Prefeitura nas redes sociais pelo que chamariam de “desvirtuamento e uso inadequado das redes sociais pela Administração Pública”.

Apontam, para este argumento, a veiculação de notícias de que alguns cidadãos estariam sendo bloqueados pela página, em virtude de críticas e comentários desfavoráveis ao governo, e que isso motivou um vereador a formular pedido de informação da lista de bloqueados e a respectiva justificativa para tal com base na Lei de Acesso à Informação (LAI) entre 2013 e 2014. Não cita, no entanto, qual é o vereador, o resultado do pedido de informação nem algum dado que permita a busca manual por tal demanda. Em busca de notícias relacionadas ao fato, há alguns indícios dos bloqueios em sites noticiosos de Curitiba, porém nada conclusivo. O segundo ponto abordado pelo artigo é a utilização do humor nas publicações e a ausência de informações de interesse público.

As fortes críticas estão embasadas em adjetivações e percepções sobre o que os autores consideram certo e errado nas práticas comunicacionais da Administração Pública.

Salientam a possibilidade e a importância de os órgãos públicos proverem informações nas redes sociais digitais – citando artigo da LAI que prevê a prática – e apresentam como exemplo de experiência bem-sucedida a ação da Defesa Civil e da Prefeitura de Nova Friburgo para informar os moradores de situações de risco de desastres naturais na região serrana do Rio de Janeiro.

Ramos Junior, Santos e Braga (2014) apontam, também, que a utilização de brincadeiras e piadas pode levar “a perda da confiança e de credibilidade no conteúdo das informações divulgadas pelo ente público” (2014, p. 32) e que isso “é bastante prejudicial ao desenvolvimento do governo eletrônico e ao próprio interesse público” (2014, p. 32).

As adjetivações recorrentes ao fenômeno da Prefeitura de Curitiba estão embasadas na observação da página e na constatação de que o uso das redes sociais por parte do órgão não atende ao interesse público, “[...] pois as informações divulgadas em geral não têm conteúdo relevante para o cidadão” (2014, p. 31).

Esta percepção, no entanto, é contradita pelo trabalho de Santos e Harmata (2014) e Luz (2014), que, embora observem uma amostragem pequena do todo, consideram que há, sim, informação relevante e de interesse público oferecida ao usuário, ainda que boa parte dela se utilize de linguagem distinta da pretendida “[...] oficialidade, seriedade e veracidade do conteúdo das informações sob pena de comprometer a própria viabilidade do governo eletrônico” (RAMOS JUNIOR; SANTOS; BRAGA, 2014, p. 31), considerando que a confiança é um indicador de êxito. Os autores não apontam, no entanto, que a confiança pode ser relativa a determinados públicos, e que a utilização de uma linguagem lúdica, por si só, não é determinante para que haja a perda de confiança de um processo comunicacional.

Com a continuidade do fenômeno ao longo dos anos de gestão, outros trabalhos buscavam investigar com profundidade os processos comunicacionais da Prefeitura de Curitiba. Em 2015, pelo menos quatro trabalhos foram identificados sobre a temática.

Traesel e Maia (2015) abordam as estratégias de polidez, sob a perspectiva da pragmática, da Prefs no Facebook; Silva e Santos (2015), de forma abrangente, analisam a utilização das mídias sociais por parte da Administração Pública Municipal em 17 grandes cidades brasileiras; Oliveira e Mendes (2015), sob o viés da Comunicação Organizacional, analisam o modelo de comunicação da prefeitura; este também é o objetivo do trabalho de conclusão de curso de Souza (2015), ao abordar a comunicação pública e organizacional nas estratégias comunicacionais da prefeitura.

Traesel e Maia (2015) realizam uma análise qualitativa das estratégias de polidez linguística utilizadas pelos comunicadores do Facebook da Prefeitura com a população na

publicação “Plantão Curitiba” do dia 8 de junho de 2014. Identifica que o órgão recorre ao uso de estratégias de polidez negativa, como evasão ou escusa, distante de um princípio de comunicação pública, e quando faz uso de estratégias positivas, busca acordo, demonstra interesse pelos locutores e engajamento. “A postura evasiva na linguagem, apesar de evitar conflito (...) pode levar o locutor a entender que seu ponto de vista não é considerado, agravando uma imagem negativa da instituição” (TRAESEL; MAIA, 2015, p. 117).

A análise das autoras está centrada na observação dos atos de ameaça à face (FTAs), propostos por Brown e Levinson (1987) para a Teoria da Polidez, entendendo a face como uma autoimagem pública que cada um tenta reivindicar para si. Assim, a cada interação os atores podem fazer uso de estratégias de polidez positiva, negativa, *off record* (enunciados indiretos, irônicos, ambíguos) e *bald on record* (estratégia que busca não dar margens à compreensão).

A observação sobre as interações entre a prefeitura e os atores nos comentários de uma publicação se aproxima de alguns objetivos propostos por esta pesquisa. Traesel e Maia (2015) observam que a Prefs se utiliza de estratégias de polidez *off record* com frequência, o que implica em enunciados com sentido em aberto. Percebe-se que esta estratégia não parece ser a mais adequada em um contexto de comunicação de serviço, pois, salientam as autoras, isso pode “inibir ou desencorajar a participação dos interlocutores” (TRAESEL; MAIA, 2015, p. 130-131). Isto porque identificam um locutor que, apesar de ameaçar a face da prefeitura, buscava contribuir com o debate e foi ignorado pela instituição, que preferiu rebater um segundo locutor que criticava o primeiro.

O trabalho conclui que as redes sociais digitais facilitam as interações entre a instituição e o público, mas exigem cuidados com os conteúdos publicados – como por exemplo, evitar o uso de estratégias de polidez negativa, que seriam responsáveis pela impressão de distanciamento, objetivo contrário à comunicação pública. Evadir-se da discussão também é uma característica, ligada à polidez negativa, que deve ser evitada ainda que tente neutralizar o conflito, pois a atitude “pode levar o locutor a entender que seu ponto de vista não é considerado, agravando uma imagem negativa” (TRAESEL; MAIA, 2015, p. 130).

Silva e Santos (2015) retomam uma análise mais abrangente sobre as formas de utilização do Facebook por 17 cidades brasileiras com mais de um milhão de habitantes. Foram observados aspectos interativos e regularidade de atualização, aspectos que permitem perceber a baixa participação da população. A frequência de postagens, embora diversa em estilos e formatos, visava promover e divulgar ações do poder público local.

A pesquisa opta por analisar o uso do Facebook porque, em 2013, conforme o IBOPE, foi o maior e mais importante site de rede social no Brasil, respondendo por 73,5% da audiência das redes sociais digitais. A análise, então, incluiu municípios de todas as regiões brasileiras, em sua maioria capitais, e examinou quesitos como curtidas, comentários e avaliações; frequência de postagens; conteúdo das postagens e interações com usuários.

Um dos aspectos apontados é a ausência de correlação entre estratificações sociais e estatísticas de interação da página. Como apontam os autores, a página da Prefeitura de Curitiba possuía, em 2014, 472 mil curtidas, o que corresponderia a 25% do número de habitantes da cidade; enquanto a de São Paulo, com 63 mil curtidas, que corresponderia a apenas 0,5% do total de habitantes. O tempo de atividade da página também não possui correlação com o número de curtidas, assim como o engajamento variava bastante de cidade para cidade, independente de população ou tempo de existência da página.

Quanto ao conteúdo das publicações, Silva e Santos (2015) apontam que as páginas se utilizaram de notícias e informativos com várias temáticas de interesse da cidade e para promover campanhas de combate a doenças como dengue e chikungunya, doação de sangue, limpeza urbana.

Das conclusões mais relevantes que se extrai deste trabalho, percebe-se que todos os municípios brasileiros com mais de um milhão de habitantes possuem *fanpage* oficial no Facebook, porém, o uso de cada um deles é bastante distinto e discrepante – Porto Alegre, por exemplo, com baixíssima adesão, em determinados dias realizava mais de 20 publicações. 47% das páginas não disponibilizavam avaliação aos usuários. Comentários eram mais frequentes em situações que de alguma forma desagradavam os usuários.

Arelada a uma teoria, os autores concluem que a baixa interação dos cidadãos pode se tratar de “uma expressiva falta de interesse da população nos estilos, linguagens e, principalmente, conteúdos apresentados por seus governantes” (SILVA; SANTOS, 2015, p. 9).

Direcionando a análise da temática à comunicação organizacional, dois trabalhos buscam compreender, sob essa visada, como se dá o relacionamento entre a organização e o público. Tanto Oliveira e Mendes (2015) quanto Souza (2015) utilizam a análise de conteúdo de Bardin a fim de alcançar os objetivos propostos por seus trabalhos, e partem de eixos epistemológicos semelhantes do campo da comunicação organizacional.

Souza (2015) observa uma amostragem de 73 publicações, entre 5 e 11 de outubro de 2015, complementada por uma entrevista realizada por e-mail com a equipe de redes sociais da Prefeitura de Curitiba. O trabalho soube extrair informações interessantes sobre a atuação

da equipe de redes sociais, sobretudo a partir da entrevista realizada com a gerente de projetos digitais, Camila Braga.

Alguns dados: 95% do conteúdo é produzido pela equipe e 5% são campanhas produzidas por agências ou designers externos (números aparentemente estimados pela equipe); a equipe gerenciava a página “We are Curitiba” para se comunicar com o público estrangeiro no período que precedeu a Copa do Mundo no Brasil, com conteúdo em inglês e espanhol voltados para os visitantes; a página “Rede de Proteção Animal de Curitiba” também foi produzida para dar conta das demandas relacionadas à política animal. Na entrevista, os gestores abordam o Colab, explicam o funcionamento e afirmam que há muito a ser feito, para logo depois salientar que o aplicativo é usado como parte de um planejamento estratégico, em função do mapeamento de demandas que o aplicativo permite.

Sobre a estrutura organizacional, a entrevista explica como se consolidou o modelo de comunicação, os processos internos e os relacionamentos com o gestor público; comenta que as estratégias se adaptaram às demandas do público (é o caso do Instagram e os desafios fotográficos diários); observa a oportunidade estratégica ao perceber que no Brasil nenhuma — ou poucas instituições públicas — realizavam um diálogo de relacionamento, que falasse como pessoa, e não como órgão.

Camila também aponta na entrevista que há uma separação estrutural entre a página da Prefeitura e a do prefeito: “nós atendemos as demandas que aparecem *inbox*, mas se vierem falar algo em relação a ele, para o bem ou para o mal, a gente se isenta, e nem vamos fazer propaganda dele, especialmente, para isso que existe o espaço dele, a página”. A gerente de projetos digitais também fala sobre a integração com outros sistemas de comunicação da Prefeitura de Curitiba, como a Central 156. Segundo ela, a equipe de mídias sociais possui integração com o sistema de consulta de protocolos da central, o que possibilita informar a um ator qual é o encaminhamento dado ao protocolo que ele deseja informar-se, ou mesmo informar qual é o melhor caminho para realizar alguma demanda.

A estratégia de marketing digital, a partir da qual o humor é um quesito importante, também é abordada por Camila na entrevista:

[...] quando a gente publica posts mais bem-humorados sem aparentemente mostrar um serviço público, a gente aumenta o nosso alcance e consegue fazer com que os próximos posts também sejam visíveis. Então, colocando no ar um post desses e tendo um alcance alto, o próximo post, por mais que o conteúdo não seja tão interessante, consegue ser mais visível, porque antes dele houve um post que abriu esse caminho para outras pessoas visualizarem o post mais ‘quadrado’, digamos assim. Isso é para qualquer empresa, qualquer marca, você tem que estar ali, mas não falando de si o tempo todo, pois uma hora enche o saco, então você tem que

falar de outras coisas que divirtam também para o papo continuar. (SOUZA, 2015, p. 73).

As considerações finais, no entanto, são insuficientes sobre a análise de conteúdo e a aproximação com a comunicação organizacional. Para além de conclusões generalistas, aponta que as estratégias comunicacionais identificadas contemplam pressupostos da Comunicação Pública e da Comunicação Organizacional, “mas não contemplam estratégias ou conteúdos que visem o diálogo ou espaços de negociação com os cidadãos, [...] uma vez que a rede social possibilita novas formas de diálogo e debate entre as instituições públicas e seus cidadãos” (SOUZA, 2015, p. 61).

A consideração acima pode fazer parte de alguns problemas estruturais inerentes à amostragem ou aos pressupostos adotados para o desenvolvimento do trabalho, já que não parece verdade que não haja estratégias ou conteúdos que visem o diálogo (porém, pode ser verdade na amostragem observada) – o relacionamento é um dos principais pontos observados por outros autores ao analisar as publicações da Prefeitura de Curitiba no Facebook. Além disso, as conversas levadas a cabo entre atores e a instituição na caixa de comentários, como observado por Traesel e Maia (2015), indicam que há, sim, espaços de negociação com os cidadãos.

Oliveira e Mendes (2015) analisam amostragem ampliada, entre os meses de novembro e dezembro de 2014; e entre os meses de fevereiro e março de 2015, aproveitando-se de “um novo modelo de comunicação organizacional que estava em ascensão” (2015, p. 7). No decorrer do artigo, no entanto, não se destaca qualquer característica que tenha se depreendido deste período em específico. As categorizações do conteúdo propostas pelos autores não possuem um rigor metodológico que apresente coerência com a compreensão ampla de comunicação organizacional, tal qual pretendida inicialmente; e a correlação entre as estratégias (ou categorias) com o envolvimento informam apenas números que podem, ou não, condizer com uma visão geral da estratégia comunicacional da Prefeitura de Curitiba no Facebook.

Trabalhos produzidos em 2016 conseguem desenvolver de forma mais consistente a temática em relação às referências epistemológicas indicadas. As perspectivas se diversificam: Fuelber (2016) observa a *fanpage* a partir de pressupostos da comunicação pública e da democracia digital; Giannini (2016) concentra sua leitura nos *memes*, na cultura digital e na efetividade da propagação do conteúdo oferecido neste formato; Pabst e Mendonça (2016) observam as interações na *fanpage* na tentativa de traçar um perfil dos comentaristas a partir dos conceitos de fã, não-fã e anti-fã.

A monografia de Fuelber (2016) possui o claro objetivo de entender se as publicações da Prefeitura de Curitiba seguem ou não os pressupostos citados e analisa qual categoria possui maior incidência. Observa, para isso, 79 publicações da *fanpage* entre 22 e 31 de maio de 2016, e chega à conclusão de que a Prefeitura “busca mais informar e entreter os cidadãos do que despertar o interesse e viabilizar a participação civil acerca de temas políticos” (FUELBER, 2016, p. 7). Afirma que a instituição adota tais pressupostos para a disponibilização de informações, por exemplo, mas falha na promoção de debates públicos e na disponibilização de ferramentas de *accountability*.

Interessante notar o percurso epistêmico-metodológico percorrido pela autora. Primeiro, realiza uma revisão bibliográfica sobre o conceito de comunicação pública. Após, desenvolve o referencial sobre democracia digital resgatando Jean-Jacques Rousseau e sua ampla noção de democracia. De certa forma, o percurso parte do argumento dedutivo, em que há uma noção fundante de democracia sistematicamente tensionada por outras problematizações, como a ideia de pressupostos indispensáveis para a prática democrática, conforme Norberto Bobbio.

Após, o trabalho elenca alguns ideais apontados por Wilson Gomes para que se alcance uma participação política mais efetiva por parte dos cidadãos: informações apropriadas o suficiente para habilitar o cidadão à participação; possibilidade de acesso aos debates argumentativos; meios e oportunidades de participação em instituições democráticas ou grupos de pressão; oportunidades eficazes de comunicação da esfera civil com seus representantes (FUELBER, 2016, p. 34).

O autor tece considerações que avaliam o fenômeno comunicacional da Prefeitura de Curitiba, sob o viés de referenciais teóricos da comunicação pública e da democracia digital. Dentre elas, aponta que

[...] nas publicações analisadas ela não fornece links para os serviços municipais que os cidadãos curitibanos poderiam realizar pela internet (consulta ao imposto de renda, etc.) e em nenhuma publicação promove o debate público ou redireciona para algum fórum de discussão em que os cidadãos possam conhecer as temáticas públicas, opinar e participar do processo de decisão política. (FUELBER, 2016, p. 85).

O autor enfatiza, também, que a *fanpage* tenta promover a cidadania a partir de publicações sobre temas sociais que gerem empatia e respeito para com os cidadãos, mas que “não fornece meios para que a esfera civil se expresse e participe das decisões de interesse público – conceito fundamental da democracia digital para sanar os déficits de participação política” (FUELBER, 2016, p. 85). De fato, se observarmos o objeto perante a rígida

construção conceitual proposta pela democracia digital, estes espaços não estão estruturados, nem há regras mediadoras como se espera, por exemplo, em uma assembleia popular ou em uma audiência pública – de forma que não podemos refutar tal consideração. No entanto, em uma sociedade em midiatização, tais estruturações estão em transformação, e os espaços de discussão oferecidos por plataformas de interação via redes sociais digitais podem, pontualmente ou continuamente, se consolidar como pontos de interação entre os cidadãos e a Prefeitura Municipal. Isto porque, se há a resposta e a busca por solução por parte da instituição mediante resposta na própria plataforma, há um relativo esforço na tentativa de atender às demandas dos indivíduos – mesmo que este atendimento se dê em um formato pouco protocolar ou informal, em tom de conversa.

Ainda sobre Fuelber (2016), o estudo identifica que a página adota pressupostos de comunicação pública, mas que possui muitas falhas em aproveitar as possibilidades democráticas da internet; e que o conteúdo da página possui uma linguagem imagética e com frequente referência a desenhos animados, jogos, séries, filmes, etc., característica, segundo o autor, busca se adequar a um público mais jovem, de até 45 anos. A diretora Camila Braga, em entrevista a Souza (2015), afirma que o conteúdo é produzido visando o alcance de todos os cidadãos – é sabido que o público de idades mais avançadas também está presente no Facebook, mas tal estratégia é mais um indício de que há uma adequação por parte da Prefeitura às lógicas da plataforma que, além de visar um alcance maior, acaba por direcionar indiretamente seu esforço de produção a um público mais jovem.

Todos os trabalhos possuem em comum o contato com o novo. A percepção de que existe uma nova forma de se posicionar perante assuntos comuns à cidadania, ao interesse público e aos deveres do Estado é o que desperta a curiosidade em observar o fenômeno e suas características. Salienta-se, sempre, a questão da linguagem e da postura adotada ao abordar de forma lúdica assuntos que historicamente se conectam a um padrão sóbrio, sério e estruturado de comunicação. O que se pode observar é que existem diversas entradas epistemológicas possíveis sobre o mesmo objeto – uns o apontam com pessimismo (RAMOS JUNIOR; SANTOS; BRAGA, 2014; SOUZA, 2015), salientando as fraquezas e as ações em que o fenômeno deixa a desejar; outros, com otimismo (SILVA; SANTOS, 2015; SANTOS; HARMATA, 2014; LUZ, 2014). Dentre estes, alguns se permitem dosar notas equilibradas sobre aspectos em que a prática da Prefeitura deixa a desejar em determinados pressupostos de qualidade, mas possibilita novos formatos e experimentações positivos (TRAESEL; MAIA, 2015; GIANNINI, 2016; PABST; MENDONÇA, 2016).

5 TENSÕES EPISTEMOLÓGICAS I: A QUESTÃO DO RECONHECIMENTO

Neste capítulo, o objetivo é formular aproximações epistemológicas que localizam o campo de observação construído no âmbito das reflexões, proposições e questões situadas na linhagem de pesquisa em mediação e processos sociais. Compreende-se que o exercício dedutivo de pesquisa, em que partimos de determinados conceitos para observar tais comportamentos na dinâmica do objeto, permitem a produção de um empírico reinterpretado. Este é um movimento essencial, sobretudo quando as matrizes epistemológicas definem a força com que os conceitos determinam a perspectiva da experiência comunicacional.

De maneira geral, esta pesquisa está fundada em matrizes teóricas referenciais e concorrentes. As referenciais se localizam na perspectiva de uma sociedade em mediação, na qual os processos sociais e comunicacionais estão em constante zona de interface em função dos usos e apropriações dos meios para as mais diversas relações entre atores individuais, instituições e campos sociais, bem como em níveis de relação de esfera privada ou pública. Já as concorrentes possuem bases epistemológicas consolidadas em áreas de conhecimento complementares, sobre as quais se busca tensionar o problema comunicacional.

Os materiais empíricos, conforme descritos anteriormente, nos apresentam problemas de pesquisa que tensionam com os referenciais utilizados. Na análise da sociedade em mediação, compreendemos o dispositivo como articulações em uma matriz triádica formada por operações técnico-tecnológicas, semio-discursivas e sócio-antropológicas. Um dispositivo midiático, conforme Ferreira (2006), só se consolida após uma série de processos sociais que podem consolidar os meios nas práticas e apropriações sociais. Ou seja, um dispositivo só é efetivo quando observado um *continuum* semiótico em um determinado espaço-tempo que corresponda à possibilidade de acesso, a um intenso uso e a uma posterior apropriação potencial.

Para Ferreira (2017a; 2017b), dialogando inclusive com autores como Bernard Miège e Dominique Cardon, os dispositivos configurados retroagem sobre as interações sociais, agenciando-as conforme lógicas dos meios e conforme uma genealogia visível na modernidade: a) a produção/consumo de conteúdos (o impresso); b) o agenciamento através da programação (rádio e televisão); c) o consumo indexado (a biblioteca; o Google; o Netflix); d) espaço de interações (Facebook, Instagram, etc.); e) o agenciamento das interações (os robôs baseados em concepções de inteligência artificial para gestão das interações). Cada lógica dos meios retroage e agencia as lógicas anteriores, redimensionando as possibilidades de interações discursivas, de uso da linguagem e de simbólicas em jogo.

Observar, portanto, o objeto empírico como um dispositivo midiático nos permite compreender as dinâmicas, os componentes, os participantes, a montagem e os sistemas de funcionamento que são característicos do caso específico. O que Braga (2017) propõe é compreender a dispositividade do objeto – que já se refere a um meio específico e suas características, mais as relações que emergem das interações derivadas dos usos de diversos meios.

5.1 Das lógicas dos meios aos usos dos meios

Intitulado como dispositivo *Prefs*¹ a soma entre o conjunto de operações empreendidas pela Prefeitura de Curitiba nas redes sociais digitais (majoritariamente Facebook, mas também Twitter, Instagram e Snapchat) e o conjunto de operações empreendidas pelos atores em resposta aos objetivos estratégicos da instituição. A soma destas operações caracteriza um dispositivo interacional tentativo.

Os processos que interligam os componentes do dispositivo são dotados de dinâmicas que o tornam um objeto em constante transformação – é possível observar fluxos triádicos (FERREIRA, 2016a) contínuos, tentativas de regulação (operadas pela instituição), disrupção (produzidas pelos atores e agenciadas pelo próprio dispositivo) e produção de novas inteligibilidades (nas relações que integram participantes internos e externos ao dispositivo *Prefs*). Todos estes fluxos, no entanto, fundam-se em sua gênese para responder a uma urgência, com a predominância de um objetivo estratégico: “[...] para que pudesse ser usada como ferramenta para as consultas públicas que na época colheram sugestões para a Lei Orçamentária Anual (LOA) e a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO)” (KLENK, 2017, p. 52). É a partir da compreensão do objeto como um dispositivo que se direcionam os tensionamentos teóricos concorrentes.

5.2 Não é ciberativismo, mas...

O questionamento contribui para definir o posicionamento de pesquisa. É importante delimitarmos o que é e o que não é objetivo do projeto de tese. Um dos questionamentos que emergiram durante o desenvolvimento da pesquisa foi a necessidade de perceber que grau de engajamento é exigido para a coleta de material empírico para investigação. Para o campo de

¹ Este dispositivo se estabelece e aqui é nomeado como *Prefs* por este ser o nome adotado no processo interacional, tanto pelos atores quanto pela Prefeitura, para se referir a estes espaços, ou a estes conjuntos de atuações da instituição nas redes sociais digitais.

pesquisas na área da comunicação, a pesquisa assume como relevante propor a análise da circulação de processos midiáticos de produção de sentido dos cidadãos via internet.

Como princípio de resposta, a reflexão ajuda a perceber que o objeto da pesquisa não é o ciberativismo (ou net-ativismo, ou web-ativismo). Percebe-se dois pontos: (1) plataformas digitais, enquanto oferta específica para soluções de problemas da democracia, sofrem com a baixa participação; (2) para consolidar a efetiva participação individual, é necessário um contrato social que viabilize a resposta, em termos de interação, que coloque em relação instituições e atores, através dos usos dos meios constituídos.

Neste sentido, a proposta é investigar um fenômeno em que a interação entre atores e instituição se efetive em ampla escala. Por isso, consideramos, em termos de produção, as estratégias de comunicação da Prefeitura de Curitiba; por outro lado, consideramos os atores em rede – em demandas-resposta que podem ser atravessadas por diversas produções de sentido.

Como aponta Araújo, Penteado e Santos (2015), os estudos sobre ciberativismo no Brasil costumam analisar o uso das ferramentas e as ações desenvolvidas pelos próprios ativistas, e quase inexistem trabalhos que avaliem o uso da rede como “ferramenta para a promoção da participação cidadã no processo de desenvolvimento de políticas públicas, interagindo (em parceria ou por pressão) por meio dos mecanismos comunicacionais da web com o Estado” (ARAÚJO; PENTEADO; SANTOS, 2015, p. 1605-1606).

O mais importante, para nós, é observar que estas abordagens costumam ser encaradas “como forma de resistência, sem considerar a heterogeneidade da sociedade civil e as inovadoras formas de atuação, potencialmente democráticas, que as TICs possibilitam para as organizações civis” (2015, p. 1606). É inegável que compreender formas de resistência é preponderante para o avanço da ciência, da democracia, das liberdades individuais e coletivas, da humanidade, mas a participação cidadã, como aponta Nogueira (2013, p. 156 apud ARAÚJO; PENTEADO; SANTOS, 2015, p. 1600), é “uma interação complexa e contraditória entre Estado, mercado e sociedade civil que se abre para novas formas de reivindicação, controle social e gestão”, e busca criar condições de afirmação de novas formas de poder capazes de pressionar governos ou representantes associados à cidadania.

A noção de participação está intrinsecamente ligada ao direito à comunicação “porquanto entende-se que, através de diversas formas de ação comunicativa, seria possível participar em processos democráticos em várias escalas” (SARTORETTO, 2014, p. 119). No entanto, a possibilidade de comunicar não necessariamente se constitui em participação, pois há uma relação entre participação e poder na qual não se pode desconsiderar que o micro-

nível de relações de poder está em jogo com o macro-nível das políticas públicas. Este apontamento é feito pela autora ao investigar a cidadania comunicativa na situação de três rádios do Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem-Terra. Sartoretto (2014, p. 128) se dedica a investigar emissoras de rádio e valoriza esse ponto de vista ao concluir que “o processo de apropriação do rádio como mídia comunitária e participatória pelo MST nos leva a problematizar posições tecno-deterministas que atribuem características democráticas às mídias digitais”.

De fato, o determinismo tecnológico é uma percepção que exige constante vigilância por parte do pesquisador, pois, mesmo que neguemos a sua ideia, há uma tendência a valorizar o inovador, o recém-lançado, a novidade, sendo que os produtos realmente inovadores são desenvolvidos pelos processos sociais – sob os quais se encontram os processos propriamente comunicacionais.

5.3 Não é democracia participativa, mas...

Reis et al. (2016) desenvolve uma série de referenciais bastante produtivos para se pensar os sistemas de deliberação online, em uma abordagem semelhante à de Maia et al (2016) – e que fazem parte da mesma coletânea de artigos, produzida pelo Centro de Estudos Avançados em Democracia Digital (CEADD-UFBA). Com isso, pode-se perceber que existem epistemologias concorrentes com pontos de vista que valorizam o objeto comunicacional de determinadas plataformas, exaltando-as como espaços integrantes de um sistema deliberativo de discussão.

Para os autores, compreender as conversações online e a deliberação exige a compreensão das condições de interação e das especificidades dos ambientes conversacionais. Estes referenciais, então, propõem um claro espaço de interface que pode ser explorado por esta pesquisa. Ao investigar a circulação midiática, tomando a sociedade em midiatização como referência, a apreensão dos fenômenos comunicacionais a partir da produção de sentidos se torna central, complementado por uma abordagem que conversa em vários pontos com perspectivas produtivas: (1) a noção de sistema deliberativo permite refletir como acontece a deliberação em múltiplos ambientes e agentes; (2) valoriza a conversação cotidiana como etapa importante de processos complexos de participação cívica; (3) deve captar também fenômenos comunicativos relevantes que não configuram, necessariamente, deliberação; (4) deve ir além de processos metodológicos normativos, pois os momentos deliberativos são episódicos (MAIA et al., 2016, p. 185).

Os autores acima citados possuem uma forte interface com referências teóricas advindas das ciências políticas e de laboratórios de democracia deliberativa. A exemplo do que foi identificado em seus trabalhos, é possível afirmar que o objeto comunicacional é central, pois reconhece a importância da conversação, da interação, da troca, que acontece por meio de processos midiáticos. No entanto, a carga teórica busca resolver o problema de pesquisa pelo viés de um sistema deliberativo decorrente do que é proposto por Habermas (2011) com sensíveis avanços em relação à normatividade da proposta de uma democracia deliberativa, mas ainda com alto grau de exigência de cumprimento de determinados preceitos.

Ao pensarmos, então, com uma perspectiva sistêmica, inserimos as redes sociais como arenas de discussão passíveis de análise. Esta abordagem é destacada por Maia et al. (2016), que propõem a necessidade de metodologias próprias para compreender as conversações nessas redes. Assim, são abordadas algumas características dessas redes, como a transversalidade, ou seja, “a capacidade que os atores têm de realizar diversas atividades simultaneamente” (MAIA et al., 2016, p. 187-188). Essa característica é abordada pela circulação intermediária, quando busca-se compreender o circuito percorrido entre mais de um meio.

A ênfase nas redes sociais está em compreendê-las como ambientes conversacionais distintos que o tornam mais suscetíveis a certos modos de comunicação. Identificar as oportunidades desses ambientes de interação na internet impactam a configuração da argumentação e da conversa mediada. O esforço em perceber isso é essencial para que a análise permaneça relevante, ainda que determinados usos sociais dos meios se tornem obsoletos (MAIA et al., 2016).

Algo a ser valorizado nesse processo de investigação de redes sociais é o esforço que alguns órgãos públicos têm dispendido à legitimação de formas de usos sociais dos meios como espaços de contato, de conversa ou, ao menos, de posicionamento por parte da comunicação organizacional. Andrelo e Matos (2014) analisam a contribuição de manuais de conduta em mídias sociais à democracia digital. São quatro manuais, produzidos por: Embrapa, Secretaria de Comunicação Social do Governo Federal, Secretaria de Saúde do Distrito Federal e Conselho Nacional de Justiça. Os manuais são importantes por indicarem o reconhecimento e a necessidade de adaptação dos órgãos às gramáticas das redes sociais. Todos eles, segundo as autoras, “foram formulados com objetivo institucional contemplando em seu conteúdo a preocupação com a transparência da conduta nas redes sociais midiáticas” (2014, p. 197).

Andrelo e Matos (2014) consideram que as instituições compreendem as potencialidades desta realidade, mas ainda não estão preparadas para lidar com os riscos de sua presença online. A ausência dessa experiência gerou crises com necessidade de intervenção, no entanto, a própria publicação destas diretrizes de conduta já é uma ação proativa e preventiva.

O esforço das instituições em qualificar este espaço também é um indício de que é relevante estudá-los como espaços potenciais de participação cidadã por terem como pressuposto a presença das organizações de Estado na rede – seja por produção de conteúdo, por administração da página por parte de funcionários públicos, por garantir ao cidadão de que há um esforço em ouvi-los ou por respondê-los em um curto espaço de tempo. Percebe-se, então, que a deliberação pode se dar em práticas diversas, inclusive em espaços de conversação informal, que deve ser valorizada como um “processo catalisador de formas mais complexas de participação política e cívica” (MAIA et al., 2016, p. 200).

5.4 Homofilia e incivilidade: metáforas sobre as desconexões

A homofilia é um conceito que se refere ao fato de que atores similares possuem a propensão a se associar uns com os outros com mais frequência do que entre atores não-similares. Sociólogos que estudam a população humana a partir de dimensões sociodemográficas diversas – incluindo etnia, gênero, idade, classe social e nível de instrução – concluíram que amigos, colegas de trabalho e de estudo, cônjuges e outras associações tendem a ser mais similares umas às outras do que membros de uma mesma população escolhidos aleatoriamente. Tal fenômeno é usado para explicar conceitos sociológicos como segregação, mobilidade social, etc.

Os estudos empreendidos nesta área, até a última década, possuíam em comum o fato de serem conduzidos em cenários físicos com pesquisas junto a grupos de sujeitos, em um determinado espaço geográfico.

A homofilia, como inicialmente proposta por Lazarsfeld e Merton (1956 apud BISGIN; AGARWAL; XU, 2012), é categorizada entre “homofilia de *status*” e “homofilia de valor”, em que a primeira considera a tendência associativa de atores de *status* sociais similares e a segunda considera a tendência associativa de atores que possuem valores sociais semelhantes, ainda que não dividam *status* social similar. A limitação dos estudos existentes está nos experimentos de pequena escala, que impedem generalizações sobre o comportamento social.

Bisgin, Agarwal e Xu (2012) partem de pressupostos que hoje, com a evolução dos estudos relacionados ao comportamento social nos meios digitais, sabemos que são tensionáveis e questionáveis. Em 2012, o contexto mercadológico das redes sociais digitais era de crescimento galopante – para sites de hospedagem de blogs, por exemplo, alcançava taxas de 100% de crescimento a cada 5 meses. Facebook alcançava 500 milhões de usuários e o Twitter, 200 milhões; inúmeras plataformas eram criadas, com propósitos distintos, mas, de acordo com os autores

[...] através de interfaces reativas, baixa barreira para publicação e custo operacional zero, tudo o que é possível a partir do novo paradigma da Web 2.0, as redes sociais têm experimentado um fenômeno crescente na participação do usuário em direção a uma web participativa ou um jornalismo cidadão. (BISGIN; AGARWAL; XU, 2012, p. 214).

O trabalho apresentado pelos autores tem a importância de abordar, pela primeira vez, a questão da homofilia em ambientes virtuais. Para isso, desenvolve aproximações e comparações entre dois cenários: o mundo físico e o mundo online/virtual. Aponta as limitações para tal, já que as condições de estratificação de dados com base sociodemográfica nos ambientes virtuais ainda eram muito difíceis e imprecisas – condições estas que ainda hoje são de difícil apuração, mesmo que as principais redes sociais produzam suas próprias estratificações com base nos dados disponibilizados pelos usuários.

Os autores elencam algumas contribuições do trabalho e, dentre elas, destacamos: a) o estudo desenvolve uma metodologia genérica para estudar o impacto das diferenças entre laços sociais no mundo físico e no mundo virtual na formação de laços sociais virtuais, aplicável para diversos ambientes digitais; b) a análise sobre a homofilia baseada em interesses possui dois níveis: diádico e comunitário; os interesses foram selecionados com base em escolhas explícita e implicitamente mencionadas pelos atores; c) os resultados indicam uma fraca influência da homofilia baseada em interesses na construção de novos vínculos nos três sites analisados: BlogCatalog, Last.fm e LiveJournal. Aos autores, tal conclusão resulta na implicação de que a promoção, a publicidade e a recomendação nas redes sociais digitais deveriam ser reconsideradas (BISGIN; AGARWAL; XU, 2012, p. 230).

O que os autores buscam afirmar, a partir dos dados obtidos, é que o fato de os interesses não serem os principais motivos que implicam a criação de novos vínculos de amizade nos ambientes virtuais examinados, as redes sociais digitais podem incorporar diversidade em interesses antes de recomendar novos amigos – e não só isso, mas também produtos, já que em uma amizade nem todos terão a mesma visão sobre um mesmo produto.

Em suas considerações finais, Bisgin, Agarwal e Xu (2012) salientam importantes questões produzidas pelo trabalho, as quais indicam uma percepção de que o artigo provoca discussões tão ou mais interessantes que os resultados de fato depreendidos da investigação: “quais são os fatores primários por trás da construção de novos vínculos nas redes sociais digitais? Os vínculos do mundo real são, também, influenciados pelas redes sociais digitais devido à inevitável penetração das mídias sociais na nossa vida cotidiana? (2012, p. 231).

Outra preocupação apontada por estudos sobre homofilia é a sua relação com a polarização. Dandekar, Goel e Lee (2013) partem do pressuposto de que a homofilia resulta em polarização. A este pressuposto, agrega-se a compreensão do fenômeno da assimilação tendenciosa (*biased assimilation*), estudado na psicologia social, no qual o sujeito que é submetido a evidências inconclusivas em um assunto complexo tende a fortalecer sua posição inicial mediante evidências que a confirmam, enquanto analisam criticamente as evidências que não confirmam esta posição. Por isso, apenas a homofilia, sem a assimilação tendenciosa não é suficiente para polarizar a sociedade.

Para Yavas e Yücel (2014), a homofilia desempenha um importante papel na forma como os atores moldam as suas relações sociais; também, condiciona o tipo e a força da influência social que qualquer outra pessoa na rede social do ator tem sobre ela. Torna-se desta forma uma chave para compreender por que alguns comportamentos, como tolerância, cooperação, conservadorismo ou violência, são encontrados no espaço social. Yavas e Yücel (2014, p. 355) citam outras situações em que a homofilia é discutida: seu papel no acesso à informação; na difusão de inovações e comportamentos; na formação das opiniões e normas sociais; nas desigualdades entre grupos. Em seu trabalho, buscam compreender a relação entre a homofilia e a difusão de inovações nas redes sociais.

Por uma questão de simplicidade, os atores que compõem a sociedade são rotulados como sendo de cor vermelha ou verde, o que representa o status hipotético dos atores. Esses status desempenham um papel influente na formação de laços homofílicos e na adoção de inovações. Este último está relacionado com a suposição de que apenas os atores de um mesmo status influenciam a adoção e a decisão de cada um. (YAVAS; YÜCEL, 2014, p. 357).

A pesquisa quantitativa leva em consideração níveis de homofilia entre grupos e como o processo de adoção de inovações acontece entre estes grupos. Um dos dados mais interessantes que Yavas e Yücel (2014) apresentam é a correlação entre o nível de adoção de uma tecnologia por parte de um grupo homofílico e a difusão de inovações tecnológicas entre outros grupos. Utilizando o conceito de homofilia de *status* (LAZARFELD; MERTON, 1954 apud BISGIN; AGARWAL; XU, 2012), os autores apontam que, quando uma

tecnologia é adotada por até 30% dos agentes de um determinado grupo homofílico, o índice de difusão de inovações para grupos não-homofílicos atinge a melhor performance. Quanto maior é o grau de adoção homofílica acima dessa porcentagem, menor é o índice de adoção por grupos de *status* homofílicos distintos. Por exemplo, se uma nova rede social digital ou uma tecnologia é lançada e adotada por 10 a 30% dos agentes de um determinado grupo de *status* semelhante, a chance de ela ser adotada por grupos de *status* diversos cresce consideravelmente.

Quando aplicada ao domínio da política, a homofilia produz atitudes políticas compartilhadas que, ao serem relacionadas com outras, podem provocar polarizações. Neste sentido, produz-se o que é chamado de efeito de câmara de eco (*echo chamber*), no qual há a tendência dos atores de criar grupos homogêneos e se afiliar com pessoas que compartilham uma visão política. Colleoni, Rozza e Arvidsson (2014) abordam este efeito observando o comportamento e o conteúdo compartilhado por perfis no Twitter nos Estados Unidos. A observação foca nas características de conteúdo de perfis ligados aos Democratas e aos Republicanos. Dentre as constatações, apontam que os grupos democratas observados apresentam um nível de homofilia superior aos republicanos, de maneira geral. No entanto, os republicanos que se conectavam a contas oficiais de políticos republicanos apresentavam níveis de homofilia ainda maiores. A amostra coletada sobre as quais os autores tecem tais considerações consiste em conteúdos publicados no Twitter entre 2008 e 2013 e, por isso mesmo, são um recorte que demonstra um contexto sócio-histórico no qual o país era governado por um democrata, enquanto republicanos ocupavam a oposição.

A discussão oferecida pelos autores sugere que as pesquisas relacionadas à homofilia política na internet devem levar em conta seriamente a cultura política e as práticas dos usuários. Além disso, o trabalho tensiona algumas percepções relacionadas à esfera pública conforme cunhada por Jürgen Habermas, definida como um espaço comunicativo de livre circulação de informações, ideias e debates. Neste sentido, uma esfera pública deveria permitir o diálogo público e a racionalidade em direção a uma deliberação. Nesta linha, existem algumas descobertas: a exposição inadvertida aos meios de comunicação na internet tem aumentado a exposição dos cidadãos à discussão política e à confrontação (COLLEONI; ROZZA; ARVIDSSON, 2014, p. 318). Esta exposição é facilitada pela inevitabilidade do encontro com a diferença política, pela frágil fronteira social entre locais geográficos distantes e por estratégias de exposição seletiva ainda imperfeitas.

Ainda situado em um contexto marcado pela noção da esfera pública, Colleoni, Rozza e Arvidsson (2014, p. 318) citam algumas descobertas de Wojcieszak e Mutz (2009), nas

quais os autores identificam que “a exposição a redes e visões políticas heterogêneas acontecem de forma acidental e em locais não diretamente devotos à discussão política, mas onde discussões políticas e não-políticas ocorrem simultaneamente” (COLLEONI; ROZZA; ARVIDSSON, 2014, p. 318). Esta perspectiva vem ao encontro do que buscamos, como grupo de estudo, compreender dentre os fenômenos comunicacionais investigados – os meios são construídos com determinados objetivos, mas nem sempre os objetivos são satisfeitos pelo uso e pela apropriação dos usuários.

Ao mesmo tempo em que se percebe que há, na internet, espaços conversacionais nos quais existe uma exposição ao outro, ao diferente, ao não-homofílico, autores que criticam a ideia de que esferas públicas se constituem nestes ambientes apontam que a internet apenas reforça visões políticas anteriores – operando, assim, como uma câmara de eco na qual a orientação política é reafirmada.

O crescimento da oferta de plataformas de redes sociais reforçou a importância das discussões relacionadas à homofilia no ambiente acadêmico e também na compreensão do fenômeno comunicacional relacionado às estratégias de expansão e regulação das próprias tecnologias oferecidas nas redes sociais digitais, o que se convencionou atribuir aos algoritmos e às estratégias de design desenvolvidas para a experiência e a interação do usuário.

Ao analisar 72.302 perfis de Republicanos e 782.371 de Democratas no Twitter, Colleoni, Rozza e Arvidsson (2014) identificaram que o número de Republicanos que seguiam contas oficiais de políticos e do partido eram oito vezes maiores do que o de Democratas que seguiam perfis oficiais de Democratas. Isso indica, para os autores, “uma natureza diferente da participação política entre democratas e republicanos” (2014, p. 325), em que os democratas possuem maior propensão a expressar suas ideias em uma discussão, enquanto republicanos possuem maior propensão a seguir contas oficiais partidárias. Tal descoberta está de acordo com Wojcieszak e Mutz (2009), para quem a discussão política não ocorre de forma primária em espaços políticos, mas em outras redes onde a discussão política acontece incidentalmente ao abordar tópicos políticos ou problemas públicos controversos.

A virtude do trabalho (COLLEONI; ROZZA; ARVIDSSON, 2014) é reunir os perfis em torno de afinidades partidárias, a partir da análise dos discursos políticos, o que produz resultados distintos de outros nos quais a característica metodológica levava em consideração a auto-declaração de orientação política dos usuários. Dentre os resultados, percebe-se que “pensadores” democratas privilegiam a associação a outros democratas em uma proporção bem maior do que a de “pensadores” republicanos que se associam a outros republicanos.

Quando o assunto é a associação a perfis oficiais dos respectivos partidos, a conta se inverte: “ativistas” republicanos privilegiam a associação a outros republicanos em uma proporção bem maior do que a de “ativistas” democratas se associam a outros democratas. Isto resulta em um dado que contraria o senso comum de que os Republicanos seriam mais homofílicos do que os Democratas. Tende-se a inferir, desta forma, que a aderência dos Democratas se dá ao processo, em um perfil mais interacionista, enquanto a aderência republicana é à referência, à representação, mais institucionalista.

Tais descobertas reafirmam a necessidade de tensionar pressupostos atribuídos, geralmente, à dimensão tecnológica das redes sociais digitais. Para os autores, dependendo do ponto de vista que tomarmos para a análise, estes meios de comunicação característicos de uma sociedade em midiatização podem salientar o funcionamento como uma “esfera pública” ou como uma “câmara de eco”. Isto reforça a ideia de que as realidades coexistem e de que não há uma separação entre um comportamento real e virtual.

Em Boutyline e Willer (2017), a análise realizada via Twitter busca compreender como as diferentes orientações políticas exibem diferentes níveis de homofilia política. Para isso, analisa uma amostragem de usuários politicamente engajados sobre os quais se infere a orientação política a partir dos políticos ou das organizações sociais que seguem na rede social digital. Conclui, com base nesta amostragem, que os atores mais conservadores e extremistas tendem a ser mais homofílicos do que os mais liberais e moderados.

Nesta mesma linha, Dvir-Gvirsman (2017) também identifica uma propensão a maiores índices de homofilia entre atores com ideologias mais extremas e, para compreender a forma com que o consumo midiático ocorre, desenvolve o conceito de “homofilia de audiência”, intimamente ligado à ideia de polarização, exposição seletiva e a busca pela identidade de uma determinada audiência. Tal fenômeno faz parte de um processo de construções individuais de uma autoconsistência.

Nesse sentido, a homofilia da audiência é essencialmente uma questão de gosto político on-line, assim como conceitos como “comunidades gustativas” (*taste communities*) ou “performance gustativa” (*taste performance*) são reflexos do gosto cultural (Baym, 2011; Bourdieu, 1984; Gans, 1999; Papacharissi, 2013; Peterson, 1992). No ambiente on-line, a seleção de objetos - grupos culturais ou políticos, websites, etc. - representa o gosto de alguém e sinaliza a identidade social de uma pessoa para outras pessoas (Papacharissi, 2013). (DVIR-GVIRSMAN, 2017, p. 1074).

O desenvolvimento dos conceitos, assim como as práticas sociais, se desenvolve no decorrer dos anos e, a partir dos empíricos que visualizamos, colhemos compreensões

distintas e em constante transformação. Como visto nos excertos acima, a própria trajetória da ideia de homofilia se propaga no decorrer do século XX como um fenômeno atrelado a reconhecimentos intersubjetivos. Mesmo na compreensão original de Lazarsfeld e Merton (1954 apud BISGIN; AGARWAL; XU, 2012), as comunidades homofílicas se reuniam em torno de valores ou *status* semelhantes. Em 2017, a ideia de “homofilia de audiência” indica que os processos sociais e midiáticos culminam em transformações sensíveis nos modos de associação entre atores, sobretudo atrelada às mediações, mas continuam atreladas a valores, ideologias, culturas e instituições de ordem moral.

Outro apontamento a ser considerado é a forma de abordagem levada em consideração pelos estudos. Percebe-se que trabalhos produzidos em um período no qual o desenvolvimento digital trilhava um outro estágio, de consolidação e expansão, costumam exibir pressupostos um pouco mais “otimistas” em relação ao caráter democrático que a internet poderia possibilitar. Ao passo que o desenvolvimento se acelerou, no decorrer dos anos 2010, e que diversos fenômenos sócio-comunicacionais puderam ser observados e investigados, as perspectivas caminham no sentido de os autores tomarem um cuidado a mais sobre os prognósticos que tais fenômenos podem gerar.

Papacharissi (2004), além de prover uma análise interessante sobre a civilidade e o potencial democrático de fóruns de discussão digitais, deixa à vista este pressuposto otimista que, em partes, também pode ser atribuído a inúmeros outros fatores que, há uma década atrás, não eram possíveis de serem visualizados. O estudo demonstrava que as conversações, “ao contrário da crença popular e de consistentes pesquisas prévias”, a maior parte das mensagens publicadas em grupos de notícias políticas não eram nem predominantemente impolidas, nem incivis (PAPACHARISSI, 2004, p. 275). O *corpus* contempla discussões extraídas da plataforma Usenet e tematizadas conforme grupos de notícias (p. ex. “activism”, “politics.clinton”, “politics.nationalism.texas”, “politics.mideast”, etc.) e títulos das discussões (p. ex. “gun control in Kosovo”, “liberal = gay = pedophile”, “proof that Jews are superior”, etc.)

Na amostra investigada, a autora demonstra que 14,2% das mensagens eram incivis, enquanto 22%, impolidas. Somadas, as mensagens incivis ou impolidas representavam 30% da amostra total, o que totalizava 80 mensagens. Quase todas (com exceção de 2 delas) eram respostas a um debate. Este dado, para a autora, surpreende, já que se cogitava uma presença mais ampla destes aspectos nas discussões, em detrimento de uma aparente polidez e civilidade visualizada na maior parte do material. É claro que, mais uma vez, é importante localizar tais evidências na plataforma eleita para observação, bem como em um contexto

histórico em que as discussões online ainda não contavam com muitas gramáticas e possibilidades tecnológicas que observamos hoje – o que nunca foi um empecilho para a discussão política digital.

Dentre os argumentos utilizados, o tipo ofensivo mais comum de incivilidade se referia a estereótipos (27%); 6 abordavam ameaças à democracia e 11 ameaçavam a liberdade e os direitos individuais. Dois terços dos casos de incivilidade se referiam a pessoas, líderes políticos, grupos sociais ou étnicos ausentes na discussão. Já a questão da polidez era, frequentemente, identificada de forma velada com o uso do sarcasmo, das letras em caixa alta (associadas à voz alta ou ao grito) ou mesmo em tom áspero, sem palavras depreciativas, mas de forma indelicada.

Na discussão oferecida por Papacharissi (2004, p. 277), alguns pontos se destacam. O que se verifica como impolidez ocasionalmente ocorre no calor da discussão de forma espontânea e não-intencional, e frequentemente há o arrependimento das partes; já a incivilidade é expressada de forma mais firme e não há arrependimento. Os usuários do Usenet também invocavam ideais democráticos com frequência, como a liberdade de expressão, a diversidade na discussão e a ideia de tornar o mundo melhor.

Papacharissi (2004, p. 279) aponta que o principal caso de preocupação é quando se percebe a incivilidade impecável, argumentada e sem qualquer traço de impolidez – como é o caso de um usuário que defendeu a supremacia branca em um fórum observado. Neste caso, o argumento foi cuidadosamente construído de forma polida, mas atentava contra grupos étnicos, contra a democracia e contra direitos individuais, o que demonstra a diferença entre polidez e civilidade nas discussões observadas. Além disso, uma das conclusões é a de que existem diferenças entre mensagens que são ofensivas entre pessoas e mensagens que ameaçam o teor democrático de uma conversação. Por fim, associa a incivilidade às atitudes e crenças pessoais, enquanto a impolidez estaria associada à reflexão sincera e espontânea de emoções.

Borah (2014) identifica novas percepções ao cruzar os conceitos de enquadramento de notícia e incivilidade na blogosfera política e se pergunta se o local onde a notícia é lida importa. Na discussão dos resultados, salienta a importância de compreender as teorias de comunicação nos ambientes de redes sociais digitais e a limitação da amostragem observada, ao considerar que “a blogosfera não é uma entidade homogênea” (BORAH, 2014, p. 821). Indica, então, que os participantes expostos a mensagens incivis são mais propensos a participar. “A pesquisa mostrou que atores podem experimentar sentimentos de hostilidade quando expostos a mensagens incivis, o que pode conduzi-los a se engajarem mais” (2014, p.

821). Complementa, ainda, que isto acontece, sobretudo, quando o ator é exposto a uma mensagem que critica seu ponto de vista e seu quadro de valores.

Outros dados: atores expostos a enquadramentos de notícia estratégicos podem tomar consciência da conotação partidária relacionada ao conteúdo e, assim, ficar menos propenso a participar da respectiva discussão; incivildade na blogosfera pode conduzir a uma menor abertura à diversidade de pensamentos e à polarização de atitudes.

Mais do que isso, as descobertas mostram que os atores se tornam menos abertos e mais certos de suas atitudes, indicando atitudes polarizadas na condição de incivildade.

Se atores em lados diferentes de uma questão não se respeitam, eles podem se tornar mais polarizados através do discurso político. Isso é essencialmente o oposto do “círculo virtuoso” do envolvimento democrático. Ironicamente, a mesma mensagem incivil faz com que os atores participem mais. Mensagens não-cívicas polarizam as atitudes dos atores, o que talvez levou a um maior desejo de participar e à participação on-line. (BORAH, 2014, p. 822).

Se não há o respeito entre opostos de força equivalente, como é o caso dos fóruns de discussão ou as discussões que se seguem na blogosfera política, o que se pode pensar quando o oposto, além de ocupar uma posição de contrariedade em relação a valores morais, ocupa espaços de poder de uma elite política? É neste sentido que Gervais (2017) investiga como a incivildade de uma elite política, que reproduz um discurso de massa, pode gerar raiva e de que forma tal reação afetiva, em partes, pode levar ao uso da incivildade nas expressões políticas. O artigo vai apontar que a exposição à incivildade desagradável aumenta o uso de incivildade em comentários abertos, com a raiva desempenhando um papel mediador entre a recepção e a resposta incivil.

Gervais (2017, p. 400-401) identifica que: 1) incivildade desagradável gera sentimentos de raiva e induz as pessoas a usar incivildade em seus próprios comentários políticos em parte mediados por sentimentos de raiva; 2) a incivildade no discurso político digital não é simplesmente mimetismo da incivildade das elites, mas também uma reação aversiva à mensagens incivis de uma elite política voltadas para um grupo interno – isso se manifesta quando o autor identifica que uma incivildade desagradável, direcionada por essa elite a um público interno, é capaz de gerar reações de raiva que não são apenas uma aceitação e uma reprodução da incivildade produzida pelas elites às quais se alinham as pessoas atacadas, mas sim, uma reação afetivamente irada a esse conteúdo; 3) para casos de incivildade homofílica, o grau de incivildade de uma mensagem pode fazer a diferença na forma como ela é recebida e retrabalhada e, também, será recebida de uma maneira por grupos internos e de outra por grupos externos.

A incivildade, portanto, é observada de forma constante nos fóruns de discussão e investigada sob diversos pontos de vista. Junto à percepção da homofilia, os dois conceitos se vinculam à questão do reconhecimento intersubjetivo e possuem zonas de interface com estudos relacionados ao comportamento social.

A bibliografia acima abordada versa sobre metodologias que quantificam padrões de comportamento a partir de conteúdos analisados, principalmente em fóruns de discussão de plataformas digitais variadas, e produz análises qualitativas que se conectam à perspectiva de uma pesquisa que busca compreender as dinâmicas de funcionamento das discussões que acontecem em ambientes digitais. Ao compreender tais comportamentos de forma supra-midiática, chega-se a uma percepção de que, apesar de a dimensão dos meios ser fundamental para a compreensão do todo, existem processos relativos aos usos sociais, inclusive comunicacional, que elucidam as configurações singulares dos processos midiáticos conforme os meios em uso.

5.5 Reconhecimento: tensões teóricas para pensar o objeto

Considerar a experiência realizada na Prefeitura de Curitiba como prática de democracia digital, por si só, já demanda uma discussão sobre experimentações e possibilidades em plataformas, de uso amplo e comum, com baixa capacidade de regulação dos espaços comunicativos. Esta discussão é presente entre autores e núcleos de pesquisa brasileiros. No entanto, há um tensionamento a ser feito com a perspectiva habermasiana, dominante para este tipo de análise.

Uma das proposições desta pesquisa é a de que a participação só se efetiva quando a produção de sentidos do ator é reconhecida pela instituição. Determinadas operações de sentido ocorrem sobre o fluxo comunicacional entre o ator e a instituição midiaticizada para que haja a consolidação de um circuito-ambiente de participação.

Uma das perspectivas comumente adotadas para o estudo de práticas de participação política, via redes sociais digitais, é a noção de arena deliberativa (BARROS, CARREIRO; 2016). O ponto de vista habermasiano carrega uma série de limitações para a análise do dispositivo em questão, visto que há a tendência a uma separação de planos (razão instrumental x razão comunicativa; razão x emoção; comportamento baseado na busca por consensos x comportamento baseado na moral).

A articulação dos referenciais teóricos abordados pela teoria crítica fornece embasamento para se compreender a comunicação como um processo central para as lutas por

reconhecimento. O reconhecimento se manifesta nas lutas empreendidas discursivamente, nas agonísticas identificadas nas arenas discursivas. A contraposição e a convergência discursiva, entre ator e instituição, ou entre atores, é agenciada pelas lógicas dos meios, mas também pelas identidades subjetivas e pelas próprias noções morais de justiça social. Desta forma, as interações entre instituição e ator podem contemplar espectros políticos e sociais dos mais diversos, identificáveis a partir da semiose, mas sobretudo a partir da análise de circuitos-ambientes de participação. Estes circuitos-ambientes são observáveis nos fluxos de sentido, nas conversas entre atores, nas respostas da instituição, nas agonísticas e nas argumentações.

Desta forma, observar o reconhecimento mútuo nestes fluxos comunicacionais permite superar a noção deliberativa e libera um ponto de vista epistêmico que, até Habermas, se dedica a compreender as razões comunicacionais e a busca pela identificação de espaços deliberativos nas redes sociais digitais – matéria de estudos diversos na área da comunicação constantemente limitados pela incompletude, ao lidar com aspectos de uma sociedade em mediação.

O reconhecimento é um quesito importante para a compreensão do espaço comunicacional, já que o aspecto intersubjetivo é relevante: os atores em interação com a instituição são dotados de identidades, de valores morais e noções próprias de justiça social. Aqui, recorre-se a uma aproximação com a teoria crítica, enfatizando Honneth e Habermas, para colaborar na compreensão das relações existentes neste objeto empírico.

Ao abordar a perspectiva da luta pelo reconhecimento mútuo nas interações sociais, Honneth se torna produtivo em alguns aspectos para discutirmos os espaços de conversação que se configuram na página da Prefeitura de Curitiba. Como teórico orientado por Habermas e de estreito vínculo com a teoria crítica, Honneth deve muito de suas ideias aos postulados propostos por Habermas, sobretudo da segunda geração da teoria crítica, em que se desenvolve a noção de esfera pública.

Para Habermas, a compreensão da sociedade se dá entre sistemas funcionais e o mundo da vida. Este último é onde acontecem as interações simbolicamente mediadas para um entendimento mútuo. Habermas deposita na racionalidade comunicativa suas esperanças. De acordo com ele, os sujeitos podem reconfigurar aspectos do mundo, das relações sociais e das próprias identidades ao se posicionarem diante de pretensões de validade reciprocamente levantadas. “É na ação comunicativa – na livre troca de argumentos – que se atualizam e alteram-se sentidos sobre o mundo em suas múltiplas dimensões, podendo a realidade ser reconstruída de forma não opressora” (MENDONÇA, 2006, p. 15).

Dominação e subordinação, para Habermas, não são apenas reflexos da racionalidade instrumental, que não é necessariamente negativa. Porém, quando as formas estratégicas de ação interferem em outros âmbitos, iniciam-se processos de colonização do mundo da vida. Para impedir tal efeito, Habermas aposta na dimensão moral da política, proveniente da troca comunicativa intersubjetiva.

Assim como Habermas, Honneth percebe que a política não se restringe a uma luta de interesses. As diferenças entre ambos estão nas perspectivas tomadas: Honneth apoia seu projeto nas interações do mundo da vida, enfocando na estrutura pessoal, formada pela tríade cultura-sociedade-experiência; já Habermas não coloca a formação de sujeitos como centro de seu projeto, pois considera que o objetivo da justiça é mais amplo.

A teoria de reconhecimento mútuo de Honneth, ao abordar a importância da intersubjetividade e do conflito no campo moral como forma de busca pela justiça social, aponta também para demandas de redistribuição material. Como ressalta Mendonça (2006, p. 11), estas demandas caberiam em sua proposta de dois modos:

1) nas implicações normativas de igualdade diante da lei, que promete tratamento equânime a todos os membros de uma comunidade política; e 2) na ideia de que cada membro de uma sociedade democrática deve ter a chance de ser socialmente estimado por suas realizações pessoais. (HONNETH, 2001, p. 53).

Conforme Honneth, nem Marx considerava a distribuição material como um fim último, mas sim, que ela garanta a instauração de formas de relação mais justas e respeitadas entre sujeitos.

Honneth constrói seu argumento ao considerar a formação das lutas por reconhecimento em esferas não comunicacionais. O esforço deste trabalho é apropriar-se de perspectivas adotadas pelo autor para compreender que os espaços comunicacionais são onde as subjetividades interagem. Sobretudo, nas redes sociais, os sujeitos expressam seus argumentos e suas pulsões a partir de produções de sentido – sejam elas discursivas ou imagéticas. Estas esferas informais de conversação integram um espaço cotidiano, frívolo, efêmero, nos quais as condições ideais de racionalidade comunicativa dificilmente são atingidas de forma autônoma ou reguladas. Há conflito, discordância, falácia, impolidez, ofensa, bem como convergência, concordância, argumentação, polidez, cordialidade.

Mendonça (2006), em seu trabalho, articula uma reflexão em busca de uma analítica que contemple os postulados teóricos e destaque as virtudes de três autores da teoria crítica que tratam sobre a questão do reconhecimento: Fraser, Honneth e Habermas. Este modelo analítico seria bastante rico para a análise de conflitos sociais e lutas emancipatórias que

emergem a partir das três perspectivas. O modelo complexo de justiça atentaria “para a importância das lutas intersubjetivas travadas quase que de forma subterrânea no cotidiano” (MENDONÇA, 2006, p. 22), que é o que se destaca na perspectiva de Honneth. Também, explicita “a importância de lutas coletivas travadas argumentativamente em uma esfera pública que permite a alteração de padrões interacionais instituídos e a revisão de regras informais de convivência” (MENDONÇA, 2006, p. 22). Esta é a perspectiva de Fraser, para quem a participação paritária é essencial para a reconstrução reflexiva da sociedade. Ainda, resgatando Honneth, é necessário considerar que a livre troca de razões nas práticas comunicativas possui um papel relevante para a formalização do direito e a sua ligação com a moral. No entanto, para que o direito incorpore concepções éticas não sectárias ou repressivas, tal deliberação deve ser livre e irrestrita entre os membros de uma sociedade, em que se fazem presentes argumentos pragmáticos, éticos e morais.

Destaca-se, da visão de Mendonça (2006), a intenção de evidenciar que a autorrealização dos sujeitos (Honneth) e a participação paritária (Fraser) podem ser articulados. “Se é só por meio da participação interativa que a autorrealização pode ser pensada de maneira moral, é apenas através de uma socialização minimamente saudável que os atores podem afirmar-se como sujeitos e participar” (MENDONÇA, 2006, p. 23). Este modelo, para Mendonça (2006), pode reagrupar ética e moral, cultura e economia, lutas invisíveis e lutas públicas.

Entende-se que os três autores são complementares em suas perspectivas normativas e, por isso mesmo, são incompletas para se compreender o processo comunicacional. As perspectivas de Honneth, Fraser e Habermas se articulam em direção a uma finalidade clara e propositiva ao campo jurídico e à consolidação de normas sociais através do direito. Para isso, Habermas concebe a necessidade de espaços de discussão em busca de uma racionalidade comunicacional e encontra na deliberação o lugar em que a produção discursiva busca o bem comum e os consensos de determinadas coletividades.

Honneth e Fraser, pois, atentam-se a uma perspectiva sociológica de reconhecimento – o primeiro se dedica a compreender este ponto em suas interações intersubjetivas em busca da autorrealização dos atores, já Fraser indica a necessidade de que haja uma igualdade de condições socioeconômicas no nível da produção para que o reconhecimento mútuo possa se efetuar e as concepções éticas desta inter-relação se produzam em busca de uma coletividade se sobrepondo às morais.

5.5.1 Fundamentos da teoria crítica contemporânea na comunicação

Abordadas aqui de forma introdutória, as perspectivas de Honneth e Fraser possuem afinidade com o objeto de análise deste trabalho, tendo em vista que as propostas de Habermas, extensivamente trabalhadas na comunicação em experiências de democracia deliberativa, parecem não ser suficientes para a compreensão do espaço interacional das redes sociais e da forma como a produção de sentidos nesses espaços pode ser produtiva para a participação política dos cidadãos em interação com as instituições. Abordar este fenômeno sob a ótica da razão comunicativa pode omitir nuances comunicacionais que acontecem, que possuem relevância social e que geram efeitos nos processos democráticos – sejam eles efeitos bons ou ruins.

Ainda que o trabalho dos três autores esteja voltado à constituição do direito, é indissociável sua importância para os processos comunicacionais, sobretudo porque nenhum dos autores despreza os espaços de interações como centrais na esfera pública, seja nos sistemas funcionais, seja no mundo da vida. Cabe-se ressaltar que a predominância temática relacionada ao direito não é uma regra, dado que Honneth faz questão de enfatizar a relevância do assunto para pensar as relações intersubjetivas que constituem a pessoa de direito e, principalmente, a capacidade de o sujeito ter condições de ser estimado nas interações sociais. Assim, destaca importância às teorias da comunicação para compreender esse processo. Observa-se, assim, a composição de uma tríade da teoria crítica – intersubjetividade (Honneth); coletividade-equidade (Fraser); busca por consensos com base na argumentação (Habermas).

A força triádica destas colaborações teóricas nos ajuda a entender, de forma substancial, as premissas e os problemas de pesquisa visualizados pelos três autores. Direcionando esta compreensão para o objeto de pesquisa, focamos na percepção de Honneth, para quem as lutas são moralmente motivadas pelos grupos sociais. Este processo de produção do conhecimento pode ser aproveitado para a compreensão dos processos comunicacionais na perspectiva do dispositivo.

Maia et al. (2014) aponta algumas contribuições comunicacionais que a teoria crítica produz a partir dos trabalhos de Habermas e Honneth em capítulo do livro “Teorias da Comunicação no Brasil”. Aponta que os estudos de Honneth “voltam-se para o exame das condições que promovem ou impedem a autorrealização dos sujeitos” (MAIA et al., 2014, p. 214). Para os autores, também, a interface entre os dois autores (Habermas e Honneth) permite a criação de um quadro teórico que contempla “práticas dialógicas ordinárias com os

sentidos culturais, as práticas sociais, as instituições e as estruturas da sociedade” (2014, p. 214). Destaca, para tanto, a centralidade da intersubjetividade conectada à autorrealização para Honneth.

Ainda que este autor não esteja voltado para conversas e debates, nem para as condições que devem ser cumpridas pelos participantes para resolver conflitos,

Honneth proporciona à análise das relações de poder um quadro teórico com mais nuances. [...] se preocupa com uma teoria da ação fundamentada em interações conflituosas e em lutas entre grupos, que ocorrem na intenção de conquistar (ou expandir) relações de reconhecimento. O reconhecimento baseado na noção de autorrealização – interpretada tanto nos termos da autonomia e da liberdade individual, quanto nos termos de uma inclusão social – deve ser visto como um processo intersubjetivo, construído na e através da relação com os outros e, portanto, dependente da interação. Honneth, assim, oferece instrumentos para o exame da inter-relação estrutural entre a individualização, a socialização e a inclusão social, bem como para a investigação das experiências negativas dos sujeitos – experiências motivadoras da ação coletiva e a transformação social. (MAIA et al., 2014, p. 210).

5.5.2 Conexões entre perspectivas de reconhecimento

A conexão da abordagem de Honneth à pesquisa empreendida aqui, sob preceitos da semiótica e da análise da circulação de sentidos na página da Prefeitura de Curitiba no Facebook, se dá sobre o que Verón vai chamar de condições de reconhecimento. Estas condições podem ser manifestadas a partir de determinadas lógicas de reconhecimento que são oferecidas pela interface do meio – exemplos disso são as reações (curtir, amei, uau, grr, haha, triste), mas também podem ser observadas nas estratégias produtivas dos atores.

A perspectiva de Honneth indica uma abordagem que reconhece as lutas por reconhecimento como espaços frutíferos para a produção de novos valores moralmente produzidos com base na busca pela autorrealização. Neste espaço, manifesta-se também o desrespeito, que pode vir a se organizar como uma forma de resistência e de organização de novos coletivos sociais, baseados em valores identitários e de pertencimento a determinados estratos sociais ou afinidades morais. No nosso entendimento, estes valores, pertencentes ao ator, fazem parte do que Verón chama de condições de produção, pois estão na origem da produção de sentido – o processo de construção de um discurso, mesmo que permeado por valores infindos, resultado visível na discussão entre sujeitos, sempre manifesta, em alguma medida, condições subjetivas de produção relacionadas aos valores e à experiência individual.

Os comentários, as respostas, os compartilhamentos, a marcação de amigos, bem como outras lógicas de produção oferecidas pelo meio (criação de páginas, produção de *memes*, etc.) provêm formas de disrupção quando apropriadas pelos atores individuais. Estes

recursos, quando utilizados pelos atores individuais, se inserem em um *continuum* semiótico e geram um fluxo de circulação de sentidos.

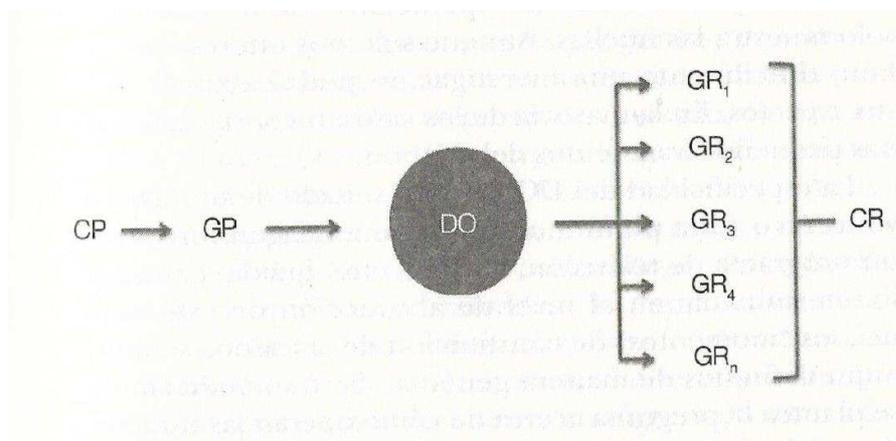
A tensão entre a abordagem de Honneth à pesquisa empreendida aqui com a análise da circulação de sentidos na página da Prefeitura de Curitiba no Facebook, se dá com o que Verón vai chamar de condições de reconhecimento. Estas condições podem ser manifestadas a partir de determinadas lógicas de reconhecimento que são oferecidas pela interface do meio, mas também podem ser observadas nas estratégias produtivas dos atores. Esta perspectiva vê as lutas por reconhecimento como espaços frutíferos para a produção de novos valores sociais, constituídos com base na busca pela autorrealização. O desrespeito, quando manifestado, pode vir a se organizar como uma forma de resistência e de organização de novos coletivos sociais baseados em valores identitários e de pertencimento moralmente transformados.

No capítulo “Lógicas sistémicas sociales y socio-individuales” (VERÓN, 2013, p. 291), o autor aproxima a ideia de produção e reconhecimento a partir do que Luhmann observa, quando faz a distinção entre sistemas sociais e psíquicos. Quando Verón faz a aproximação com Luhmann, ele não propõe que esta seja a perspectiva mais adequada para abordar a interação, mas, sim, que este é um exercício de observação sobre dois sistemas com funcionamentos distintos. Verón observa com dificuldade a defasagem entre um aspecto e outro, e busca em Luhmann uma linha de compreensão.

Voltamos aquele ponto em que Verón escreve sobre as condições de produção, o discurso e as diversas condições de reconhecimento que estão em constante dissonância. Essas condições, conforme Honneth (2003), começam a produzir um ponto de passagem que consideramos produtivo para se pensar a continuidade da circulação.

Verón (2013) retoma o esquema de condições de produção e reconhecimento trabalhado há décadas. Ele recorda, e tenta se aproximar teoricamente, às abordagens de Luhmann. “O esquema que acabo de recordar e que tem estado presente de maneira mais ou menos explícita em todos os meus trabalhos sobre os discursos sociais implica uma hipótese que, em uma mirada retrospectiva, nunca foi discutida de maneira direta” (VERÓN, 2013, p. 294).

Figura 21 - Esquema de condições de produção e reconhecimento



Fonte: Verón (2013, p. 294).

O esquema da defasagem produção-reconhecimento pressupõe que em ambos os polos da circulação estão operando lógicas qualitativamente distintas. Quais são essas lógicas, de onde elas provêm e por que elas são diferentes? Verón busca na perspectiva de Luhmann uma resposta para isso. O autor, ao formular questionamentos, também critica a separação proposta por Luhmann para separar sistemas sociais e sistemas psíquicos. Por sua vez, Verón se aproxima da ideia de interpenetração como uma forma de explicar a interação entre os polos, ainda que não se convença disso.

Ao fim de sua formulação, Verón afirma que existe uma sorte de modalidades de interação e que por mais que a produção possa estar de acordo com lógicas de um sistema social, em interação com outro polo que está no sistema psíquico, nessas duas partes operam seres humanos. Ao serem operados por pessoas, existem aspectos em comum nesses sistemas.

O autor retoma com frequência a ideia da interação e da dissociação necessária entre indivíduo e sociedade. Essa relação comporta sempre uma incompletude, já que o sistema social é formado por uma pluralidade de seres humanos, e cada um deles possui um sistema psíquico próprio. Verón aborda, então, que, em primeiro lugar, há uma questão empírica. Em cada caso particular da sociedade, nos encontramos com um desequilíbrio: a articulação entre uma sociedade, um sistema social, e uma pluralidade de seres humanos, sistemas psíquicos. Se, conforme Luhmann, o sistema social comporta, por sua vez, uma pluralidade de subsistemas funcionalmente articulados entre si, não fica muito claro que características têm a pluralidade dos sistemas psíquicos. Como se configura esse coletivo que, visto desde o sistema social, é seu entorno, e, assim, vai consistir em vários milhões de sistemas psíquicos?

Verón, então, afirma que devemos voltar ao problema da estruturação dos coletivos de sistemas psíquicos. Em segundo lugar, existiria um problema de interpretação teórica. No

contexto conceitual luhmanniano, uma relação intersistêmica pressupõe a comparação dos sistemas que se interpenetram – trata-se de sistemas autorreferenciais e auto-organizantes, que são autônomos em sua atividade de reprodução autopoietica.

No exercício desse fundamento sistêmico e tomando o fato de que os sistemas psíquicos têm uma autonomia em relação ao sistema social, Luhmann vai além e tenta buscar na biologia uma explicação para aquele problema. Compõe, então, para isso, a ideia de sistema psíquico orgânico, o que implicaria numa ruptura ainda mais radical com a tradição do pensamento sociológico. Esse é um ponto importante para pensarmos no conceito honnethiano, pois este autor traz uma perspectiva diferente da de Luhmann. Na verdade, Honneth (2003) busca uma explicação na psicologia, abordando as formas como o ser humano busca sua autorrealização no decorrer da vida. Resgata o processo inicial da vida, a partir da compreensão da autoconfiança, do autorrespeito e da autoestima, a começar pela relação entre filhos e mãe – uma relação de simbiose, fortemente sentimental e emocional, e que geram fissuras e rupturas frequentes e sistemáticas que, por sua vez, culminam na evolução do sujeito a partir do autorreconhecimento como um ser distinto de sua mãe. Um indivíduo para além de sua mãe.

O que dá para perceber é que Verón parece chegar a um limite argumentativo baseado no que Luhmann aponta. Dá a entender que são dois sistemas em relação e que, por suas próprias complexidades, exacerbadas e colocadas em pontos de contato, os sistemas psíquicos e sociais são colocados em contato e existe uma interpenetração. É nesta interpenetração, então, que a sociedade vai adiante por meio de fenômenos midiáticos.

Verón chega então a um ponto em que tenta deixar evidente ao leitor algo que lhe é claro.

Essa materialidade não é outra que a produzida pela exteriorização dos processos cognitivos, que chamamos de fenômenos midiáticos, que se iniciam com a fabricação dos primeiros utensílios de pedra. A persistência e a autonomia dos signos são as qualidades materiais resultantes dessa exteriorização. Elas geram as alterações de escala que despegam o social dos sistemas psíquicos, e dessa maneira se inicia o processo evolutivo da semiose social. Sem mediação não haveria sociedades humanas, porque o comportamento dos seres humanos é material-corporal, mas só tem presente espaço-temporal. Os fenômenos midiáticos são os que fazem possível a intervenção da temporalidade sob a forma de um passado e um futuro. Essa progressiva construção de um espaço-tempo histórico que os fenômenos midiáticos fazem possível no sistema social é, então, uma dimensão do entorno dos sistemas psíquicos. Chegado um momento, estes o utilizarão, por sua vez, para dimensionar seu próprio espaço-tempo histórico, sua própria biografia. (VERÓN, 2013, p. 299).

Um ponto importante desta reflexão é o que Verón chega, e que pode estar em contato com o que Honneth propõe. Em uma série de perguntas, Verón reflete:

Os fenômenos midiáticos são uma pré-condição dos sistemas psíquicos dos *sapiens*? A resposta é não. Inversamente, os sistemas psíquicos são uma pré-condição dos fenômenos midiáticos? A resposta é sim. Os sistemas psíquicos são uma pré-condição dos sistemas sociais? A resposta é sim, mas não de uma maneira linear, direta, se não através da emergência dos fenômenos midiáticos. Então, os fenômenos midiáticos são uma pré-condição dos sistemas sociais? A resposta é sim (VERÓN, 2013, p. 301-302).

O autor argentino retoma a discussão da defasagem entre produção e reconhecimento, e tenta finalizar com a contribuição de Luhmann. Verón afirma que quando trabalhamos o reconhecimento, estamos falando de processos que fazem parte da autopoiese dos sistemas psíquicos, e na produção observamos a autopoiese de um sistema ou subsistema social. Essa seria a primeira forma de precisar a hipótese segundo a qual em um e outro polo da circulação estão operando lógicas qualitativamente distintas, o que explicaria o caráter estrutural da defasagem.

Verón encara o problema da circulação de uma forma não preocupada com a dimensão sociológica e psicológica. Não é seu objeto, pelo contrário. Mas, ao mesmo tempo, se refere a questões do plano sociológico e psicológico. Da mesma forma, então, que ele nega essa preocupação, traz elementos que exigem tal conteúdo. O que Verón chama de gramáticas de reconhecimento não é indiferente à possibilidade de questioná-lo sobre essa interface.

A desconexão remete à teoria crítica, de Honneth. Em que medida essas lógicas estão articuladas com lógicas que estão no contexto social de luta pelo reconhecimento? As lógicas de reconhecimento vão implicar em uma luta pelas classificações sociais. Existe um problema que envolve a problemática de Verón. Dentro das gramáticas e das condições de reconhecimento, e essa é a problemática da teoria social crítica, existe também uma grande luta por reconhecimento. As lógicas não se constituem apenas em uma problemática semiótica, e sim sócio-semiótica, de grandes disputas de sentido e lutas classificatórias acirradas.

As diferentes gerações da teoria crítica abordam a cultura de maneiras distintas. Em uma primeira geração, há a ideia de homogeneização da cultura. Com Habermas, na segunda geração, há a tentativa de dar uma nova dimensão para a cultura, que se mantém em luta entre razões diferenciadas – o mundo da vida, o mundo sistêmico, a razão comunicativa, a razão estratégica e a razão estética. A atual geração, que inclui Honneth e Fraser, traz de volta a problemática da conflitualidade, a aceitação de que a sociedade vive embates.

Tabela 1 - Estrutura das relações sociais de reconhecimento

Estrutura das relações sociais de reconhecimento			
Modos de reconhecimento	Dedicação emotiva	Respeito cognitivo	Estima social
Dimensões da personalidade	Natureza carencial e afetiva	Imputabilidade moral	Capacidades e propriedades
Formas de reconhecimento	Relações primárias (amor, amizade)	Relações jurídicas (respeito)	Comunidade de valores (solidariedade)
Potencial evolutivo		Generalização, materialização	Individualização, igualização
Autorrelação prática	Autoconfiança	Autorrespeito	Autoestima
Formas de desrespeito	Maus-tratos e violação	Privação de direitos e exclusão	Degradação e ofensa
Componentes ameaçados da personalidade	Integridade física	Integridade social	“Honra”, dignidade

Fonte: Honneth (2003, p. 211).

Honneth, ao falar nas três instâncias do reconhecimento, aborda desde o nascimento da pessoa e a relação afetiva do filho com a mãe para falar sobre a psicologia – o que seria entendido, na autorrelação prática, como o espaço de construção da autoconfiança. Após, avança ao autorrespeito, quando o sujeito se reconhece como uma pessoa de direito e faz valer esta condição em sua relação com a sociedade. Quando este respeito lhe é negado, gera-se um conflito capaz de produzir reações e que colocam em jogo as forças de cada lado. Por fim, a autoestima, que é a capacidade de todos os indivíduos terem sua estima reconhecida e autorizada pelo outro.

A teoria crítica habita uma interface com a psicologia, com a problemática da autoestima. Se, na interação, não existe uma autorização por parte do outro, a autoestima de si é alterada. Honneth, com sua abordagem da luta por reconhecimento, desloca o debate centrado nas grandes discussões estruturais para uma instância da interação.

Tanto Honneth quanto Verón nos permitem trabalhar a instância da interação como um objeto partilhado – um no sentido das lógicas, outro no sentido da autoestima. A partir desse ponto, abre-se uma terceira interface, que é a da interação. E que, para ser compreendida, Goffmann e a teoria da polidez pode ser uma importante ferramenta conceitual para articular todas as inferências produzidas no curso da pesquisa.

É um problema de estima na interação, mas é na própria interação, por intermédio de um meio que se agencia o processo interativo, sob pretensa regulação do Estado. Esta regulação, no entanto, não se consolida, dado que as condições mediáticas limitam as ações da instituição em alcance e em profundidade. Além disso, o Estado, que deve ser laico, com todas essas simbólicas que estão na cultura, como se comporta? Qual é o lugar que as lógicas ocupam nesse processo e como se manifestam nessas interações?

Nestas interações, abre-se mão das gramáticas morais individuais, mas aceita-se que estes códigos morais estejam na constituição das interações. Ainda assim, demanda-se um reconhecimento dos processos interacionais. Não é aceitável ser silenciado na âncora de sua autoestima, sobretudo no espaço público, onde observamos a mediatização. É importante que essa entrada não seja submissa, dominada, em que a estima individual seja vilipendiada.

Essa é uma hipótese, e aqui propomos uma aproximação de Honneth para compreender a defasagem entre produção e reconhecimento. Vejo como uma oportunidade de contribuir de maneira inédita a partir de outro ponto de vista, quando tentamos integrar um pouco mais as instâncias de produção e reconhecimento, focando no sujeito e nas relações intersubjetivas que o autor alemão propõe. Não desconsideramos a existência de sistemas sociais que provêm uma série de condições de produção, no entanto, existem sistemas psíquicos que são formadores do sujeito em relação com os sistemas sociais, e que também estão nas condições de produção. Naquele momento em que existe a produção de um discurso, este recebe várias lógicas de reconhecimento que estão associadas a diferentes sujeitos.

Aqui entra, então, um questionamento que também é uma tentativa de responder a um debate. Como aliar o conceito de reconhecimento mútuo, que vem de uma teoria crítica, com o conceito veroniano que entende o reconhecimento enquanto indeterminação de sentidos? Verón identifica a circulação como a fratura na unidade do significado. Em nosso entendimento, a perspectiva de Honneth estaria, de outra forma, no núcleo do *ir adiante* da circulação com base veroniana. Se Verón propõe que a circulação é a fratura na unidade do significado, dada a indeterminação de sentidos que ocorre na transição entre a produção e os diversos reconhecimentos que são acionados perante um discurso, Honneth aponta a necessidade de integrar à relação intersubjetiva uma gramática moral, que está no cerne da formação do sujeito, dada a necessidade vital de busca pela autorrealização.

Ao formarmos, desde criança, valores morais, a todo instante no decorrer da vida estes valores são colocados em inter-relação com os valores de outros sujeitos. É nesta relação que o respeito, o desrespeito, a autoestima, o reconhecimento, são produzidos. Com cada sujeito, na relação com o outro e em cada discurso existe uma gramática moral. Nessa relação, é produzido um conflito, que pode gerar uma fissura, ou uma consonância, em que os valores são compartilhados e garantem a continuidade desses significados.

Sendo assim, a circulação não garante a continuidade do sentido. Isso porque as lógicas de reconhecimento variam de acordo com muitos fatores sócio-individuais levados em conta no circuito. No entanto, a circulação permite que o discurso encontre um caminho

possível de ser legitimado. Esse caminho é alicerçado, então, por condições morais semelhantes de sujeitos diferentes. Em seu conjunto, vão prover uma decodificação do discurso em um sujeito que compreende aquele significado, seja a partir de referenciais semelhantes, seja a partir de experiências parecidas, ou mesmo pela disposição moral de compreender tal conjunto de condições de produção que resultaram num dado discurso.

As raízes do pensamento de Honneth estão fundadas nos escritos do jovem Hegel, ainda anteriores ao pleno desenvolvimento de sua *Fenomenologia do Espírito*. É nesta fase do autor que Honneth encontra os preceitos iniciais de uma teoria do reconhecimento, bem como quando escreve a *Realphilosophie*, em Jena. De forma complementar, para desenvolver sua própria teoria do reconhecimento, Honneth encontra em Mead, da escola pragmatista americana, uma abordagem empírica que em muitos pontos se conecta ao que Hegel propôs em sua juventude.

Com a colaboração desses autores, e com uma série de digressões em relação à teoria de Marx, Sobel, Sartre, além de outros estudiosos que contribuíram para um conceito que leva em consideração as gramáticas morais na luta por reconhecimento, Honneth propõe que a luta social sugere o entendimento de que “os motivos da resistência social e da rebelião se formam no quadro de experiências morais que procedem da infração de expectativas de reconhecimento profundamente arraigadas” (HONNETH, 2003, p. 258). Segundo o autor, estas expectativas estão conectadas às condições da formação da identidade pessoal e, dessa forma, “retêm os padrões sociais de reconhecimento sob os quais um sujeito pode se saber respeitado em seu entorno sociocultural como um ser ao mesmo tempo autônomo e individualizado” (2003, p. 258).

Sobre Marx, Honneth (2003) critica a forma com que o teórico está centrado na questão da luta de classes, com fundo estritamente econômico: “estava fora de questão que as finalidades amplas do movimento emergente pudessem sintetizar-se no conceito de ‘dignidade’” (HONNETH, 2003, p. 253); “Marx conseguiu, pelo conjunto inteiro de seus conceitos básicos, tornar transparente o trabalho como *medium* central do reconhecimento recíproco, malgrado a sobrelevação da filosofia da história” (2003, p. 250-251); “nos conflitos sociais se defrontam grupos ou classes que buscam defender e impor suas concepções axiológicas garantidoras da identidade” (2003, p. 238). Ou seja, o que é posto em jogo no conflito social com base marxista são manifestações materiais para a manutenção das identidades de coletivos.

Para entender empiricamente, um exemplo: um grupo de cicloativistas que organiza suas estratégias de ação política na luta pela construção de mais ciclovias, numa perspectiva

marxista, busca por uma conquista material à classe que é oprimida por uma estrutura que privilegia o poder econômico materializado no carro, na ampliação de vias de alta velocidade e no consumo de combustíveis fósseis. Na perspectiva de Honneth, a ação política se dá pela constante e recorrente ameaça às estimas e ao respeito individuais, que resultam numa ação coletiva capaz de dar vazão às demandas em lutas pelo reconhecimento de um direito, primeiro, e de uma estima social, segundo. Estas demandas são constituintes das identidades desses atores e, portanto, negá-las é também uma forma de tolher o direito destes indivíduos a terem parte de suas identidades reconhecidas e estimadas no mundo da vida cotidiana.

Para o autor alemão, portanto, há uma conexão entre a busca por estima social e a organização de coletivos que encontra um ponto em comum nas lógicas morais. Este é mais um ponto que difere do que compreende Verón (2013), quando aponta possíveis origens dos atores coletivos:

Um coletivo é uma classe de atores sociais que uma sociedade reconhece como tal em um momento dado. O reconhecimento social implica fenômenos de atividade linguística: nos discursos se identifica essa classe sob uma determinada denominação e atribui-se a eles qualidades e/ou comportamentos específicos (VERÓN, 2013, p. 421).

Verón prossegue em sua síntese teórica, apresentada no último capítulo intitulado “Ciclos de Vida”, e afirma que os coletivos, em termos gerais, são gerados pelas instituições, dado que ao longo do século XX foram muitos os momentos em que as instâncias de poder definiram sobre o pertencimento ou não de um indivíduo a um determinado grupo. Sob essa percepção, o autor diz que o que interessa é observar os fenômenos midiáticos e sua dupla função: (1) “são reforços fundamentais da produção e da estabilidade, ao longo do tempo, de coletivos produzidos pelos subsistemas de um sistema social” (VERÓN, 2013, p. 422); (2) “na medida em que os dispositivos técnicos dos fenômenos midiáticos se estabilizam, por sua vez, sob uma forma institucional, geram seus próprios coletivos” (VERÓN, 2013, p. 422).

É curioso observar esta perspectiva de formação dos coletivos que, em nota de rodapé, Verón (2013) assume, demarcando uma consonância com o que Hjarvard (2014) propõe, ainda que discordando por considerar este ponto de vista como uma redução da midiatização ao fenômeno histórico em sociedades modernas, altamente industrializadas e principalmente ocidentais. No entanto, quando retoma sua arguição, Verón (2013) questiona a visão prevalecente de um observador posicionado no campo de produção – perspectiva dominante, diz o autor, nas ciências sociais desde o fim do século XIX e durante o século XX.

Reposiciona, então, a necessidade de colocar em contraste os processos de interpenetração vistos desde o sistema social, de um lado, e desde os sistemas socio-individuais, de outro. E mais: indica que lógicas qualitativamente diferentes, ao se encontrarem, geram convergências e divergências e fortes tensões (VERÓN, 2013).

Estas tensões passam pela dificuldade em se compreender as instâncias individuais e suas relações com os sistemas e subsistemas sociais. Por isso, Verón indica a necessidade de se pensar no individualismo e na relação destes atores com a sociedade. Nos termos de Peirce, esboça um diagrama que posiciona o sujeito e suas relações de primeiridade, secundidade e terceiridade com o mundo social: na terceiridade, o indivíduo rompe com a sociedade para demarcar sua diferença; na secundidade, o indivíduo constrói coletivos com seus semelhantes; na primeiridade, o indivíduo se relaciona consigo mesmo, em uma singularidade irreduzível (VERÓN, 2013, p. 428).

À primeira vista, um indivíduo que se relaciona consigo mesmo parece destoar da ideia de uma primeiridade na relação com a sociedade, visto que poderia se imaginar um sujeito que segue acriticamente os preceitos de um sistema social, enquadrado em um funcionamento social em acordo com as lógicas de um sistema político vigente, ou de um sistema econômico dominante. No entanto, Verón expressa neste tipo de individualismo a diversidade e a fragmentação crescentes, constituindo um extremo em que “sou único, não me pareço com ninguém”. Um resgate ao que foi dito em meados dos anos 1990 contempla uma discussão que se torna atual quando podemos observar o funcionamento contemporâneo das relações intersubjetivas:

Podemos imaginar um recorrido inverso, uma reconstrução da socialidade até chegar a um polo III [terceiridade] com novos conteúdos? Este recorrido inverso é conceitualmente claro, mas difícil de imaginar concretamente (quer dizer, politicamente”: trata-se de lograr que a complexidade crescente a nível individual alimente a sociedade civil. (VERÓN, 1994, p. 35-36).

O que se observa como uma reflexão teórica pode ser percebida de maneira concreta quando entendemos a dinâmica de processos sociais e midiáticos possibilitados pelo amplo acesso à internet. Como aponta o autor, e também compreendemos dessa forma, a internet altera as condições de circulação dos fenômenos midiáticos e torna possível, de maneira concreta, pela primeira vez, “a introdução da complexidade dos espaços mentais dos atores no espaço público e, em consequência, torna visíveis as estratégias de inumeráveis sistemas

sócio-individuais *por fora da lógica do consumo*, vale dizer, por exemplo, *sem que mediem fatores de notoriedade*” (VERÓN, 2013, p. 429)².

Ao retomar um pensamento que lhe parecia contraditório ou paradoxal há mais de duas décadas, o pesquisador argentino reintroduz uma discussão bastante profícua, com os pés na realidade contemporânea, mas ainda de compreensão incompleta. Verón aponta, talvez de maneira otimista, que estas estratégias estariam visíveis fora da lógica do consumo. O que visualizamos atualmente, no entanto, está, em escala, alinhado à lógica de consumo. Se observarmos os principais meios de interação social no ambiente virtual, percebemos o investimento e o desenvolvimento dos meios, materializado nos algoritmos, com o esforço de compreender os sistemas sócio-individuais em sua profundidade. As lógicas de reconhecimento no ambiente virtual *mainstream* – que é o que observamos neste trabalho – dependem em larga medida de uma instância intermediária na relação produção/reconhecimento, e que agencia a produção na tentativa de encontrar um público com pretensas condições de reconhecimento específicas que se supõe, por uma série de processos midiáticos, que serão potenciais replicadores, coprodutores ou interagentes críticos.

Uma percepção complementar de Verón (2009) nos ajuda a entender os processos que levam os indivíduos a, sistematicamente, exporem suas semioses de primeiridade e secundidade na esfera pública. Para o autor, a problemática privado/público remete a um dispositivo de ruptura de escala, que rompe com a construção histórica do conceito de espaço público da democracia como um modelo escritural. Dessa forma, as mídias, e o processo de midiaticização, completaram a semiose do espaço público. “Esse problema depende do fato que constatamos de que as mídias agiram de tal modo que a semiose do espaço público é hoje tão bem ‘equipada’, do ponto de vista semiótico, quanto o ator individual” (VERÓN, 2009, p. 24).

É tão somente em uma sociedade em que as interações são marcadas por processos midiáticos de primeiridade, secundidade e terceiridade, que se torna possível observar as relações intersubjetivas de acordo com o que propõe Honneth (2003). Por anos, as discussões sobre a democracia, os processos políticos e as manifestações de vontade da sociedade civil se mantiveram centradas em preceitos que tomavam por base a noção de espaço público fundada em uma democracia de semioses escriturais (VERÓN, 2009, p. 24). O termo contém problemas, já que denota uma perspectiva argumentativa: toma-se o espaço público conforme sua conceitualização histórica? Se sim, tal movimento soa estritamente dedutivo sobre o

² Grifos do autor.

funcionamento da democracia, em detrimento de um funcionamento social que configura, de fato, um espaço público a partir de uma explosão de sentidos. Esta parece ser, também, uma transição visível no decorrer da produção acadêmica de Verón, pois, se tomarmos uma perspectiva sócio-antropológica da midiaticização (VERÓN, 2014), o autor poderia construir uma visão menos estanque do espaço público, já tomado por processos sociais e midiáticos capazes de reconfigurá-lo em suas premissas historicamente conceitualizadas. Verón, em outras palavras, demarca que a presença das terceiridades se tornava, assim, dominante nas discussões e nas observações empíricas. No entanto, a ruptura de escala e de tempo que se torna possível em uma sociedade em midiaticização altera o funcionamento da semiose no espaço público e insere nas discussões cotidianas a primeiridade, algo que só é possível por uma ruptura temporal. E a secundidade, por sua vez, é também um construto desse momento da contemporaneidade, relacionada a essas mesmas rupturas.

Se começarmos, pouco a pouco, a associar estes processos aos movimentos triádicos também propostos por Honneth (2003) – entendemos como tríade a relação entre amor, direito e solidariedade –, começamos a observar pontos de contato em suas teorias. No mesmo ritmo em que os meios evoluem a ponto de serem praticamente onipresentes na dinâmica social, sobretudo nas sociedades industrializadas, mas também nos espaços periféricos e em comunidades rurais, a ruptura de tempo se radicaliza quando o lapso entre a informação e a interação diminui. Referimo-nos às possibilidades que o acesso à circulação permite para os processos sociais, de signos que não estariam acessíveis sem processos midiáticos.

Tomemos como exemplo a reação de um ator na página da Prefeitura de Curitiba. Em uma publicação em que a Prefeitura explica sobre as mudanças no sistema de cobrança tarifária do transporte público, e que exigiu posicionamento do órgão em função de várias reclamações sobre o valor exibido no sistema e o valor descontado no saldo do Cartão Transporte, há o seguinte diálogo, no dia 6 de fevereiro de 2015:

Valquiria: “Acabei de usar o cartão transporte para duas passagens. E está sendo descontado 3,30 cada passagem”.

Prefeitura de Curitiba: “Valquiria, você já tinha saldo no seu cartão? Apesar de aparecer no validador R\$ 3,30 é descontado (sic) do cartão apenas os R\$ 2,85. Se você tiver qualquer dúvida quanto a isso basta solicitar um extrato na URBS ou via 156”.

Valquiria: “Sim.. tinha saldo dos meses anteriores 209.58 passei e ficou 206.28...”.

Dentre vários aspectos que podemos observar, a ruptura de tempo é um dos que nos chama atenção. Entre a demanda e a resposta da Prefeitura, transcorrem 45 minutos. Entre a resposta da Prefeitura e a réplica, são 2 minutos. No entanto, o atendimento, publicamente, se encerra aí. Quando se fala na ruptura do tempo, é fácil supor que, por outras vias, tal interação pudesse resolver o problema de outra maneira. No entanto, em 45 minutos, Valquiria teve sua demanda inicialmente respondida pela prefeitura da sua cidade ao utilizar um celular ou um computador com acesso à internet e ao Facebook.

Isto não implica em supor nada além do que de fato ocorreu, no entanto, nos incita a pensar em possibilidades: o que Valquiria poderia fazer com esse problema se ele não pudesse ser atendido pela Prefeitura no Facebook?; a demanda teria sido uma reação instantânea de Valquiria ao ver uma publicação sobre o assunto na tela de seu celular, caracterizando assim uma primeiridade?; a não-resolução do problema por parte da Prefeitura após a primeira resposta implica, perante os demais, uma percepção negativa sobre a capacidade de resolução de problemas do órgão público? Nesse caso, os comentários seguintes indicam que sim: *“Enganação é sacanagem prefs!”*; *“o meu ta cheio de passagem e ta descontando 3,30... / eu fiz a conta”*. No entanto, o mesmo espaço possibilita o contraponto: *“Trabalho de cobrador e ontem estava descontando 2,85”*. Em um conjunto de sistemas sócio-individuais interagindo com a Prefeitura, as complexidades desse atendimento aumentam exponencialmente, e o órgão não desenvolve a capacidade de dar uma resposta satisfatória nem garante o controle sobre as interações. Em pequenas escalas, de forma frequente, aos poucos e com públicos diferentes, essa complexidade, de fato, começa a alimentar a sociedade civil.

As relações intersubjetivas que ocorrem no dispositivo Prefs indicam um ambiente imperfeito que se aproxima ao de um espaço público que não passa incólume pela mediação da instância do meio. As dinâmicas de distribuição e de alcance dos conteúdos estão ligadas às estratégias de consumo, que, como já dito, são retroalimentadas por dados e informações fornecidas pelos próprios indivíduos em sua utilização da plataforma. Nos termos de Verón (2013), pode-se dizer que o pedágio pago pelo usuário ao acesso à circulação são as informações de seus sistemas sócio-individuais, e a adesão às lógicas sócio-semiológicas só é possível ao fornecermos informações sistemáticas sobre nossos processos sociais manifestados em constantes lutas pelo reconhecimento, seja na relação do indivíduo com a *oikos*, com a *eclesia* e com a *ágora*, o que pode ser transposto à ideia de formação da autoconfiança, do autorrespeito e da autoestima dos sujeitos, conforme Honneth (2003).

6 DISPOSITIVO PREFS: PROPOSIÇÃO CONCEITUAL DE UMA ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO

Intitulado como dispositivo Prefs a soma entre o conjunto de operações empreendidas pela Prefeitura de Curitiba nas redes sociais digitais (majoritariamente Facebook, mas também Twitter, Instagram e Snapchat) e o conjunto de operações empreendidas pelos atores em resposta aos objetivos estratégicos da instituição. O conjunto destas operações caracteriza um dispositivo interacional tentativo e midiático.

Considera-se que é possível observar os processos de formação de um dispositivo em diversas etapas: 1) a Prefeitura de Curitiba se posiciona no ambiente digital a partir de 2013, com o objetivo estratégico de fomentar a participação dos atores na coleta de informações para a Lei Orçamentária Anual de 2013 (KLENK, 2017, p. 52); 2) as ações buscam responder urgências sobre como uma instituição burocrática estatal deve se adaptar a novos espaços de interação com os atores (FERREIRA, 2016a) – estrategicamente, observa-se tendências e posicionamentos de outros órgãos nas redes sociais digitais e arranja-se uma forma de atuação (KLENK, 2017, p. 52); 3) ativado por uma rede estabelecida entre vários elementos, o dispositivo *Prefs* começa a se consolidar a partir de um processo triádico: as ações regulatórias da instituição, as novas inteligibilidades ascendentes, coproduzidas pelos atores, e as disrupções produzidas pelos atores e agenciadas pelo próprio dispositivo.

Este dispositivo se estabelece e aqui é nomeado como *Prefs* por este ser o nome adotado no processo interacional tanto pelos atores, quanto pela Prefeitura para se referir a estes espaços, ou conjuntos de atuações da instituição nas redes sociais digitais. Esta estratégia de atendimento, interação e posicionamento começa a ser reproduzido por outras prefeituras brasileiras – de modos distintos, mas com alguns objetivos comunicacionais e políticos em comum.

Aos poucos, os discursos se consolidam e as experiências se multiplicam por meio de outras instituições, que interagem também entre elas como forma de reconhecimento e legitimação das estratégias comunicacionais; ao mesmo tempo, precisam lidar com as demandas, os contrapontos e as coproduções de sentido dos atores na interação com estas instituições. O dispositivo *Prefs*, portanto, afirma-se como discurso referencial para o posicionamento institucional de prefeituras em redes sociais digitais – até que haja novas mudanças estratégicas, sejam de natureza regulatória, disruptiva ou de novas inteligibilidades (FERREIRA, 2016a).

O desafio da caracterização do dispositivo é compreendê-lo a despeito das definições institucionais e da percepção do “outro” sobre a consolidação de sistemas de funcionamento: é comum estarmos integrados, como partícipes do dispositivo, mesmo que racionalmente não estejamos cientes ou não nos reconheçamos como integrantes destes sistemas.

6.1 Constituição do dispositivo *Prefs*: arranjo, desencadeamento e montagem

A rede específica em investigação é o que chamamos de “dispositivo *Prefs*”. Como afirmado anteriormente de forma breve, este nome surge no processo interacional entre atores e Prefeitura – estrategicamente lapidado pela equipe de gestão a partir de práticas de marketing, mas amplamente adotado pelo público em geral para se referir à Prefeitura de Curitiba nas redes sociais. A personificação e a antropomorfização de marcas é uma estratégia bastante utilizada e desenvolvida pela publicidade há décadas, teorizada a partir da década de 1990 por Aaker (1997) e Fournier (1998) que, ao agregar teorias e metodologias da Psicologia, argumentam que a personalização da marca se associa a questões de âmbito cognitivo e subjetivo do consumidor (CARRERA, 2016). Esta estratégia tornou-se prática recorrente no posicionamento de marcas, empresas e instituições não-humanas para se relacionar com os atores aos quais são correlatos.

Os processos que interligam os componentes do dispositivo são dotados de dinâmicas que o tornam um objeto em constante transformação – é possível observar fluxos triádicos contínuos de tentativas de regulação, disrupção e produção de novas inteligibilidades nas relações que integram participantes internos e externos ao dispositivo *Prefs*. Todos estes fluxos, no entanto, fundam-se em sua gênese para “responder a uma urgência”, como fala Michel Foucault, com a “predominância de um objetivo estratégico”. É necessário abalizar os limites e as condições de gênese e montagem enquanto sujeito-pesquisador para que se perceba um equilíbrio entre estes processos, pois, da intenção à ação, um amplo espectro moral é possível de ser atribuído aos objetivos de montagem do dispositivo – otimistas ou pessimistas, positivos ou negativos.

O posicionamento adotado possui estratégias agregadas e compartilhadas entre vários campos: político, jurídico, mercadológico e midiático. Está sujeito, também, às sanções e às atribuições de legitimidade destes campos. Assim, observa-se que, politicamente, entre 2013 e 2016, há um intencional “descolamento” entre a imagem da instituição e a imagem do prefeito. A estratégia de personificação referida anteriormente trata de atribuir uma

personalidade à instituição, dotada de sentimentos e racionalidades, desvinculada de Gustavo Fruet e sua gestão.

Evidentemente, ainda que a estratégia de comunicação visasse a um incremento na participação, a uma aproximação do cidadão com a prefeitura, havia um esforço institucional de produzir imagens positivas da Prefeitura e da cidade. Destaca-se este esforço como um ponto de tensão entre os parâmetros de uma comunicação pública ideal, fundamentada em preceitos deliberativos, e parâmetros pragmáticos encontrados na prática da experiência – um cálculo político, necessário para o equilíbrio entre as estratégias compartilhadas dos campos sociais que incidem sobre o dispositivo.

O dispositivo apresenta diferenças entre o objetivo desejado e o realizado e existem diversos fatores que contribuem constantemente para variar esta diferença – a tecnologia utilizada, os marcos legais, as reações externas, as reações internas, o contexto político, etc. São dinâmicas contínuas, que perpassam a existência do dispositivo enquanto há a possibilidade de regular o objetivo pretendido. A possibilidade dada à instituição de executar estratégias regulatórias por meio do dispositivo, no entanto, não determina que o dispositivo seja de natureza regulatória. O dispositivo se constitui em função de um objetivo estratégico. No entanto, o duplo processo é o que garante a existência do dispositivo. Ora, o que garantiria tal existência se não houvesse continuidade neste duplo processo? Disrupções podem emergir do objeto, e mesmo a crítica social tem condições de neutralizar ou caducar as estratégias regulatórias inicialmente propostas.

6.2 Dinâmicas, contextos e processos: como opera a *Prefs*?

A semiose, passível de análise triádica enquanto lógicas do dispositivo, é observada na dinâmica, no funcionamento e na ação que os participantes empreendem em torno dos objetivos estratégicos. Diversas miradas são possíveis, e cada ponto de vista permite visualizar dinâmicas que se relacionam a campos distintos e que, integrados, ajudam a compreender um processo estruturante.

Um destes pontos de vista está vinculado ao meio e à forma como as interações nas redes incidem sobre e lapidam os objetivos estratégicos a partir de um agenciamento que não é do domínio regulatório da instituição Prefeitura de Curitiba. As estratégias levadas à prática estão vinculadas às possibilidades dos meios disponíveis.

Quando se especifica a página da Prefeitura de Curitiba no Facebook, observa-se que os conteúdos produzidos neste espaço da rede social digital estão sujeitos a lógicas da

plataforma, que materializam as ações da instituição. Ainda que a Prefeitura, na gestão 2013-2016, afirme não ter utilizado anúncios pagos e ter trabalhado apenas com estatísticas orgânicas da plataforma, há a sujeição a lógicas algorítmicas produzidas pela própria plataforma e experimentadas, em um sucessivo movimento de tentativa e erro, com o objetivo de se perceber quais são as práticas que geram maior sucesso em relação ao objetivo proposto.

O alcance orgânico, por exemplo, é uma medida recorrente para metrificar o sucesso de ações de marketing, assim como o engajamento – que contabiliza curtidas e reações, comentários e compartilhamentos. O sucesso da *Prefs* como estratégia de comunicação e marketing gerou efeitos no comportamento adotado por outras prefeituras brasileiras para se posicionar nas redes sociais, como é o caso de grandes capitais, que dinamizaram o teor formal de seus conteúdos institucionais, mas também de cidades de menor porte, que observaram neste contexto uma oportunidade de se aproximar dos atores.

O cálculo político é outro fator de avaliação do sucesso da experiência, que faz pesar efeitos positivos ou negativos e geram uma série de rearticulações. O dispositivo *Prefs* surgiu na gestão de Gustavo Fruet (2013-2016) e uma das principais características do posicionamento adotado era a desvinculação entre a imagem da instituição e do prefeito em exercício. Nas eleições de 2016, Fruet concorreu à reeleição e foi derrotado ainda no primeiro turno – Ney Leprevost e Rafael Greca concorreram no segundo turno. Greca, ainda em campanha e durante o período de transição após eleito, afirmava que a “*Prefs*” não iria continuar em sua gestão¹. O que se viu, no entanto, foi a continuidade do processo, com arranjos distintos em função de novos preenchimentos estratégicos – houve uma diminuição do uso do humor no conteúdo e houve a tentativa de direcionar a distribuição do conteúdo para alcançar menos atores de fora de Curitiba, conforme a coordenadora do departamento de redes sociais, Cristiana Alessi, em outubro de 2017.

¹<http://www.bandab.com.br/politica/greca-diz-que-capivara-vai-voltar-aos-parques-e-anuncia-fim-da-prefs-no-facebook/>.

Figura 22 - Resultados de busca no portal da Prefeitura de Curitiba²

Fonte: Portal da Prefeitura de Curitiba.

Os meios utilizados (Facebook, Instagram, Snapchat, Twitter) estão sujeitos a lógicas de mercado. Nada impede que todos eles deixem de ser utilizados em um futuro breve. Enquanto isso não acontece de maneira definitiva, é necessário avaliar que mesmo espaços formais de comunicação institucional estão sujeitos às instabilidades de uma transição de gestão, por exemplo. A gestão de Greca, no site institucional da Prefeitura de Curitiba, criou filtros (Figura 22) que demandam a definição de período de busca anterior a janeiro de 2017 para o acesso de notícias institucionais produzidas pela gestão anterior, o que não aconteceu nas redes sociais digitais – os motivos para isso podem ser muitos, mas a natureza regulatória da página institucional, como canal de comunicação oficial da prefeitura, permite um controle sobre estas ações, ao contrário do que ocorre nas redes, onde não há um controle direto sobre as ferramentas das redes sociais. Isto não possibilita, por exemplo, automatizar a ocultação de conteúdos de gestões passadas sem que ocorram perdas para o atual modelo de gestão.

6.3 As bordas

Até aqui, bastante se falou sobre o processo descendente – da instituição para os atores. No entanto, sem a intensa participação dos atores no conteúdo produzido pela Prefeitura, o dispositivo jamais encontraria consolidações. Ao observar individualidades em interação com a *Prefs*, desde 2013, percebe-se que a instituição é acionada para a interação com pessoas de diversas localidades do país – muitas delas estão interessadas em se relacionar

² Utilizamos filtro para os resultados anteriores a janeiro de 2017 abaixo do campo de preenchimento "Buscar por".

com o perfil em virtude da criatividade, do humor, dos *memes* e do compartilhamento de uma linguagem comum (Figura 23), muitas outras demandam soluções para problemas da cidade, sejam de ordem administrativa, burocrática ou estrutural, bem como uma sorte de outras solicitações, reclamações ou elogios (Figura 24).

Figura 23 - Publicação de dezembro de 2016³



Fonte: Página oficial da Prefeitura de Curitiba no Facebook.

Figura 24 – Exemplo de demanda por informações⁴



Fonte: Página oficial da Prefeitura de Curitiba no Facebook.

³ Destaca a posição de Curitiba no Ranking Nacional da Transparência e utiliza referência à Mulher Maravilha. Interações, nos comentários, indicam interesse pelo desenho, não necessariamente pelo Portal da Transparência.

⁴ Nesse exemplo, ator demanda informação e Prefeitura dialoga na tentativa de uma solução, enquanto outros participantes integram a conversa em publicação de janeiro de 2015.

As interações entre atores alcançaram certa popularidade nos frequentadores das redes sociais. O tráfego gerado na página reunia atores localizados muito além dos limites territoriais de Curitiba e Região Metropolitana, ou mesmo do Paraná, e confluía em interações, em uma mesma publicação, que demandavam respostas do Poder Executivo ao mesmo tempo em que se elogiava a *Prefs*, chamando-a de linda e recebendo como resposta um coração “<3”.

No senso comum, sobretudo entre as pessoas que conhecem ou vivem em Curitiba, existem construções narrativas de que o clima da cidade, frequentemente frio e chuvoso, se reflete no humor e no comportamento dos curitibanos, tido como antipático. Este contraste de comportamento chamou atenção dos idealizadores e dos usuários e, inclusive, constituiu a ideia do posicionamento adotado pela *Prefs* nas redes sociais. O G1, em matéria⁵, destaca o argumento na voz do jornalista Álvaro Borba: “Falaram recentemente que o Twitter da prefeitura é o único que conversa com estranhos. A gente tem muito claro que esse não é um mito muito saudável para a identidade local, então a gente trabalha para desconstruir essa ideia de que Curitiba é antipática. Não, a gente fala com os outros, sim”.

Neste movimento ascendente, a constante demanda do conjunto de atores junto ao dispositivo *Prefs*, que, reitero, considera o conjunto de ações interacionais desenvolvidas por diversas plataformas de redes sociais digitais, colabora para a produção de sentido que se amplia conforme as interações individuais com a instituição. Assim, disrupções acontecem e novas inteligibilidades surgem. Cito dois exemplos: um local, que se relaciona apenas a Curitiba; outro que surge em função do contexto local e se espalha como espaço de contraponto a outras prefeituras brasileiras.

A página “IPPUC, o Bárbaro”, no Facebook, surge em setembro de 2014 como uma crítica às estratégias de planejamento urbano propostas pelo Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano de Curitiba (IPPUC), órgão vinculado à Prefeitura. As sátiras se relacionam a um bárbaro que tem a capacidade de cortar praças ao meio para um ônibus passar ou aplicar asfalto em áreas verdes.

Já o fenômeno “Prefrescura”⁶ surge também em 2014. A ideia da página era gerar um contraponto à personalidade da Prefeitura de Curitiba nas redes sociais digitais, dando espaço a problemas da cidade e questionando publicações da instituição. Assim como a experiência no dispositivo *Prefs* serviu como exemplo para formatar configurações de atendimento e

⁵<http://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2013/11/prefeitura-brinca-com-capivaras-e-nome-de-curitiba-nas-redes-sociais.html>.

⁶<https://geekpublicitario.com.br/4957/prefrescura-de-curitiba-os-perigos-de-uma-administracao-descolada-demaais/>.

posicionamento de diversas instituições públicas no país, sobretudo prefeituras, o fenômeno “Prefrescura” surgiu para denominar experiências empreendidas pelos próprios usuários em outras cidades (Figura 25).

Figura 25 - Resultados da busca por "prefrescura" no Facebook⁷



Fonte: Facebook.

O arranjo se estabelece a partir de diversos pontos de vista e discursos. Um deles é bastante evidente: em campanha eleitoral, Rafael Greca afirmava que a *Prefs* acabaria em sua gestão; no entanto, até hoje a Prefeitura de Curitiba se autorrefere como *Prefs* nas redes sociais e, ainda que em menor frequência, mantém a utilização do humor em suas publicações. É necessário reconhecer que, desta forma, a gestão sucessora legitima a importância de dar continuidade ao posicionamento via redes sociais digitais.

Para o mercado de trabalho da comunicação, o dispositivo *Prefs* é um *case* de sucesso, que influencia a atuação de diversos outros órgãos públicos. No entanto, simplesmente estar nas plataformas e utilizá-las, possuir um departamento de redes sociais, fazer uso de uma linguagem informal, ou esforçar-se para responder às demandas, não são fatores suficientes para considerar que a *Prefs* determina qualquer tipo de comportamento. A Prefeitura de Curitiba não foi a primeira nem será a única instituição a adotar estas práticas, mas um conjunto de fatores colaborou para este sucesso, inclusive o fato de que nenhum órgão público

⁷ A página "Prefrescura de Curitiba", a primeira a ser criada, está fora do ar.

brasileiro havia alcançado tamanha visibilidade em função de sua estratégia de comunicação via redes sociais digitais e poucos órgãos estruturavam equipes de trabalho dedicadas a isto.

6.4 Caracterizações abrangentes e relações de força

Para os atores, o dispositivo *Prefs* pode representar muitas formas novas de relacionamento com a instituição responsável pelo Poder Executivo. Há o rompimento de uma barreira no atendimento que, antes, dificilmente se podia identificar. Há também a proximidade e a estratégia de personificação que aproxima e simplifica a forma com que uma instituição burocrática pode se relacionar com os atores. Observa-se, acima de tudo, como ponto central para o desenvolvimento da tese de doutorado, uma relação entre ator e instituição em que a estratégia de personificação contribui para o reconhecimento mútuo – o ator é reconhecido pela instituição, que o reconhece como partícipe da relação, que por sua vez é reconhecida pelo ator. Ao falar com uma instituição dotada de “sentimentos” (estrategicamente construídos), há a percepção de equidade na relação, dada a natureza antropomórfica da personalidade de marca construída para a Prefeitura.

Consolida-se, desta forma, um dispositivo interacional tentativo que habita um território de interseção entre diversos campos e possui um objeto comunicacional como referência central para seu funcionamento – o reconhecimento mútuo, que opera no plano da interação, no fluxo dialógico, e é atravessado por diversas semioses que participam deste fluxo concomitantemente. Esta dinâmica produz um desafio regulatório para a instituição e gera uma demanda crescente dos atores, que podem ter suas demandas atendidas ou não. As respostas dadas pela instituição, satisfatórias ou não, retroalimentam o dispositivo com a oferta de novas produções de sentido aos atores, o que instala um circuito de participação.

É neste sentido que o dispositivo *Prefs* emerge como um objeto comunicacional relevante para ser observado: que transformações este processo produz nas interações com instituições públicas? De que maneiras os atores veem suas demandas contempladas por este dispositivo? Até que ponto a linguagem pode determinar o comportamento dos atores ou delimitar a interação? Questões como essas podem ser produtivas para se pensar as formas com que relações até certo ponto institucionalizadas, formais e burocratizadas, como é a relação cidadão-prefeitura, podem ser transformadas por meio de estratégias de comunicação em que a semiose e a busca pelo reconhecimento das individualidades seja central na configuração de uma nova forma de ser (GOMES, 2013) na vida social, que pode ser interpretada na perspectiva dos integrados ou dos apocalípticos. Entendemos, entretanto, que

a midiaticização pode nos aproximar de uma inteligibilidade questionadora sobre essas perspectivas polares.

6.5 Inferências sobre o circuito

Klenk (2017) disserta sobre a oferta de conteúdo apresentada pela Prefeitura de Curitiba no Facebook. O trabalho realiza um levantamento sobre amostragem do conteúdo oferecido aos usuários durante os quatro anos de mandato do prefeito Gustavo Fruet – de março de 2013 a dezembro de 2016. Neste período, Klenk (2017) traça um panorama sobre as categorias temáticas oferecidas, as estratégias de comunicação recorrentes, a co-relação entre as temáticas e o engajamento observado. Além destes pontos, metodologicamente descritos, o trabalho aponta possíveis intencionalidades em nível de produção a partir de entrevistas realizadas de forma complementar à pesquisa.

Ao tecer considerações sobre a oferta de conteúdo, Klenk (2017) destaca a alta predominância de conteúdos classificados como Relacionamento (característica exclusiva de promover entretenimento e fortalecer o relacionamento com o público no Facebook). Para a autora, esta constatação pode ser explicada pela intenção manifesta pelos profissionais entrevistados, pelo objetivo de conquistar altas taxas de adesão e interação e oferecer “um cardápio de assuntos que coincidissem com o apetite dos usuários da rede” (KLENK, 2017, p. 85). A autora complementa que essa fórmula encontrou também, em alguns momentos, temas de interesse social “de algum modo mais pertinentes ao debate político e democrático” (2017, p. 85).

Porém, o que a página do Facebook da Prefeitura de Curitiba oferta aos atores é um dos componentes de um fenômeno comunicacional que complexifica a relação destes atores com a instituição política. Como objeto de pesquisa, apresentamos a concepção do que se entende como “dispositivo *Prefs*”. Antes, descrevemos algumas dimensões desta rede ampliada de comunicação para, após, explicitarmos algumas problematizações, dúvidas e limitações de pesquisa atreladas ao que se visualiza. O objetivo é que, ao fim deste processo, tenha-se mais claro o campo de observáveis em investigação.

Ainda que saibamos que um objeto empírico não é “uma coisa só”, descrevê-lo é uma tarefa árdua porque exige o esforço de compreender o material em sua amplitude e abrangência sem recair em uma dispersão tamanha que o torne a referência do próprio funcionamento social, a ponto de todos os fenômenos acontecerem ou se desenvolverem ao seu redor – um “empiricentrismo”, com o perdão do neologismo. Soma-se a isso a

necessidade de compreender que este objeto também não se caracteriza por um essencialismo que o perceba como “uma coisa em si”.

Dito isso, compreendemos nosso objeto – recuperando uma metáfora de Pedro Gilberto Gomes – como uma árvore, que não pode ser explicada apenas pela soma de suas partes, mas pelos padrões de interconexões entre ela, o solo, o ar e a água. Foucault (1979, p. 364) colabora para este entendimento a partir do qual Braga (2017) desenvolve a ideia de dispositividade. Para eles, portanto, os componentes compreendem

[...] um conjunto decididamente heterogêneo que engloba discursos, instituições, organizações arquitetônicas, decisões regulamentares, leis, medidas administrativas, enunciados científicos, proposições filosóficas, morais, filantrópicas. Em suma, o dito e o não dito são os elementos do dispositivo. (FOUCAULT, 1979, p. 364).

O acompanhamento das dinâmicas de funcionamento das estratégias de comunicação da Prefeitura de Curitiba desde 2013 permitiu uma aproximação do pesquisador com os materiais empíricos como usuário, cidadão ou participante da interação, e a percepção de que se instalava uma forma de relacionamento relevante para a pesquisa nas ciências de comunicação.

Como informamos, desde 2013, um conjunto de ações de comunicação começou a ser implementado com o objetivo de impulsionar a interação entre atores e instituição. Até então, a Secretaria Municipal de Comunicação Social mantinha o site institucional e a Central 156 como principais espaços de oferta de serviços, respostas e interação entre os atores e o Poder Executivo.

Conforme entrevistas, realizadas publicamente por pessoas que participaram da equipe de implantação das redes sociais da Prefeitura de Curitiba, em 2013 – Álvaro Borba e Marcos Giovanella –, a demanda surgiu após a eleição de Gustavo Fruet como prefeito em 2012. O objetivo era produzir uma estratégia que aproximasse a Prefeitura do cidadão curitibano (KLENK, 2017) com vistas à participação nas consultas públicas para a Lei de Diretrizes Orçamentárias e a Lei Orçamentária Anual de 2013.

A partir daí o órgão público desenvolveu e manteve uma série de meios de comunicação, utilizados com objetivos e estratégias específicos: site institucional (www.curitiba.pr.gov.br), Central 156, Colab.re, página no Facebook, perfil em Twitter, Instagram e Snapchat, além de jogos digitais como Clean City (coleta seletiva do lixo) e Alter (simulação de situações de acessibilidade para pessoas com deficiência). Mais recentemente, há também grupos ativos de contato via WhatsApp.

Ao observar as práticas comunicacionais, percebe-se uma interação intensa entre atores e de atores com a instituição – com ênfase para a página no Facebook. Duas inferências são produzidas a partir deste momento: 1) a linguagem informal, que rompe com uma tradição formal da comunicação de órgãos públicos, é o que chama atenção e dá visibilidade ao objeto; 2) a interação entre a instituição e os atores parece se consolidar no esforço de resposta da Prefeitura a várias demandas produzidas pelos usuários no meio.

Estas percepções se materializam em figuras ou metáforas, que buscam compreender algumas perspectivas do objeto empírico. Destaca-se algumas:

1. Arena discursiva: remete a um espaço em que os discursos estão em enfrentamento. É mais adequado pensar na figura sob uma perspectiva discursiva do que delimitá-la à normatividade da deliberação como avaliação de qualidade, o que a difere da ideia de “arena deliberativa” (BARROS, CARREIRO; 2016), sem descartar tais tensionamentos em sua dinâmica;
2. Resposta como catálise do circuito: a resposta dada publicamente pela Prefeitura às demandas de atores individuais catalisa o circuito de produção de sentidos e alimenta o potencial de participação individual. A satisfação do ator com a resposta ou a conversa entre outros atores não necessariamente garante a continuidade do circuito, pois, mesmo que insatisfatória, a resposta da instituição segue a produzir sentidos fora de seu controle regulatório;
3. Reconhecimento mútuo: ao ler a demanda do ator e prover uma resposta, percebe-se que há uma legitimação da Prefeitura ao ator, o que pode gerar o sentimento de reconhecimento ao participante da relação em função da resposta obtida. Da mesma forma, a ausência de resposta pode, também, gerar obstáculos na relação;
4. Estética “não-séria” da linguagem: utilizada como estratégia para a oferta de conteúdo da Prefeitura de Curitiba nas redes sociais, ela colabora para gerar visibilidade, tanto para atores que possuem envolvimento com a cidade quanto para os que não possuem relação. A estratégia perpassa transversalmente todo o processo de resposta e reconhecimento, incidindo sobre as interações entre ator e instituição, mas sem ser determinante para o funcionamento da relação.

7 AMEAÇA À FACE: UMA PERSPECTIVA PRAGMÁTICA DA INTERAÇÃO

A noção de face, ou imagem, é uma metáfora usada em várias culturas e que se refere a qualidades individuais e abstratas, como a honra e o respeito. Esta ideia está bastante ligada à percepção de uma imagem pública do outro. Bastante presente na cultura oriental, a complexa concepção da face tem provável origem nos termos chineses *lian* e *mianzi*, que, respectivamente, referem-se ao caráter moral atribuído a uma pessoa e conferido pela sociedade; e ao prestígio e à reputação do indivíduo em função do seu sucesso em conquistar algo por conta própria (DIAS, 2010, p. 36).

Goffman (1967; 1985) define o conceito de face como uma imagem pública negociada. Ao se interessar pelo comportamento dos indivíduos em seu entorno social, o autor discute questões como representação, encenação e fachada social. É uma perspectiva interessante para definirmos a figura do ator, quando utilizamos o termo nesta pesquisa. Esta reflexão nos define o ator como um indivíduo dotado de exposição pública e que precisa medir diversas variáveis no espaço-tempo desta exposição, pois, ao apresentarem uma “fachada”, estão sujeitos à aceitação social ou não. Uma perspectiva teatral é tomada como referência para pensar a definição do ator, indivíduo que se exhibe para uma plateia:

Quando um indivíduo desempenha um papel, implicitamente solicita de seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles. Pede-lhes para acreditarem que o personagem que veem no momento possui os atributos que aparenta possuir, que o papel que representa terá as consequências implicitamente pretendidas por ele e que, de um modo geral, as coisas são o que parecem ser. (GOFFMAN, 1985, p. 25).

Neste sentido, o autor constrói o conceito de face englobando duas perspectivas complementares, que são o respeito pela própria imagem e a consideração pela imagem dos outros. A face corresponde, portanto, “a um valor social positivo que um indivíduo reclama para si a partir da linha que os outros supõem que ele assumiu durante determinada interação” (PELINSON, 2015, p. 73). Um papel social representado publicamente denota aspectos do *status* pretendido pelo ator.

Esta construção social projetada pelo ator em direção a um determinado público (plateia) deve ser sustentada e aceita socialmente quando é colocada em circulação. Numa sociedade em midiatização, a própria construção social projetada já corresponde à adaptação a uma nova ambiência, na qual aspectos da comunicação mediada são adicionadas a esta projeção, tanto quanto manifestações semio-discursivas e sócio-antropológicas levam em consideração uma nova forma de se exhibir ao mundo.

Exemplo disso é a experiência de um ator que, ao interagir com a página da Prefeitura de Curitiba, manifesta sua inconformidade com ciclistas que não respeitam a sinalização de trânsito. Ao mostrar sua face e projetar uma linha de conduta que se expressa por meio do discurso, ele se expõe à avaliação dos interlocutores que, a partir de inúmeros outros atributos sociais, irão produzir uma imagem sobre o ator. Goffman (1967, p. 7), em consonância com Honneth (2003), indica que esta imagem não está no sujeito produtor do discurso, nem no sujeito localizado no polo de recepção, e sim no fluxo, no processo. Na perspectiva da mediatização, está na circulação.

A imagem pública, dessa forma, é constituída na interação, num jogo que é feito nas semioses entre a produção e o reconhecimento e reconfigurado no sucessivo fluxo de interações que vão produzir esforços de coerência entre uma autoimagem projetada e a imagem que os outros produzem sobre ela. Estes esforços fazem parte da tentativa de prevenir a face de ataques, desacordos e conflitos, e manter a harmonia e o equilíbrio na interação.

Para prevenir danos, os sujeitos apresentam diversas estratégias discursivas, conforme Goffman (1967), que podem compreender processos evasivos ou corretivos, a fim de evitar assuntos ou atividades constrangedoras para minimizar ou atenuar o impacto sobre a autoimagem ou a imagem do outro. Quando não há a possibilidade de impedir o dano, um comportamento ritual pode ser adotado com o objetivo de restabelecer o equilíbrio da interação (PELINSON, 2015, p. 74). É nesta perspectiva que Brown e Levinson (1987) propõem seu modelo de polidez.

A polidez é tida como um fator regulador das trocas conversacionais, e tal hipótese é desenvolvida pelos autores como forma de compreender as estratégias empregadas pelos sujeitos ao construírem seus discursos. A concepção de Brown e Levinson (1987) toma como referência metodológica uma pessoa modelo dotada de racionalidade e face que tem a necessidade de não ser impedida ou limitada, e que busca obter aprovação social. A face, conforme os autores, é construída emocionalmente, e pode ser perdida na interação. Por isso, também não prescinde da preservação da face do outro, em uma relação de cooperação mútua.

Os autores também consideram que toda interação pode ser um ato de ameaça à face quando ambos interlocutores estão conscientes e por isso cooperam mutuamente para sua manutenção. A polidez é um dos recursos possíveis para garantir esta neutralidade na relação face a face com o interlocutor. O que um ambiente mediatizado vem a alterar nesta relação é, justamente, o caráter de interação face a face. Desta forma, é possível identificar estratégias de polidez manifestadas nos discursos publicados na página e nas interações entre atores, mas a mediatização impõe aspectos que fazem parte de um novo ambiente (GOMES, 2013), no

qual há o peso do meio em todas as instâncias de ação, e que interferem ativamente e agenciam esta relação. Este direcionamento a ações derivadas de gramáticas específicas dos meios pelos quais ocorre a interação é capaz de complexificar as estratégias de polidez adotadas na relação intersubjetiva para evitar o conflito e garantir a harmonia entre os atores.

As ameaças à face podem incidir sobre a face negativa e a face positiva, conforme categorização proposta por Brown e Levinson (1987). É um comum desejo de preservação que leva os sujeitos a se utilizarem de estratégias de polidez. No entanto, existem situações nas quais se suspende o desejo de preservação das faces e atos abertos e diretos de ameaça à imagem podem ser feitos. Se a medida da situação, por parte do ator, for a de que o risco de perda da imagem for baixo, um ato de ameaça pode ser uma opção, seja ela encoberta ou não – depois de feita, pode-se exigir ou não uma ação reparadora por meio de estratégias de polidez.

A estratégia adotada depende, basicamente, de três desejos comunicativos: 1) comunicar o conteúdo do ato ameaçador da face; 2) ser eficiente ou urgente; e 3) preservar a face do ouvinte. Quando os atos ameaçadores da face (ou *face-threatening acts* – FTAs) são feitos diretamente, o locutor preocupa-se mais no que diz, do que em como diz. Quando o ator atenua sua fala, a polidez pode ser positiva ou negativa. A polidez positiva é endereçada à face positiva do interlocutor, ou seja, há a indicação de que os interlocutores demonstram admiração um pelo outro e é perceptível um grau de reciprocidade e cooperação em que a distância social entre os dois é reduzida. No caso da polidez negativa, o destino é a face negativa do interlocutor. Desta forma, a polidez atua de maneira a evitar a imposição ao interlocutor, mas se preocupa em manter uma distância suficiente para não invadir o território pessoal de seu ouvinte (BROWN; LEVINSON, 1987). Por fim, quando o falante realiza um ato ameaçador de maneira indireta, há um tipo de estratégia encoberta de polidez, já que o falante evita se responsabilizar ou se comprometer pelo que enuncia e passa a responsabilidade de interpretação ao seu interlocutor.

Observando o que acontece quando existe uma interação impolida com a página institucional, seguida por uma argumentação polida por parte da Prefeitura, percebe-se que no jogo de cena, no jogo público, os atores expõem uma ameaça ao outro considerando que sua face está preservada. Esta ação pode decorrer do fato de que não se espera que a instituição vá agir de forma a ameaçar a face do outro. Considera-se que o órgão deve tomar uma linguagem mais neutra para preservar a própria instituição. No entanto, isso não acontece na mesma medida por parte do ator que está comentando – há um desequilíbrio no qual não há esforço pela retomada da harmonia na interação, e a instituição age de forma polida, o que não gera

efeito na argumentação do outro que se manifestou de forma impolida dado que sua face está preservada.

A Prefeitura adota estratégias de polidez que, como bem observadas por Traesel e Maia (2015), são positivas – como a busca por acordos e a demonstração de interesse pelos locutores – e negativas – como a evasão, que, ao tentar evitar conflito, “pode levar o locutor a entender que seu ponto de vista não é considerado” (2015, p. 130). As autoras cogitam, no entanto, que uma estratégia de maior sensibilidade por parte da Prefeitura no material empírico observado seria capaz de registrar uma receptividade maior. É uma hipótese difícil de aferir, já que em outras situações há um esforço do órgão em demonstrar sensibilidade e, ainda assim, sofre com conflitos gerados a partir de polidez negativa e encoberta – ou seja, indireta e sem se comprometer com uma possível interpretação do interlocutor – por parte dos demais participantes. Traesel e Maia (2015, p. 130) reconhecem, ao fim, que há um trabalho redobrado por parte da instituição em atenuar as ameaças de face recebidas, com elogios, concordâncias e esclarecimentos.

As autoras destacam, por fim, que a adoção de estratégias de polidez negativa também é responsável por uma ideia de distanciamento entre a instituição e os atores (2015, p. 131). Este comportamento se liga ao caráter tentativo de interação, já que neste contexto há a necessidade de experimentar qual é a melhor estratégia de resposta em uma nova ambiência de interação da relação ator-instituição, e que ainda é estruturada sob preceitos de uma relação burocrática em que a instituição está imbuída de seu pretense caráter regulador. Também, como apontam as autoras, a interação da instituição por meio de redes sociais digitais “acaba por evidenciar, muitas vezes, os conflitos que não tomariam a mesma proporção nos meios de comunicação tradicionais” (TRAESEL; MAIA, 2015, p. 131) em função de possibilidades como a maior interação, a participação em tempo real, o registro das interações e o fácil acesso por parte dos usuários.

No sentido das categorizações de polidez propostas por pesquisadores da área da pragmática, há a discussão sobre a perspectiva de Brown e Levinson (1987) e de Kerbrat-Orecchioni (1997). Este último propõe um quadro teórico mais amplo, no qual inclui como demarcadores de polidez também a ideia de impolidez positiva e negativa. Esta discussão se dá pela necessidade de contrapor uma abordagem de Brown e Levinson (1987), na qual se pode considerar que até mesmo atos de polidez positiva e que enaltecem a face do outro podem ser vistas como FTAs, ou atos de ameaça à face do interlocutor. Isto porque Kerbrat-Orecchioni (1997) considera que as relações humanas não são apenas conflituosas, pois há espaço para atos enaltecidos da face do outro (FEAs, ou *face enhancing acts*). As críticas

entre pesquisadores da pragmática também avançam no sentido de explicitar a fragilidade dos estudos e dos modelos de análise por sua baixa valoração aos contextos sociais e culturais em que as interações ocorrem (SILVA, 2011, p. 66).

A retomada de críticas produzida por Silva (2011, p. 68) nos indica, dentre tantas, que o modelo proposto por Brown e Levinson (1987) para a compreensão da face negativa se aproxima de “um individualismo peculiar das culturas da Europa e das Américas, mas não prevalece na sociedade e cultura japonesas (MATSUMOTO, 1988 apud SILVA, 2011). Também Gu (1990 apud SILVA, 2011) afirma que nas características da sociedade chinesa, a noção de face negativa e positiva soa como individualista, e questiona o fato de atos como pedir desculpas, perdoar ou agradecer serem considerados agressivos. Para além disso, este autor considera que o grande fracasso da teoria de Brown e Levinson (1987) “foi considerar em seu estudo apenas os falantes e ouvintes racionais que salvaguardam suas faces a todo o momento” (SILVA, 2011, p. 69). Outra crítica relevante é a de Meier (1995 apud SILVA, 2011), na qual a inserção do conceito de reparação pode prover a intenção de convencer os demais participantes da interação de que o falante merece um voto de confiança, de modo que o caráter de racionalidade perante a estratégia adequada de polidez pode ser alterado pela situação em que há a adesão por afinidade.

Desta forma, com a colaboração de Kerbrat-Orecchioni (1997) na concepção da polidez em contraponto à impolidez, e da dissociação da relação entre face positiva e negativa, proposta inicialmente por Brown e Levinson (1987) derivada de Goffman (1967), a autora propõe a identificação da polidez positiva, polidez negativa, impolidez positiva e impolidez negativa.

A polidez positiva é considerada produtiva, já que consiste em realizar um ato enaltecedor de face. É o caso de elogios ou afinidades explicitadas na relação, com o único fim de manifestar apoio ou concordância. Dentro de determinados contextos, no entanto, atos como esses podem ser lidos como exagerados ou irônicos, o que pode ser aferido caso a caso. Já a polidez negativa é uma tentativa de se evitar ou amenizar um ato ameaçador de face, o que também pode ser considerado como uma impolidez restrita, neutralizada.

No caso da impolidez positiva, ela pode estar presente em um ato ameaçador sem redução de danos, cuja ação pode ser até mesmo reforçada. Já a impolidez negativa é identificada em casos em que o contexto denota a possibilidade de um ato enaltecedor de face não produzido (SILVA, 2011, p. 73).

A concepção original dos autores que sistematizam modelos de identificação da polidez nas interações possui uma vasta lista de identificações destas ocorrências no

comportamento linguístico adotado pelos falantes e ouvintes. Também, possuem como foco a análise da interação face a face entre nativos de um mesmo idioma. Tanto Brown e Levinson (1987) quanto Kerbrat-Orecchioni (1997; 2006) indicam processos e exemplos de incidências sobre estas categorias. A fim de exemplificar algumas ocorrências no material empírico desta pesquisa, listo algumas incidências classificadas como “polidez” e como “impolidez”, com o objetivo de situar o leitor sobre o que se considera como tal na interação entre a Prefeitura de Curitiba e os atores na página da instituição no Facebook.

Polidez:

- Patricia MV: Gente, tá fácil de entender. A prefeitura usou o dinheiro que tinha pra pagar os funcionários que o estado devia ter pago. Aí o dinheiro acabou e ela não consegue mais cumprir com a obrigação que não é dela.
- Emerson Santos: Prefeitura! Como vai ficar, no caso, a praça Rui Barbosa, que hoje é atendida pelas linhas Araucária/Curitiba e Colombo/Cic, fazendo quase o mesmo trajeto. Se com as duas linhas a espera dos passageiros era grande, como vai ser quando somente a linha Cabral/Cic atender a região? Terá aumento de frota?
- Emerson Santos: ok só não entendi o porquê, para reduzir a extensão das linhas, algumas não param em tubos que são caminho, por exemplo o próprio araucaria curitiba passando ao lado do terminal e nao tem parada, ou pessoas que vem de araucária, se for ate o cic, tem que ir até o capao raso e voltar, nisso o trajeto do usuário aumenta em pelo menos meia hora.
- Cintia Vaz: Ja passou da hora de ter um sistema on line onde pudéssemos consultar o extrato do nosso cartão transporte.
- Giuliano Antoni: Esse é um dos graves problemas da privatização, ou terceirização, dos serviços. A Prefeitura tem que tomar medidas emergenciais
- Ana Cristina Sizenando: Prefeitura, responda por favor, pois não entendo. Se a greve estava anunciada desde a semana passada, pq não tomaram as providências necessárias ao bom andamento dos serviços antes da deflagração da greve?

Impolidez:

- Jose Eduardo Monteiro de Souza: Parabéns prefeitura, na hora de posar pra foto estava tudo certo, agora que o evento acabou e foi tudo nos conformes não adianta querer tirar corpo fora. Assumi um compromisso tem que honrar.
- Beatriz Sovinski Santos: Espero q vc saiba, Ademilson Cardoso, q o governo do ESTADO não está repassando as verbas para a Prefeitura de Curitiba, que está, tenho certeza, "correndo atras" para resolver o problema.
- Alex Costa: Se não querem por pena de morte nem pra Latrocínio ou Homicídio Doloso com agravantes faça ideia pra corrupção. O fato é, o melhor caminho para fugirmos desses impostos astronômicos e dessa cafajestagem toda que vem desde lá de cima, começando pela presidANTA, ainda é o aeroporto internacional. Beijos, e nos vemos em Miami.
- Thiago Dos Reis: Alexandre P. Vieira é um baita de um vidente, e provavelmente votou no querido governador.
- Alexandre Portilho: Calma lá, você vive num mundo além da birra partidária e a primeira coisa que diz é que houve oportunismo eleitoral. Antes de faltar ônibus na cidade, está faltando coerência no seu discurso, amigo.
- Lia Spizewski: Depois de morrer uma pessoa TODAS AS PROVIDENCIAS ESTAO SENDO TOMADAS afinal custou uma vida não é mesmo? Melhor dar uma olhadinha para não ficar feio ja que apareceu até no Jornal Nacional.

Para Kerbrat-Orecchioni (2006), algumas manifestações de polidez negativa são: formulações indiretas do ato de fala; desatualizadores modais, temporais ou pessoais; eufemismos; interpelações, críticas, objeções, desculpas; minimizadores; modalizadores; desarmadores; e moderadores. Estes suavizantes podem ter uma contraparte negativa que terminam por agravar o ato de ameaça à face, já que, se usados por si só, se caracterizam por prover polidez a um ato ameaçador. Por isso, podem ser considerados como atos polidos, ainda que não deixem de oferecer uma ameaça ao outro, pois oferecem riscos à integridade territorial do outro, já que, conforme Goffman, a ameaça à face negativa se dá por uma percepção de distanciamento social do outro – o que só é possível de ser aferido no contexto da interação. Dentro desta classificação, alguns marcadores úteis para se compreender a polidez ou a impolidez de um discurso é perceber se há a utilização ou a ausência de um ou mais marcadores de cortesia ou descortesia. Às vezes, um mesmo discurso pode ser polido e impolido, se direcionado a mais de um ator com diferente teor.

8 INFERÊNCIAS INDUTIVAS SOBRE AS INTERAÇÕES ENTRE ATORES

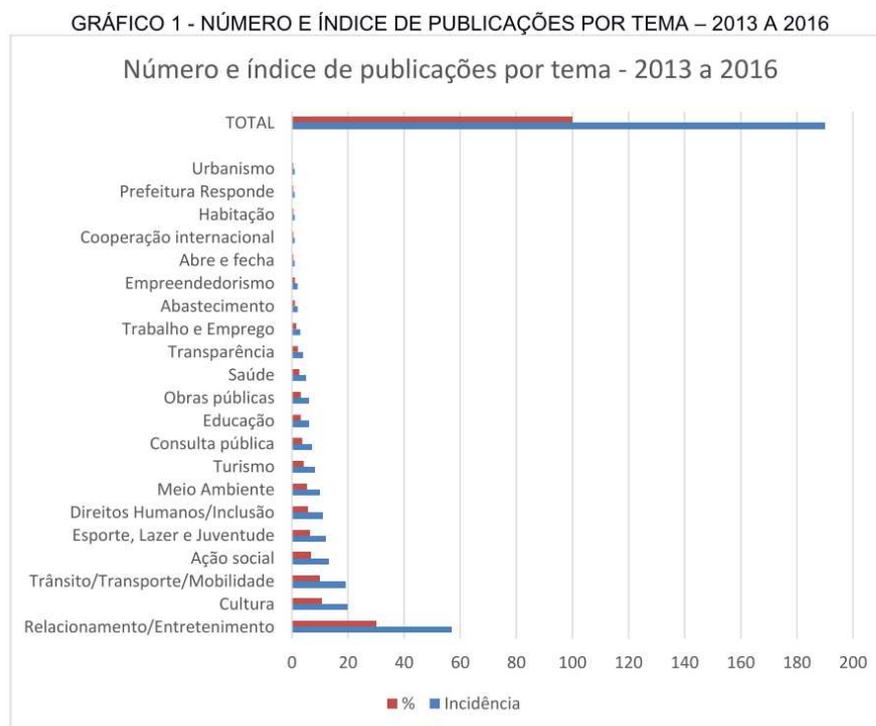
8.1 Metodologia, métricas, circuito e relações investigadas

A amostra aleatória da oferta de conteúdo na página da Prefeitura de Curitiba leva em conta o primeiro ano de gestão de Rafael Greca, 2017, período em que se esperavam mudanças na forma de atuação da página como espaço de interação com os atores e até mesmo a interrupção da estratégia de atendimento e interação via redes sociais digitais. Como já descrito, a coleta foi realizada por meio do método de construção de semanas compostas (RIFFE, AUST e LACY, 1993), de maneira que se pudesse traçar um paralelo entre a forma de atuação e a estratégia de comunicação adotada pelo novo gestor e o que foi verificado na pesquisa de Klenk (2017), que observou a oferta de conteúdo da página em um recorte temporal de toda a gestão Gustavo Fruet, de 2013 a 2016.

Retomemos algumas informações já apontadas anteriormente em relação a inferências sobre o circuito. A oferta de conteúdo da página da Prefeitura de Curitiba analisada por Klenk (2017) se destaca pela alta predominância de conteúdos classificados como Relacionamento. No período de coleta entre 2013 e 2016, o panorama traçado indica a recorrência de publicações desse tipo, que possuem a característica exclusiva de promover entretenimento e fortalecer o relacionamento com o público no Facebook. Para a autora, esta constatação se explica pela intenção manifesta pelos profissionais que realizavam a gestão da página, com o objetivo de conquistar altos índices de interação e oferecer uma variedade de assuntos que coincidisse com o interesse dos atores em interação.

O levantamento realizado por Klenk (2017) indica a recorrência temática de acordo com o gráfico a seguir. Publicações de Relacionamento/Entretenimento representaram 30% do total da amostragem, seguido à distância por Cultura e Trânsito/Transporte/Mobilidade. Ainda que a incidência temática varie ano a ano, este resultado se mantém em consonância com o que pode ser verificado na coleta de dados de 2017 (Gráfico 3 na sequência):

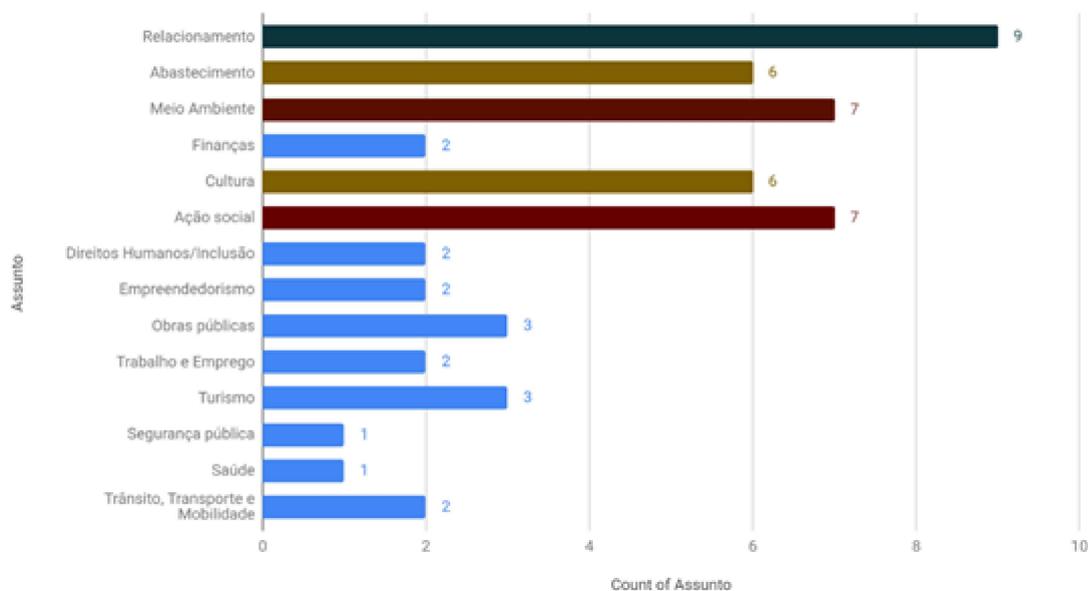
Gráfico 3 – Porcentagem e incidência de publicações de acordo com o tema (entre 2013 e 2016)¹



Fonte: Klenk (2017).

Gráfico 4 – Incidência de publicações de acordo com o tema (2017)²

Oferta de conteúdo - Facebook da Prefeitura de Curitiba - 2017



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

¹ Referente à página da Prefeitura de Curitiba no Facebook.

² Referente à página da Prefeitura de Curitiba no Facebook, compreende o primeiro ano da gestão Rafael Greca.

O gráfico acima indica que publicações de Relacionamento continuaram a dominar a atuação da Prefeitura de Curitiba, mesmo após a transição da gestão. Havia uma apreensão bastante grande entre profissionais de comunicação, fundamentada em discursos do período eleitoral em 2016, que indicavam que Rafael Greca colocaria fim à “*Prefs*”, o que de fato não aconteceu – se pensarmos a *Prefs* como um conjunto de meios que consolidam a formação de um dispositivo interacional e midiático.

A recorrência de publicações que podem ser entendidas como Relacionamento é verificada em ambas as gestões; no entanto, é importante perceber e destacar que, em nenhum dos anos observados, a página comporta a maioria da amostragem observada, pois divide espaço com uma oferta de conteúdo também voltada para os assuntos relativos a pastas específicas de governo e a outras categorias elencadas nos gráficos.

Com base na identificação de que publicações de Relacionamento dominaram a oferta de conteúdo nos quatro anos de gestão Fruet e também se destacaram como a categoria mais recorrente no primeiro ano da gestão Greca, é natural nos questionarmos se não seria mais adequado que a Prefeitura tivesse investido em outras categorias de conteúdo, a pretexto de fortalecer uma comunicação voltada para a cidadania, ou para um debate democrático. Questionar esta própria reflexão também é uma forma de compreender o ambiente: a construção da audiência e da oferta de conteúdo sempre se deu por tentativa e erro – o controle sobre a distribuição do conteúdo nunca esteve sob domínio da instituição, já que ela se dá com base no que o Facebook é capaz de oferecer em sua distribuição.

Uma das considerações produzidas por Klenk (2017) é justamente essa. Ao observar que postagens de outras categorias temáticas também tiveram alcance e engajamento elevados, a autora considera que “mesmo temas áridos, tratados com a criatividade peculiar da linguagem usada no Facebook, podem atrair os olhares dos seguidores e da população da cidade de uma maneira geral” (KLENK, 2017, p. 86), haja visto que nestas categorias foram identificadas publicações com alto grau de engajamento.

É evidente que, se observarmos tal objeto pelos óculos da democracia digital, conceito problematizado nas unidades iniciais deste trabalho, poderíamos enviar a crítica à experiência interacional tentativa com pré-requisitos que não fazem parte da concepção inicial por parte do produtor e que, por isso mesmo, desde a origem não poderiam ser cumpridos. Obviamente, ao longo da experimentação, fenômenos como esse podem ser observados de maneira pontual, sazonal, e mesmo que não permeiem o objeto em sua totalidade, possuem o potencial de serem problematizados em suas especificidades.

É desta forma que encaramos o objeto – em sua diversidade de formas, conteúdos e resultados, tanto por parte da produção quanto do reconhecimento. E, dentre tamanha diversidade, se há oferta de conteúdos que resultam em discussões com valorações positivas para a democracia, a cidadania, a participação, eles devem ser observados em suas ocorrências, de maneira que esta parte possa ser destacada e problematizada sob codificações que lhe sejam apropriadas – em relação à oferta de conteúdo, nenhuma parte pode ser tomada como representativa do todo; em relação às interações no fluxo ator-instituição, também não.

O dispositivo *Prefs* é construído em processo e, dessa maneira, o que se observa diacronicamente pode se diferenciar em formato, profundidade, público, conteúdo. A tentativa de oferta experimentada no ano de 2013 é distinta da que se observa em 2016 ou em 2017 – as condições sócio-antropológicas mudam, bem como as condições tecnológicas e semio-discursivas. Klenk (2017) afirma que, no primeiro ano da estratégia, apenas seis publicações ultrapassaram a marca de 3 mil interações, todas durante o segundo semestre; 81 não superaram engajamento maior do que 1 mil; e 33 delas – em um universo de 2018 postagens – tiveram zero interações.

Assim, dentre os fatores que podem garantir a continuidade dos circuitos estão os de dimensão de meios, nos quais o Facebook direciona a distribuição entre um público que pretensamente possui interesse naquele conteúdo, não apenas por este ser produzido por uma instituição pública ou por, de uma forma linear e automática, reproduzir tal conteúdo a todos os que seguem a página. Esta distribuição foge da alçada de regulação do órgão público, induzindo os gestores a experimentarem e gerarem conteúdo a partir das mais diversas estratégias a fim de entender o que ‘dá certo’ – ou seja, gera engajamento, interação, retorno – e o que não dá.

A tematização das publicações indica, portanto, que o conjunto de Relacionamento possui maior recorrência (30%), seguida por temáticas que variaram a cada ano, destacando-se entre elas: Cultura, Trânsito/Transporte/Mobilidade, Ação Social, Esporte, Lazer e Juventude, Direitos Humanos e Meio Ambiente. Inclui-se em Relacionamento publicações que promovem entretenimento, humor, curiosidades, música, saudações de bom dia e boa noite, informações ou brincadeiras sobre o clima, a temperatura e as estações do ano, conforme caracterização concebida por Klenk (2017) e adotada para análise desta unidade.

Outro dado relevante da pesquisa da autora é o cruzamento entre o “Top 15” de publicações listadas pelos gestores da prefeitura e os conteúdos observados na amostragem coletada. A informação indica e infere alguns dados: o Top 15 leva em consideração o alcance das postagens, em detrimento do engajamento (soma das interações). Ao cruzar estas duas

informações, no entanto, Klenk (2017) identifica que a recorrência temática do Top 15 coincide com as categorias de maior recorrência entre a amostragem observada em sua pesquisa. Além disso, também confirma a importância das publicações de Relacionamento para o engajamento. Assim como a amostra aleatória de Klenk (2017) indica, esta categoria corresponde a maior parte das publicações com engajamento superior a 10 mil. Coincide também com as publicações recordistas de engajamento na amostragem aleatória.

Figura 26 – Publicação com maior engajamento na amostragem referente a 2017³



Fonte: Página oficial da Prefeitura de Curitiba no Facebook.

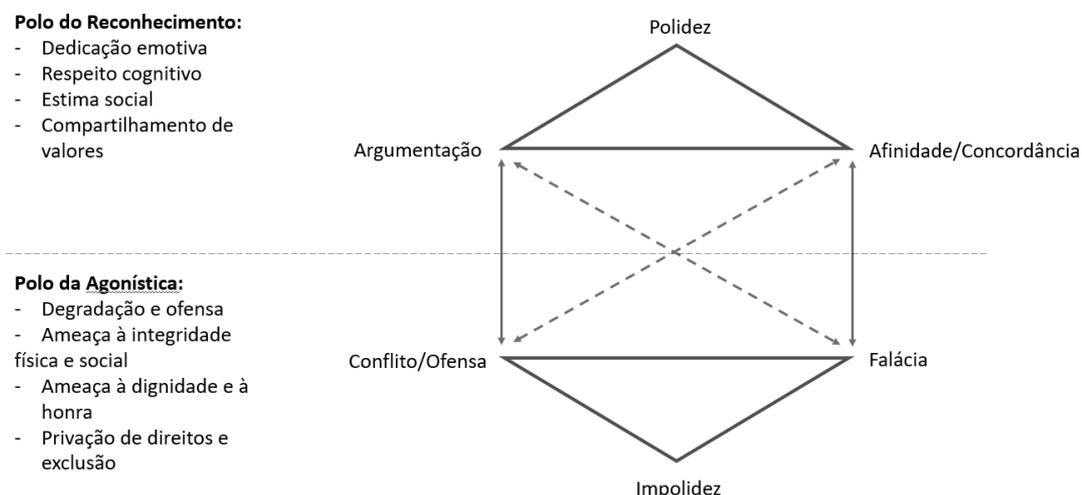
8.2 Relações em estudo nas inferências indutivas

Após coletar manualmente todo o material para análise, que corresponde a 63 cascatas de comentários distribuídas em 40 publicações no período descrito neste capítulo, nas próximas seções, foi feita a transposição deste material para a plataforma de análise qualitativa de dados NVivo, a fim de facilitar a leitura, a análise e a sistematização do material. Esta sistematização é resultado de uma construção realizada durante o processo de pesquisa, que identificou figuras recorrentes nas interações observadas. A referência para

³ Primeiro ano de gestão de Rafael Greca.

essas inferências é o diagrama abaixo, derivado das questões epistemológicas apresentadas nos capítulos anteriores (3 e 4).

Figura 27 – Diagrama das relações entre as figuras observadas no conteúdo da Amostragem 2⁴



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

O diagrama da Figura 27 foi produzido com base na observação do material empírico articulado à perspectiva de Honneth (2003) sobre o reconhecimento. As relações observadas se referem a comentários aos quais são atribuídos valores tais quais apresentados pelo diagrama.

Compreende-se este espaço como uma ‘arena discursiva’. O termo remete a um espaço em que os discursos estão em enfrentamento, gerando sucessivas tensões. É adequado, no nosso atendimento, pensá-lo sob a perspectiva discursiva, deixando de lado a normatividade de um ambiente deliberativo tal qual nos sugeriria Habermas.

No Facebook, o espectro de produção de sentido é amplo, diverso, com acesso de muitas pessoas e com baixa necessidade de iniciação às lógicas (comentários, reações, compartilhamentos, menções, mensagens privadas, grupos, etc.). Essa amplitude se manifesta em um ambiente (1) de pouco controle sobre formatos e conteúdos dos discursos e (2) de produção de sentidos complexa e não-linear, que transita do conflito à afinidade, da falácia ao argumento, da polidez à impolidez.

O diagrama da ‘arena discursiva’ articula duas tríades. Elas não compõem um sistema cartesiano no qual o pertencimento a um polo resulta em aderência irrestrita a esta percepção.

⁴ Diagrama produzido a partir da observação do material empírico articulado à perspectiva de Honneth (2003) sobre o reconhecimento, com base em relações triádicas localizadas nos polos da interação. A referência é o hexágono de Blanché (2012 apud FERREIRA, 2016b).

Na verdade, a complexidade de relações nos permite intuir que o signo transita entre várias figuras ao mesmo tempo, ainda que apresente contrariedades ou contradições. A proposta de construção de diagramas de Ferreira (2016b) nos ajuda a articular estas figuras em relações de complementariedade.

Como parte de um ambiente de embates discursivos, não há qualquer restrição ao fato de que as pessoas interagem neste espaço com todas as cargas sócio-antropológicas e semio-discursivas constitutivas de suas identidades. As categorias aqui descritas sistematizam o que é observado na Amostragem 2 – ao interagirem com a instituição por meio da página, os atores revelam comportamentos discursivos nesta relação, e projetam, ao outro, sentimentos que podem ser visualizados, percebidos, sentidos, nesta construção discursiva. Elas transitam entre o senso comum e a conceitualização, e por isso nos aproximamos da fundamentação teórica destes termos a fim de oferecer uma análise mais precisa da relação entre as figuras que são observadas.

O eixo central entre Polidez e Impolidez se articula como polos pertencentes a um quadrado formado por vértices de duas tríades que articulam sentimentos ligados à emoção e à razão. Entende-se que as demonstrações de afinidade e concordância e de conflito e ofensa fazem parte de um comportamento que encontra suas origens em fatores outros que não a racionalidade. Da mesma forma ocorre com a argumentação, antagonizada pela falácia, que buscam um corpo racional a determinados discursos. Recorre-se à leitura de Pelinson (2015) que estuda a polidez na comunicação do preconceito no contexto educacional e, para isso, sistematiza as abordagens relativas à polidez desenvolvidas por autores como Brown e Levinson (1987) e Kerbrat-Orecchioni (2006) para compreender os atos de ameaça à face (FTAs). Estes atos se referem à face tal qual definida pelo conceito de Goffman (1967), com uma avaliação crítica sobre os parâmetros usados pelos autores para criar sistematizações de análise dos discursos. Essa discussão permeou o capítulo 0 deste trabalho.

A compreensão de atos de polidez é um dos eixos centrais para a operacionalização da análise do material empírico. A polidez e a impolidez são vértices de tríades que polarizam o problema do reconhecimento em uma articulação entre as perspectivas de Honneth (2003) e Verón (2011) que, em conjunto, podem ser compreendidas a partir da proposta de sistematização de casos de análise em pesquisas sobre mediação, conforme sugerido por Ferreira (2016a; 2016b), no qual a utilização de figuras e diagramas serve como meio para engendrar proposições teóricas referenciais e transversais.

Neste caso, o diagrama da Figura 27 compreende uma articulação teórica também entre o que é proposto por Goffman (1967), Brown e Levinson (1987) e Kerbrat-Orecchioni (1997; 2006). Ao localizarmos a polidez e a impolidez como polos no diagrama do reconhecimento, implicitamente conferimos maior relevância à presença destas figuras na análise do material empírico e, também, há uma associação tácita entre o polo do reconhecimento e a polidez, assim como entre o polo da agonística e a impolidez. Tais valorações do conteúdo representam, de fato, uma correlação importante. Como explicitado na discussão entre os autores, a análise do contexto social e cultural nos quais os comentários são produzidos são de suma importância para uma fina compreensão de aspectos da polidez.

Além deste ponto, vale uma complementação sobre as demais categorias, que acabam por se correlacionar à polidez na análise do material: entende-se como argumentação o esforço interacional de se fazer valer de uma racionalidade numa discussão que permeia um espaço de disputa sobre o senso comum em um determinado contexto. Ou seja, há um esforço para se fazer ser compreendido perante um argumento que “faz sentido” e “é pertinente”, ainda que as bases desta construção possam se valer de estratégias argumentativas que criam armadilhas ao interlocutor. Conforme Braga (2019), não é cabível atribuir um valor universal ou abstrato de proposições do senso comum tal qual uma verificação genérica de acerto ou erro: “os critérios de pertinência e de fazer sentido [...] não dependem de um olhar julgador externo, a partir de uma visada científica. O próprio senso comum inclui certa auto exigência, no que se refere a estes dois critérios” (BRAGA, 2019, p. 40).

8.3 Amostragem 1: a continuação de uma oferta de conteúdo

Na Amostragem 1, a publicação de maior engajamento é referente ao funcionamento do Castramóvel, uma unidade móvel da Rede de Proteção Animal voltada para a castração de animais de rua. Ela foi publicada em 31 de janeiro de 2017 e teve mais de 11 mil engajamentos (soma entre reações, compartilhamentos e comentários). Segue também uma linha impulsionada pela nova gestão de publicar mais vídeos, alinhando-se às mudanças tecnológicas divulgadas pelo Facebook de que publicações desse tipo teriam distribuição priorizada⁵.

Mercadologicamente, em serviços de gestão de redes sociais é comum que se utilize métricas de avaliação de desempenho, também chamadas de KPIs (sigla em inglês para indicador-chave de desempenho – *key-performance indicator*). Estas métricas são indicadores

⁵ <https://www.b9.com.br/70339/facebook-vai-dar-mais-espaco-aos-videos-longos-no-feed-de-noticias/>.

de sucesso da estratégia. Ou seja, ao ranquear um Top 15 de publicações baseado no alcance, e não no engajamento, a Prefeitura indica que este item era um dos principais fatores de avaliação do sucesso da estratégia de comunicação.

Esta percepção pode ser associada ao consequente sucesso da página entre públicos de outras cidades e regiões que frequentavam o ambiente de interação do Facebook. Quando houve a transição entre as gestões, a nova diretora de Relações Públicas escolhida por Rafael Greca capitaneou mudanças na relação com o público que interagiu na página. Em entrevista ao portal Bem Paraná⁶, publicada no dia 12 de janeiro de 2020, Cris Alessi fala sobre esse período de transição:

A página da Prefs foi um case de sucesso na gestão Fruet, e não dá para negar o que eles fizeram de aproximar a gestão pública das pessoas com a linguagem. Mas quando a gente chegou e avaliou os dados da página da Prefs, percebemos que 80% da audiência não era de Curitiba, porque a página era um case nacional. E aí a nossa decisão de planejamento era que a página da Prefeitura de Curitiba precisaria conversar com o curitibano, preferencialmente. [...] então por isso que a gente remodelou um pouco a linguagem. A gente não tirou uma linguagem mais simples, mais lúdica, mas a gente tirou a linguagem que era extrema, a linguagem que na nossa visão de planejamento não era equilibrada em termos de gestão pública [...] E aí muito cedo, no primeiro trimestre de 2017, percebemos essa mudança. Não perdemos o alcance das postagens, mas a gente já tinha a virada para que esses muitos milhões fossem de Curitiba, mais de 60% de Curitiba. E hoje continua assim, com a página tendo milhões e milhões de alcance.

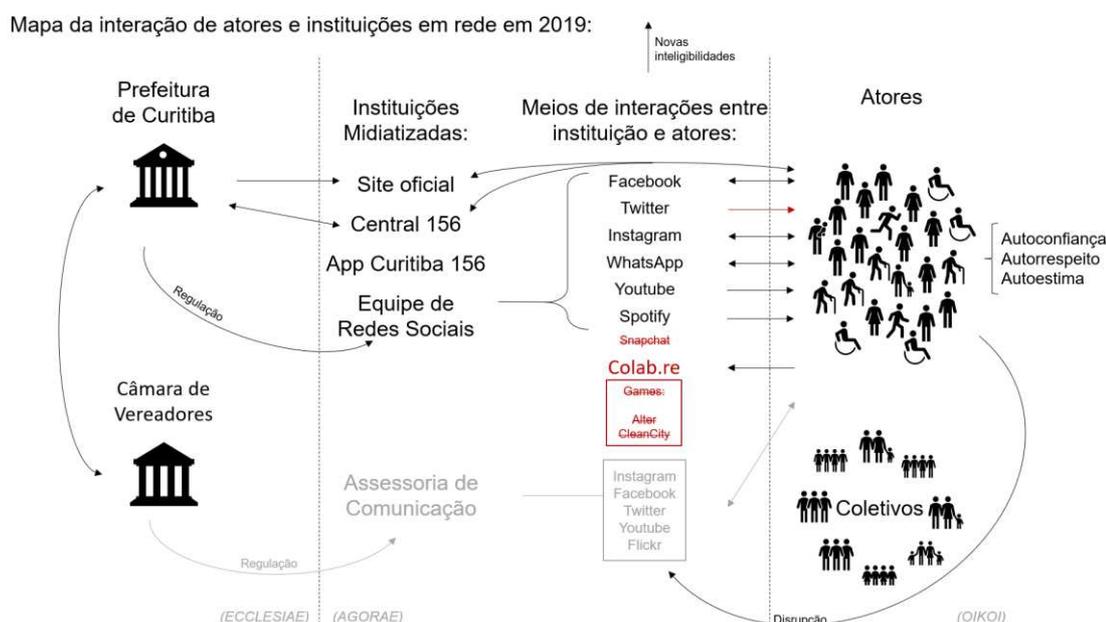
Da mesma forma, se falamos em processo, é importante apontar que entre 2013, quando a Prefeitura iniciou sua estratégia nas redes sociais digitais, e 2020, as mudanças na forma com que as pessoas utilizam os meios mudaram, as lógicas tecnológicas também, bem como os contextos sócio-políticos e as condições de produção de sentido. Por exemplo: em 2016, o Facebook realizou uma mudança sensível na forma de distribuição dos conteúdos de páginas – as atualizações algorítmicas reduziram o alcance orgânico, conduzindo os gestores a investirem em anúncios se desejassem aumentar o alcance ou o engajamento em seus conteúdos. Para a nova gestora da Prefeitura de Curitiba, este novo ambiente também resultou em uma estratégia mais focada em gerir multicanais, sobretudo por meio da produção de vídeos em plataformas mais adequadas para esta lógica, como o YouTube e o Instagram, e que hoje alcançam até mesmo plataformas de *streaming* de áudio como Spotify. “Logicamente que o Facebook perdeu o protagonismo e hoje as ações de Instagram e YouTube também têm sido muito fortes nesta gestão”, afirma Cris Alessi, em entrevista ao Bem Paraná.

⁶ Entrevista com Cris Alessi. Disponível em: <https://www.bemparana.com.br/noticia/protagonismo-feminino-conheca-quem-comanda-o-vale-do-pinhao#.XiSVA2hKjxU>.

Isto não quer dizer que a estratégia do dispositivo *Prefs* não contemplasse multicanais desde sua origem. Como podemos ver na Figura 3 há uma série de plataformas e meios utilizados para compor o arranjo estratégico da comunicação em redes sociais digitais. Este arranjo é adaptável de acordo com os objetivos de seus gestores. Porém, a alteração de alguns destes fatores não compromete o curso de um dispositivo em consolidação, que visa intensificar a interação com os atores, que, por sua vez, ao fim e ao cabo, possuem uma relação com a instituição que pode ser de natureza diversa, mas que se fundamenta no fato de os atores terem algum tipo de relação com os serviços oferecidos no e pelo município. Ou seja, este arranjo sempre se dá levando em conta as ferramentas disponíveis para alcançar o público pretendido.

O mapa da Figura 3 **Erro! Fonte de referência não encontrada.** pode, agora, ser atualizado (Figura 28) após observação dos usos e das ofertas de conteúdo que a Prefeitura de Curitiba oferece em 2017 e no decorrer da gestão Greca:

Figura 28 - Atualização do mapa da interação de atores e instituições em rede em 2019



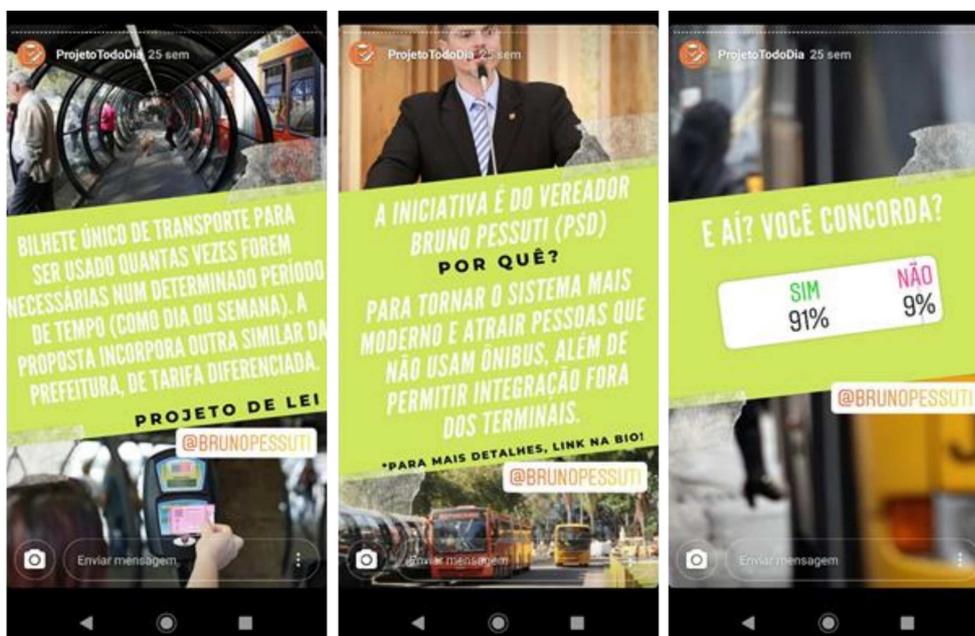
Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Alguns itens se destacam neste mapa atualizado: 1) a plataforma Colab, constantemente utilizada em um período da gestão Fruet para mediar demandas de reparos e ocorrências urbanas em um aplicativo próprio, hoje, continua registrando reclamações – porém, não há indícios de acompanhamento das demandas por parte da Prefeitura de Curitiba, nem por parte dos vereadores; por isso, na figura acima ela se mantém presente e ativa, ainda que o único fluxo de dados seja entre atores e o aplicativo. 2) o Snapchat, junto com a

declínio da plataforma, foi deixado de lado pela Prefeitura de Curitiba. 3) a Câmara de Curitiba organizou sua equipe de comunicação, vinculada à mesa executiva, e iniciou uma atuação mais pronunciada nas redes sociais digitais – ainda que a Câmara mantivesse perfis ativos nas principais plataformas, sua ação tinha uma abordagem formal, de divulgação dos conteúdos, sem esforço de interação; hoje, o órgão divulga diariamente projetos de lei em discussão no plenário e propõe enquetes e colaborações aproveitando as ferramentas disponíveis, principalmente, no Instagram⁷.

Uma sensível mudança também foi percebida na atuação da Prefeitura de Curitiba no Twitter. Tido como um dos principais espaços de interação com os atores na gestão Fruet, o perfil perdeu relevância neste quesito e, durante a gestão de Rafael Greca, passou a usado apenas esporadicamente para conversar com as pessoas. A página da Prefeitura no Twitter voltou a ser um espaço de divulgação das notícias institucionais do Poder Executivo. Vale lembrar que a observação empírica desta rede social digital durante a gestão Fruet foi bastante comprometida em função da exclusão de todos os *tweets* no período eleitoral de 2016. Na ocasião, para atender à legislação eleitoral, os perfis da Prefeitura de Curitiba nas redes sociais foram suspensos; no caso do Twitter, não era possível suspender a conta sem apagar o perfil ou seu conteúdo, por isso tal decisão foi tomada.

Figura 29 – Captura de tela do perfil da Câmara Municipal de Curitiba no Instagram⁸



Fonte: Perfil oficial da Câmara Municipal de Curitiba no Instagram.

⁷ https://www.cmc.pr.gov.br/ass_det.php?not=30394

⁸ Estratégia de divulgação dos projetos de lei em tramitação na casa, seguidos por uma enquete que incentiva a participação dos usuários.

Algumas estratégias foram deixadas de lado. Exemplo disso são o Snapchat e os jogos virtuais: o primeiro, por uma razão pragmática – o Snapchat caiu em desuso depois que o Instagram absorveu em suas lógicas o recurso de *stories*, em que o usuário publica vídeos curtos que, geralmente, são distribuídos nos perfis durante 24 horas até expirarem. Isso ocorre “via de regra”, pois a plataforma oferece alternativas, como a organização de destaques que permitem que os *stories* sejam fixados no perfil do órgão. Já os jogos digitais CleanCity e Alter — produzidos pelo Instituto Pró-Cidadania de Curitiba (IPCC) e pelo Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa Com Deficiência (CMDPCD), numa parceria com a Prefeitura e a Racional Games, empresa curitibana especializada em estratégias de gamificação para empresas e órgãos públicos — e não tiveram continuidade após a mudança de gestão. Os *games* cumpriam função educativa e chegaram a ser utilizados em projetos sociais para crianças e adolescentes⁹.

Outro aspecto relevante a ser percebido nesta atualização é o fluxo em duplo sentido entre as instituições. O contexto sócio-político permitiu que houvesse uma proximidade maior entre a Prefeitura e a Câmara de Vereadores, já que os edis alinhados ao governo de Rafael Greca se mantiveram em maioria e na presidência da mesa executiva pelo menos até o início de 2020. Na Figura 3, quando se configurava um mapa das interações de acordo com o que era visualizado no contexto temporal entre 2013 e 2016, o fluxo interacional percebido entre as duas instituições estava bastante conectado ao Colab, no qual os vereadores colhiam demandas e encaminhavam ao Poder Executivo a fim de ajudar na resolução de problemas com a colaboração dos cidadãos. Atualmente, a Prefeitura de Curitiba tem condições de pautar assuntos que são postos em interação pela Câmara. Tal atitude pode ser resultado de uma relação de poder construída ao longo do mandato – comunicacionalmente, no entanto, este processo é construído por uma abordagem de colaboração aos objetivos do órgão executivo.

O perfil do Instagram da Câmara de Curitiba é o carro-chefe de uma estratégia de comunicação do órgão para as redes sociais digitais. A atualização diária é feita com conteúdos do dia a dia do órgão. Vereadores das mais diversas agremiações partidárias são entrevistados e podem expor seus projetos de lei e suas ações no perfil. A assessoria de comunicação também se esforça para oferecer um conteúdo que incite a participação dos usuários, por meio de perguntas abertas em que se busca saber o que as pessoas pensam sobre uma ação, um projeto ou uma decisão; ou por meio de enquetes nas quais se pretende sentir a

⁹ <https://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/game-que-estimula-inclusao-de-pessoa-com-deficiencia-sera-lanca-do-nesta-terca-feira/40010>.

aceitação dos usuários também em relação aos atos cotidianos do órgão. No entanto, apesar de suas intenções e de investir em um formato atrativo e sucinto, em janeiro de 2020 o perfil contava com pouco mais de 2.500 seguidores – um número bastante baixo em relação ao universo de pessoas possível na rede social.

Desde a perspectiva de Braga (2017), a Amostragem 1 é relevante para considerarmos que nem todas as práticas comunicacionais se estabilizam, ou soem acontecer dentro de pretensas intencionalidades, ou mesmo são adotadas pelo usuário que por ali passa esporadicamente. É por experiências como essas que tratamos o dispositivo *Prefs* de forma ampla. Ao mesmo tempo em que apresenta características experimentais, ajuda a consolidar propostas, táticas, processos comunicacionais que se perpetuam em um determinado contexto espaço-temporal. Observamos, também, um objeto em um espaço que pode ser fugaz, mas que no atual contexto sócio-semio-tecnológico representa rupturas de escala na comunicação que são relevantes para a pesquisa comunicacional.

Uma das consequências de pensar o objeto em processo é a dificuldade de definir um recorte sobre o qual se possa compreender as dinâmicas comunicacionais em uma longa escala de tempo. A riqueza da observação está nas inferências produzidas para além do que pode ser (de)codificado.

Com o objetivo de observar a conversação entre atores e a Prefeitura de Curitiba, chegou-se à compreensão de que analisar uma amostragem específica de dados poderia ser bastante produtivo para entender a relação comunicacional com as pessoas que possuem proximidade maior com os serviços e as competências da instituição municipal. A identificação deste recorte se deu por meio de uma observação exploratória do conteúdo da página. Bastante conhecida por sua linguagem lúdica, mas em geral com um tom diverso sobre os mais variados temas, a observação sistemática proveu muitos indícios de que várias interações ocorriam entre pessoas que não tinham uma ligação de cidadania com a cidade de Curitiba.

Isto fica evidente quando observamos o conteúdo da Amostragem 1. Por exemplo, a partir da amostragem de Klenk (2017), no dia 16 de fevereiro de 2015, a Prefeitura publica uma foto em que mostra que algumas pessoas começam a prender ‘cadeados do amor’ em ponte sobre o Rio Barigui. A publicação gerou um engajamento de 1.784 pessoas, não houve resposta da Prefeitura a nenhum dos 145 comentários, e manualmente é possível identificar muitas pessoas de outras cidades, ainda que a maior parte tenha sua identificação como morador ou natural de Curitiba.

Figura 30 – Exemplo de publicação de Relacionamento¹⁰

Fonte: Página oficial da Prefeitura de Curitiba no Facebook.

Para analisar uma relação mais consistente, que se compreenderia como uma *pólis* midiaticizada (FERREIRA, 2016c), e não apenas uma relação de audiência, seria importante que pudéssemos coletar uma amostragem na qual se pudesse perceber um vínculo na relação ator-instituição. Nesta relação, deve-se perceber um pertencimento à municipalidade, o que contempla os cidadãos. Sobretudo, esta relação deve ser percebida nos processos comunicacionais, ou seja, no conteúdo de suas demandas, na leitura dos manuais – antes mesmo do que na checagem dos autores.

É assim que identificamos duas amostragens de conteúdo que possuem como resultado a conversação com pessoas que manifestam proximidades com o município de diversas formas: na relação com seu bairro, na demanda de serviços à sua rua, na reclamação sobre a

¹⁰ Contida na amostra colhida por Klenk (2017).

coleta de lixo, na abordagem às pessoas em situação de rua, no atendimento aos animais domésticos, etc.

Da mesma forma, é possível identificar fatores que apontam, indicialmente, a uma relação de audiência com a página: *emojis*, comentários sobre as capivaras, referência à cidade como um destino turístico, comparação com outras cidades, compartilhamento de experiências relacionadas a outros municípios, etc.

8.4 Amostragem 2: a busca pela regulação de sentidos e a disrupção dos atores

A Amostragem 2, portanto, é uma coleta realizada manualmente entre dezembro de 2014 e dezembro de 2016, de todas as publicações em que a Prefeitura de Curitiba destinou atenção a assuntos que, no entendimento do órgão, deveriam responder a demandas urgentes de interesse dos moradores da cidade. O conteúdo das publicações e a imagem utilizada para divulgar a informação deixam claro, desde o princípio, que o material não dá margem ao humor, ao lúdico ou à interação – e, desta forma, também não atrai a atenção da audiência que não possui uma relação mais direta com a capital paranaense.

Este contexto gera um conteúdo distinto, tanto no que é ofertado pela Prefeitura quanto no que é demandado pelos atores. Insistimos na ideia de que qualquer caracterização generalizante não é precisa, já que cada caso se desenvolve de maneira distinta. Mesmo no caso das publicações desta amostragem, a interação possui uma diversidade de reações que não nos permitem demarcar padrões claros, mesmo em torno de circuitos-ambientes, como as discussões sobre o transporte público e o aumento de passagem ou como os alertas de eventos climáticos extremos ou atípicos. Ainda assim, pelo conteúdo de suas publicações, percebe-se uma intensa disposição de interação por parte de moradores da cidade. Eles oferecem indícios recorrentes de pertencimento à comunidade e, por isso, são de pronto percebidos como integrados à *pólis* midiaticizada.

As publicações dessa amostragem utilizam as imagens “Curitiba Informa”, “Plantão Curitiba” ou “Curitiba Responde”. Esta modalidade de conteúdo não teve continuação após a mudança de gestão de Gustavo Fruet para Rafael Greca. Só a partir de 2018, nota-se a presença de publicações em um novo *layout* que expressa “Curitiba Informa”, no entanto, não há interação por parte da Prefeitura e a oferta de conteúdo institucional se limita ao texto principal e à imagem, mesmo que haja vários comentários de atores.

Figura 31 – Exemplo de publicação informativa¹¹

Fonte: Página oficial da Prefeitura de Curitiba no Facebook.

Os critérios adotados para a coleta manual deste material seguiram algumas definições *ad hoc*, entendidas como suficientes para avaliar a interação, as respostas providas pela instituição e os fluxos de reconhecimento e conflito. Além disso, a coleta manual permite visualizar a publicação e os comentários de acordo com as lógicas da plataforma, beneficiando-se do fato de que a integridade dessas publicações, a princípio, foi mantida.

Dentro do que se pode observar, no curso desta pesquisa, nenhuma publicação coletada foi excluída ou se tornou indisponível até o fechamento desta análise, um forte indício de que a transição de gestão apagou práticas da gestão anterior. O que se percebe são alguns vazios interativos, ou seja, conversas nas quais se percebe que um usuário, em dado momento, publicou algum comentário que depois foi apagado. A análise é capaz de perceber isso porque há outro comentário disponível que se refere a uma fala que não pode mais ser visualizada. Nas lógicas da plataforma, isso pode ocorrer em algumas ocasiões: (1) o usuário excluiu seu perfil do Facebook e, com ele, todos os comentários feitos anteriormente; (2) o usuário excluiu seus comentários por vontade própria; (3) o conteúdo foi excluído pela gestão da página da Prefeitura de Curitiba, dotada da capacidade de regulação dos discursos.

As publicações foram selecionadas com base em uma observação que percorreu uma a uma as cascatas de comentários. Nesta amostragem, não está disponibilizada a totalidade dos

¹¹ Nesse caso, a tentativa é comunicar alguma informação relevante a os moradores de Curitiba.

comentários de cada publicação, pois várias delas chegam a centenas de engajamentos, mas sim o que se considera mais relevante a partir de alguns critérios:

- 1) Maior número de comentários em cascata: em cada uma das 40 publicações foram identificados os “comentários-mestre” com maior número de respostas, um critério que leva em consideração o potencial de desenvolvimento argumentativo e de envolvimento da conversa;
- 2) Maior número de respostas da Prefeitura: em algumas publicações, a administração da página respondeu a vários comentários, o que indica um grau de envolvimento e de tentativa de entendimento por meio do esforço argumentativo. No entanto, em vários casos a conversa não necessariamente se desenvolve a partir desta participação da instituição;
- 3) Maior número de atores envolvidos: considera-se relevante observar conversas nas quais não há a participação da Prefeitura, mas há a interação entre atores na caixa de comentários da página da instituição.

Em todos os casos, a totalidade dos comentários foram abertos para que se pudesse checar tais condições. Tendo em vista que as lógicas do Facebook ranqueiam os comentários a partir de critérios próprios, como o engajamento, a interação do administrador da página com o conteúdo, a pretensa relevância para o usuário que está visualizando o conteúdo, além de outros critérios que não são possíveis de serem desvelados facilmente, esta visualização caso a caso era necessária. Esse conjunto de procedimentos não exime de chance de termos deixado para trás algum conjunto de discursos importante, mas minimiza a possibilidade de comprometer a amostragem dentro do que nos propomos a investigar.

8.5 Inferências sobre as interações entre atores

Por exemplo: uma argumentação pode fazer sentido e ser perfeitamente pertinente, e isso, para um debate racional, deveria fazer a diferença na interação; no entanto, ao mesmo tempo, pode ser impolida e ofensiva – e esta estratégia termina por gerar fraturas na interação, localizando uma argumentação racional em um polo agonístico e produtor de defasagens. É o caso de um comentário produzido na publicação do dia 16 de abril de 2015, em que a Prefeitura lamentava a morte de um ciclista em um acidente de trânsito e destacava a necessidade de agir de maneira a humanizar o trânsito. O comentário que abre a cascata

aborda polidamente e de forma argumentativa o fato de que os ciclistas não respeitam as regras de trânsito. A discussão se segue até que haja a seguinte interação:

- Yuri Oliveira: E você acha que isso muda da noite pro dia? Ou seja, enquanto Curitiba, SP e outras cidades não virarem uma Amsterdam, os ciclistas terão o direito de furar sinal, andar na canaleta, se enfiar na frente dos carros e etc?
- Guilherme Caldas: O que acha que estamos fazendo, seu otário? Estamos ocupando a rua! Mostrando que tem gente que pedala e cobrando o poder público! Tente pedalar direitinho pelo CTB e eu te conto o que acontece, babaca!

O fluxo de interação que se inicia por um comentário argumentativo e polido é manifestado pelo mesmo autor do comentário inicial (Yuri Oliveira) como um ato de polidez negativa, que o posiciona em um espaço socialmente oposto em relação ao interlocutor (Guilherme Caldas). É em resposta ao comentário anterior que G.C. constrói um discurso com marcadores de Argumentação, Impolidez e Ofensa.

Se observarmos o diagrama, não podemos localizar um ponto preciso no qual se localiza o discurso. A natureza errática do signo permite que ele circule entre as figuras e se aproxime de polos distintos em momentos diferentes, a depender das lógicas de reconhecimento com as quais se relaciona. Entre lógicas de produção e de reconhecimento, apesar de ambos esboçarem uma argumentação que poderia levar a uma discussão racional (uma comparação entre a presença de ciclistas e o uso do espaço público em cidades distintas *versus* a ideia de que o cicloativismo teria condições de transformar a realidade do modal de transporte no espaço urbano), não há o esforço de reconhecer um ao outro o respeito cognitivo, a dedicação emotiva ou o compartilhamento de valores. A fratura se torna difícil de ser revertida.

Denota-se a ideia de que os interlocutores ocupam espaços socialmente opostos em relação a um circuito-ambiente – neste caso, a conversação sobre o espaço da bicicleta e do ciclista no ambiente urbano e o compartilhamento de experiências pessoais e valores distintos. O posicionamento “público” expõe suas imagens individuais, e o diálogo se desenvolve a partir desta agonística, com a afinidade de outros atores a cada um destes polos. Processos de homofilia incidem sobre a conversação, em uma adesão que se produz na percepção de lógicas de reconhecimento comuns.

É a sucessiva produção de signos que transitam entre os polos do diagrama proposto que aos poucos é capaz de formar um circuito-ambiente. Em direção a um conjunto de lógicas de produção manifestadas por ator, surgem inúmeras lógicas de reconhecimento direcionadas por n atores. Nesta lógica matricial de tantos determinantes quanto forem possíveis dentro de um espaço-tempo, sem a ausência de fatores regulatórios para o controle da semiose, a relação se complexifica a ponto de projetar a produção de sentidos a um não-lugar, tão amplo quanto podem ser as lógicas de reconhecimento. A homofilia, agregada aos polos de reconhecimento que podem ser identificáveis na própria dinâmica de conversação, acaba por gerar neste circuito-ambiente elementos possíveis para uma polarização comunicacional que, ao fim e ao cabo, se manifestam como sintomas de processos sociais presentes na própria organização social. Essa observação acentua que, no micro, os ambientes como o observado são potencialmente incertos e indeterminados, passíveis de uma explosão de defasagens. Analisar se tais situações têm relação com o ambiente geral dos processos midiáticos, também marcados por essas potências, remete às contribuições de Ferreira (2016a).

O exemplo adotado acima faz parte de uma cascata de comentários na qual a Prefeitura não participa. Esta ausência da instituição como um potencial ator regulatório da interação, minimiza a chance de que emerja daí um agente centralizador capaz de dominar as ações e regular o signo. Falamos de um território no qual as ações da Prefeitura são sempre dotadas de lógicas de produção, acionadas em conjunto com o meio, que permitem uma visibilidade maior e uma força de adesão potencialmente projetada para ser considerada na interação por parte dos demais atores. Segue abaixo a cascata de comentários completa:

- A Prefeitura de Curitiba lamenta as recentes mortes de ciclistas, ocorridas no trânsito da cidade, mas faz mais do que lamentar. Esses acontecimentos trágicos reforçam nossa convicção de que é necessário humanizar o trânsito. E mais do que isso: reforçam nossa convicção de que a bicicleta é uma ferramenta importante para promover essa humanização. A valorização da ciclomobilidade é uma prioridade para a Prefeitura de Curitiba. Já avançamos bastante nesse sentido. Pela primeira vez existe uma equipe no IPPUC focada exclusivamente na bicicleta. Foi criada a Coordenação de Mobilidade Urbana, dentro da SETRAN, e o trabalho de elaboração e implantação de projetos cicloviários segue em várias frentes por toda cidade. As fatalidades recentes mostram que ainda estamos no meio do caminho e aumentam nossa disposição para ir além e evitar novos casos como estes. Equipes da SETRAN e IPPUC, fizeram uma vistoria esta semana no local para ver o que é possível ser feito

para aumentar a segurança de quem opta pela bicicleta no dia-a-dia e manterá a rotina em outras zonas de risco. A violência do trânsito brasileiro precisa ser combatida e Curitiba está comprometida com esta pauta. Todos os agentes do trânsito – motoristas, ciclistas e pedestres – precisam ter mais consciência nas ruas. Apelamos a todos que coloquem isto em prática. Nossos sentimentos a todos os familiares e amigos das vítimas e que possamos celebrar, em breve, a mortalidade zero no trânsito de nossa cidade. Esta é uma meta que exige o compromisso de todos!!¹²

- Yuri Oliveira: Eu concordo com a bicicleta como um meio de transporte, bem como lamento as mortes que ocorrem no trânsito, não somente de ciclistas como de motociclistas, motoristas, pedestres e etc.
- Agora, os ciclistas sempre lutaram para serem reconhecidos efetivamente como um meio de transporte. E isso inclui o bônus, mas também o ônus.
- O que eu não vejo de ciclista furando sinal (esses dias mesmo próximo ao museu do olho quase peguei um que passou aquela ladeira a mil), andando fora da ciclofaixa e fazendo os maiores absurdos, já perdi a conta.
- Não que quem dirija carro não tenha culpa em várias ocasiões. Mas se eles são os "mais fracos" no trânsito, nada mais prudente que seguir as regras de trânsito, a fim de evitar acidentes.
- Ana Paula Calliari: Trabalho próximo a Sete de Setembro, onde existe a via calma e vejo todos os dias muitos ciclistas que continuam utilizando as canaletas dos ônibus. E dos que utilizam a ciclofaixa, nunca vi nenhum que respeitou no sinal vermelho...
- Guilherme Caldas: Isso faria sentido se a gente vivesse num mundo em que o sistema viário não fosse projetado e construído só pensando em veículos automotivos. **Procurem se informar um pouco antes de fazer papel de idiotas em público.** Ou, melhor, pedalem um pouquinho pelas ruas e depois contem como foi a sua experiência de andar direitinho dentro da lei.
- Yuri Oliveira: **E você acha que isso muda da noite pro dia?** Ou seja, enquanto Curitiba, SP e outras cidades não virarem uma Amsterdam, os ciclistas terão o direito de furar sinal, andar na canaleta, se enfiar na frente dos carros e etc?

¹²<https://www.facebook.com/PrefsCuritiba/photos/a.516441535066322.1073741830.515514761825666/875409692502836/?type=3>.

- Guilherme Caldas: **O que acha que estamos fazendo, seu otário?** Estamos ocupando a rua! Mostrando que tem gente que pedala e cobrando o poder público! **Tente pedalar direitinho pelo CTB e eu te conto o que acontece, babaca!**
- Guilherme Caldas: Se preferir esperar que Curitiba vire uma Amsterdã, boa sorte. Nós estamos fazendo alguma coisa pra isso mudar.
- Ronald Lopes: lol o yuri falando numa boa , sem xingamentos e o cara se exaltou wtf , **baixa a bola camarada ta todo mundo conversando numa boa**
- Yuri Oliveira: Olha, pra ser bem sincero eu não tenho mais bicicleta. Mas se um dia eu fosse pedalar, com certeza seria direitinho, respeitando as regras de trânsito. Até pq eu sei que se eu não o fizer, quem vai ser carregado por um carro atravessando um sinal verde...Ver mais
- Henrique Mello: Ele apenas apontou o correto. Eu passo todos os dias na sete e de 10 ciclistas,.8 não respeitam o semáforo. Ele vale para todos. O ideal seria uma campanha para os ciclistas pararem no sinal vermelho, andarem nas ciclovias e desmostarem das.bicicletas quando estão na calçada cheia de pessoas (sim, isso acontece bastante).
- Hélio Bitencourt: O maior cuida do menor.. mas nao eh por isso q vou atravessar rua sem olhar pros 2 lados .. nao eh por isso q vou tacar o fodase esperando que vao estao tomando cuidado para nao me acertarem... eu acho q se a pessoa esta de bicicleta andando no meio de...Ver mais
- Ellen S. F. Carvalho: Esqueceram de mencionar aqui, mas em Amsterdam quem fura sinal de bicicleta é multado que nem aconteceria se fosse motorista de carro. Não dá pra ser Amsterdam se o comportamento e o respeito no trânsito não forem equivalentes.
- Rogerio Moraes: O respeito é a base das relações no trânsito e também no FB, que feio defender idéias ofendendo os outros heim Sr Guilherme. Temos muito o que buscar em civilidade.
- Heitor Santos Victal: **Me fala aonde no CTB que ta escrito que aonde existe ciclovia o ciclista é proibido de utilizar a rua?** A rua é de todos com rodas ou tração animal.
- Daniel França: O que mais tem em Amsterdam é ciclista furando semáforo Yuri Oliveira.
- Natália Pereira: Não sou ciclista mas ouvi um ciclista que se justificou de passar no sinal vermelho com a seguinte frase: "passo no sinal vermelho sim porque quando

abrir o sinal os carros vão passar por cima de mim." Se bem que acho muito mais provável de ser atropelado furando o sinal...

- Isabela Golombieski: Del Secchi Putriche **Chamar a atenção furando sinal? Claro (y) Vai chamar a atenção na capa do jornal, com sua foto estampada dizendo que foi atropelado. Além de não respeitar no trânsito, não respeita ninguém e pelo jeito em lugar nenhum.** Todo ciclista e motociclista que anda correto, chama a atenção, pode ter certeza.
- Ariadne Oliveira: Concordo 100% com você! Isso quando eles não invadem as calçadas e quase nos atropelam, a nós pedestres, pois alguns passam à mil. Fora os que além de furarem sinais, avançam pela faixa e mais uma vez, quase atropelam pedestres, andam na contramão, etc, etc e etc.
- White Ribeiro: Sou ciclista, uso a ciclofaixa da 7 de setembro mas, depois da Mariano Torres, vou pela rua ou pela canaletas. Quando furo o sinal, o faço da mesma forma que os pedestres fazem. Sou da opinião que se tem ciclovia ou ciclofaixa, elas devem ser usadas - por mais que não sejam perfeitas - temos que ocupar esses espaços e exigir melhoras. Tem, sim, ciclistas que passam de qualquer jeito, quase atropelando os pedestres, assim como existem pedestres que atravessam em qualquer lugar da rua sem olhar. Respeito e atenção é o que mais se precisa. Muito mais que leis.
- Christian Cordeiro: Não existe mais fraco ou mais forte... No trânsito todos devem ser iguais...
- Mayumi Ikenaga: Tião... Nessa você viajou... Impossível uma bicicleta ou um pedestre serem iguais a veículos motorizados que pesam mais de 1 tonelada... Por isso o maior deve garantir a segurança do menor... O motociclista ainda tem a vantagem de conseguir uma boa aceleração e assim consegue fugir de algumas situações mas os demais modais não motorizados não tem a mínima chance 😊
- Eduardo Lee: **Engraçado como o cicloviária, querem que todos os respeitem mas não respeitam nada.** Além do que, não aceitam que ninguém faça apontamentos, vide o comportamento do cara que já começou a baixar o nível.
- Gil Sotero: **Acho tão interessante o mimimi de motoristas que foram a autoescola tiraram carteira, leram todo o código brasileiro de trânsito e são os principais homicidas no trânsito brasileiro.** Quantas pessoas podem ser vítimas de um ciclista que não frequentou a autoescola? Quantas pessoas podem matar um motoristas "cidadão de bem"?. Em Minas uma família inteira que conversava na porta de casa foi

morta por um desses que se acham na razão de obrigar a outros seguirem as regras que eles mesmos não cumprem e cujo os resultados são mais desastrosos para ou outros.

- Yuri Oliveira: Gil, um erro não justifica o outro. Com certeza um motorista imprudente tem maior potencial de danos, se comparado a um ciclista imprudente. Meu foco não foi criticar o pessoal que anda de bicicleta (aliás, vcs querem saber, fazem um favor a quem anda...Ver mais
- Rafael Milani Medeiros: Se gosta das bicicletas, sente pelas 7 (!) Mortes nos ultimos 30 dias, me diga: **porque está se fazendo de bonzinho ao mesmo tempo em que insinua que as mortes ocorreram por imprudência dos ciclistas?**
- Rafael Milani Medeiros: Ou seria coincidência o fato de que vc esqueceu de mencionar que carros, ônibus e pedestres furam o sinal e que isto, apesar de errado, pode nao ter relação com as mortes de ciclistas. Quem fura sinal deve ser multado, mas para isto precisa fiscalização.
- Ariel Cavalcante: Colocar a culpa na vítima é foda né. Muitas vezes ciclista anda fora da ciclovia/faixa pq ela é intransitável de tão esburacada ou têm pedestres caminhando, carrocinhas, carros, enfim. Furar semáforo as vezes é necessário porque a noite é perigoso e de...Ver mais
- Bruno Cesar: Eu pedalo por prazer, nunca tenho destino, eu assumo q eu avanço mto sinal, por segurança, ja que a minha bike custa quase 7 mil (com acessórios)
- O q eu n concordo eh qnd o cara fura o sinal correndo, eu paro e vejo qnd da para passar, qnd da eu vou.
- **Na 7 de setembro eh faixa unica+ciclovia cada pista, um carro parou junto com o outro invadindo a ciclovia, eu passei pela calçada, coloquei em marcha pesada, esperei o semaforo abrir,e sai bem devagar, eu ainda sou chingado pelo cara do carro, eu to na ciclovia!!!!!!!!**
- Maria Eliane Oliveira Aguirre: Tá e onde não tem ciclivia, rodamos onde? E onde tem é mais perigoso do que se arriscar no trânsito, pois somos menos respeitados na ciclovia e fora o risco de impacto com pedestres que utilizam a mesma via.
- Gustavo Pinheiro: Nem li a discussão, só quero dizer que é mais seguro o ciclista se adiantar ao sinal vermelho pra quando o sinal abrir, a velocidade dos carros não ser demasiadamente superior à dele. Velocidade relativa próxima é um grande fator de segurança. Os pedestres não precisam se preocupar porque não se trata de um trambolho de 1T avançando sobre a faixa, então não há que comparar com um

automóvel que avança sobre a faixa! Quem só anda de carro desaprendeu a experiência mecânica da infância e nem lembra que bicicleta é leve, freia e arranca muito mais rápido que este absurdo mecânico que é o automóvel quando leva apenas o motorista!; 2. motoristas ficam putinhos porque o corpo deles sabe inconscientemente que eles estão presos lá dentro! Quando o motorista vê o ciclista, mesmo que ele não racionalize isso e não expresse isso conscientemente, ele sabe que lá está alguém gozando uma liberdade que ele rejeita todo dia, na sua clausura voluntária. O motorista solitário é um porco muito triste.

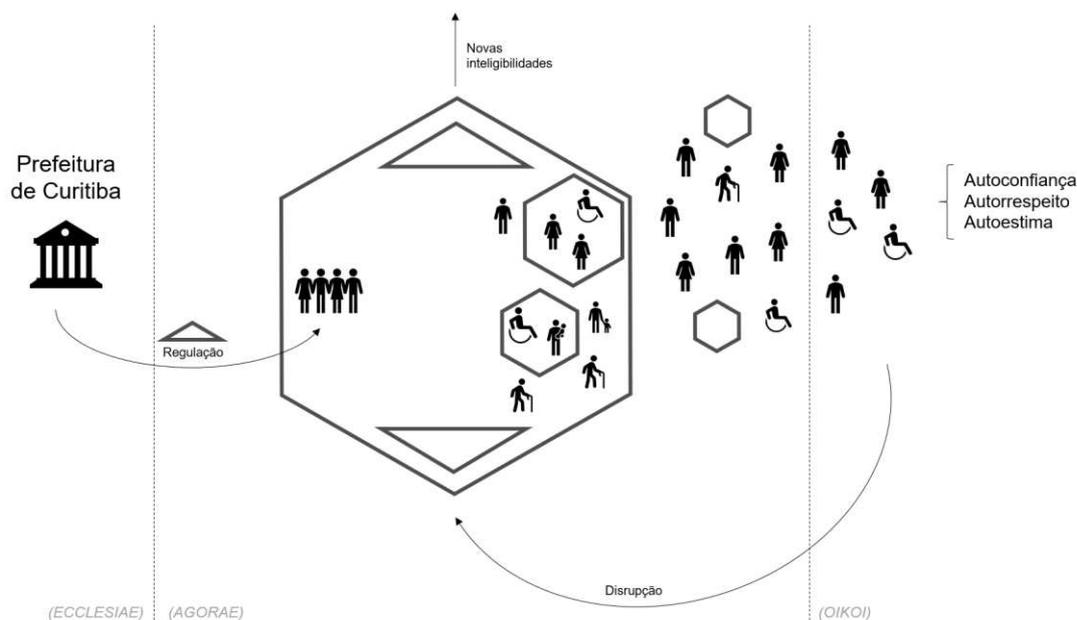
O exemplo acima mostra dinâmicas de uma conversação sem a presença da Prefeitura, na qual ficam perceptíveis os alinhamentos internos formados em processo – no fluxo da interação, atores se afinam e se repelem com a demarcação de territórios distintos por meio de marcadores discursivos como a ofensa, a polidez negativa, a impolidez, algumas delas destacadas em negrito. Esta interação se dá uma a uma, em um fluxo discursivo sobre os quais incidem por meio de lógicas da plataforma e reações mais ou menos coletivizadas – o que quero dizer com isso: nem sempre a afinidade se manifesta discursivamente, e a própria lógica de curtidas e reações se torna uma métrica de sucesso ou de alinhamento a determinados grupos. Em outras palavras, um comentário com n curtidas, em contraponto a um comentário com $n-5$ curtidas, representa também parte das lógicas de reconhecimento destes atores que se alinham por processos de homofilia e podem significar, implicitamente, sucesso ou fracasso na disputa por reconhecimento naquele microterritório.

É interessante notar que os fluxos de conversação nas cascatas de comentários, embora em alguns casos pareçam intermináveis, são descontinuadas, interrompidas, após um lapso indeterminado do espaço-tempo da comunicação. A energia potencial da semiose avança até que a discussão não se sustente mais na agonística da réplica-tréplica. É comum observarmos comentários que produzem um fechamento na discussão, e a cascata destacada acima é exemplo disso. Neste caso específico, destaca-se que o comentário que encerra o conjunto de discursos foi publicado três dias depois do penúltimo discurso por um ator que não participou de toda a discussão – e que faz questão de ressaltar este lugar (“Nem li a discussão, só quero dizer que [...]”). A pretensa colaboração ao debate, em resposta ao comentário inicial, mas sem se alinhar automaticamente a qualquer das linhas argumentativas de uma extensa e polarizada discussão, acaba por não prover reconhecimento a qualquer uma delas e, estrategicamente, não manifesta apreço ou respeito às demais perspectivas já desenvolvidas, nem busca um conflito explícito.

9 INTERAÇÕES ENTRE INSTITUIÇÃO E ATORES – OUTRAS LÓGICAS DE PRODUÇÃO E RECONHECIMENTO

Neste capítulo, destacamos mais casos de discussões que permitem singularizar a hipótese desta pesquisa, e também alguns casos que tensionam esta ideia, dada a ausência de um caráter universalizante apresentado pelo objeto, mas que pode oferecer condutas desviantes e disruptivas em relação aos padrões visualizados — é onde podemos vislumbrar novas inteligibilidades que emergem deste ambiente midiaticado. Antes, abordamos aspectos da Amostragem 3, sobre a qual desenvolvemos as reflexões aqui.

Figura 32 – O diagrama articulando o mapa de interações e o hexágono dos polos de reconhecimento e de agonística



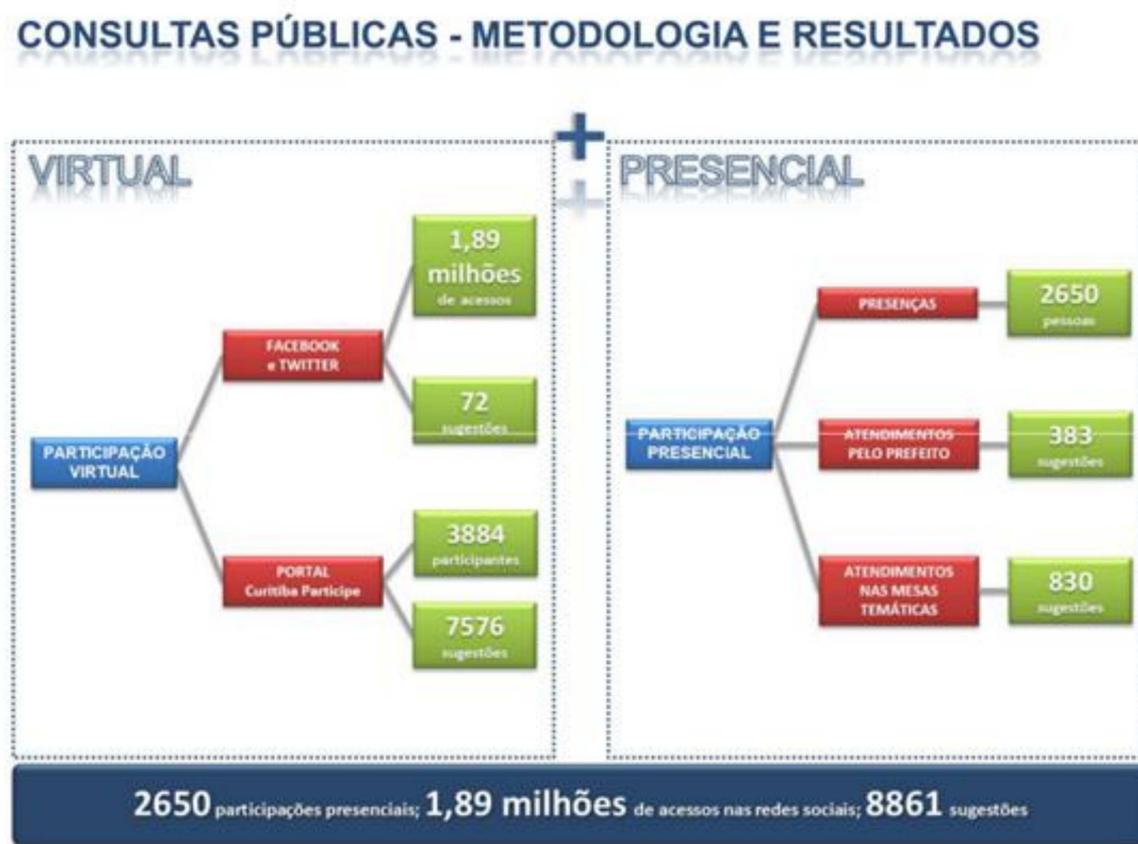
Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Desde o princípio desta pesquisa, julgava-se que a principal amostragem empírica deveria focar no material que é a ‘razão de ser’ da estratégia comunicacional da Prefeitura de Curitiba ao fazer uso do espaço das redes sociais digitais – isso de acordo com as manifestadas intenções do polo produtor do dispositivo. A oferta de participação dos atores nas discussões referentes à Lei Orçamentária Anual de 2016 e à Lei de Diretrizes Orçamentárias de 2017 foram frutos de estrita vontade política e executada de maneira a oferecer voz aos atores presentes em plataformas virtuais – sobretudo Facebook e Twitter –

para incidir sobre os rumos de leis que preveem a participação dos cidadãos em audiências públicas e consultas realizadas em cada uma das regionais do município.

Retoma-se aqui duas figuras que indicam que a participação dos atores via redes sociais digitais da Prefeitura de Curitiba foi considerada nas discussões das leis orçamentárias, conforme relatórios públicos de apresentação das leis que estão disponíveis no Portal da Transparência da Prefeitura de Curitiba. Não fica claro de que forma foi considerada, nem quais os critérios para a coleta deste material, e mesmo se as “985 mil pessoas impactadas” e “1,89 milhões de acessos” se referem a meros indicadores providos pelas métricas das próprias redes sociais digitais ou a alguma outra ferramenta de medição que revele vínculos deste público diretamente com o município:

Figura 33 – Dados de participação referentes à LDO 2017



Fonte: Portal da Transparência de Curitiba.

As informações disponibilizadas nestes relatórios visam apresentar os projetos de lei construídos pela gestão ao público em geral. Os gráficos presentes nas figuras tentam mapear as origens das colaborações e participações realizadas no decorrer das discussões. Temos como um forte demarcador de importância desta ação o fato de que, alegadamente, a

estratégia comunicacional nas redes sociais digitais ter sido pensada com o objetivo de intensificar a participação dos cidadãos por meio de canais virtuais. Esta premissa é o que desenrola uma série de investimentos comunicacionais, e o resultado observado na Amostragem 3 poderia ser considerado como a materialização deste objetivo. No entanto, com uma mirada comunicacional e suas nuances processuais, rapidamente superamos este momento, tido como um ‘fim’ e transformado em ‘episódio’ pela própria dinâmica de uma sociedade em midiaticização.

Assim, a Amostragem 3 compreende 97 cascatas de comentários identificadas em 21 publicações produzidas pela Prefeitura de Curitiba e ofertadas em sua página no Facebook, que tinham o único objetivo de divulgar e convidar para as discussões e audiências públicas referentes aos debates da Lei Orçamentária Anual (LOA) de 2016 e da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) de 2017, respectivamente nos anos de 2015 e 2016. As 10 publicações referentes à LOA foram publicadas entre 2 e 20 de agosto de 2015 e correspondem a uma publicação por regional do município, mais uma publicação geral. As 11 publicações referentes à LDO foram publicadas entre 3 e 28 de abril de 2016 e correspondem, novamente, a uma publicação por regional do município – acrescentando-se, nesse caso, uma regional criada no ano anterior – mais uma publicação geral.

Figura 34 – Exemplo de publicação que reproduz o convite à participação



Fonte: Página oficial da Prefeitura de Curitiba no Facebook.

Figura 35 – Exemplo de publicação que convida a participar da consulta pública para a Lei Orçamentária Anual de 2016¹



Fonte: Página oficial da Prefeitura de Curitiba no Facebook.

Cada uma das publicações reproduzia imagem semelhante com uma mensagem padronizada, diferenciando-se apenas para cada regional e pelas informações sobre locais e horários. Na Figura 34, a publicação comunica o início da consulta pública da regional Tatuquara e pede o envio de sugestões via redes sociais digitais. A publicação ainda indica os bairros de abrangência da regional (Campo de Santana, Caximba e Tatuquara), buscando orientar as pessoas que viessem a colaborar com sugestões à LDO 2017. Na Figura 35, estrutura semelhante é construída, porém com uma foto aérea das regionais, para divulgar as consultas públicas regionais para a LOA 2016. Na sequência da publicação de cada regional, discorrem dezenas ou centenas de comentários de atores mais ou menos alinhados à oferta de participação da regional específica sobre a qual falava a publicação; na sequência de colaborações, muitas delas possuem alguma resposta ou interação por parte da Prefeitura, ainda que uma grande parcela de comentários permaneça sem resposta da instituição no mesmo espaço.

Ao observar estes materiais, questões de pesquisa são retomadas pouco a pouco. Em primeiro lugar, essa amostra empírica é um dos primeiros indícios percebidos pelo autor de que a conversação observada no dispositivo poderia resultar em participações reais dos

¹ Utiliza uma foto do bairro e traz as informações necessárias para participar presencialmente. O texto na publicação indica a possibilidade de participação pela própria plataforma.

cidadãos na vida pública da cidade. No curso da pesquisa, esta premissa foi adotada por um longo período como um dos argumentos possíveis para compreender o objeto como relevante para a interface entre comunicação e política. O que se transforma são as referências com as quais observamos este objeto, e a noção de que havia uma assimetria entre a oferta e a demanda. Este é um dos primeiros momentos em que se percebe que a interação entre os atores e a Prefeitura de Curitiba pode ser objetos interessantes de análise na perspectiva da mediação, atrelada a outras referências transversais que perpassavam a pesquisa em comunicação – uma delas, a perspectiva de Habermas e a compreensão deste espaço como uma possível arena deliberativa.

Esta reflexão se desenvolve no processo de pesquisa e também na análise e na compreensão de um material empírico que indica um desejo não consumado por parte da Prefeitura e uma defasagem no entendimento entre as demandas e as tentativas de atendimento e resolução. Percebe-se, de pronto, que compreender o objeto a partir de uma construção dedutiva, que também deixava margem para inúmeras incompletudes, não seria o mais produtivo. A insuficiência da capacidade regulatória da Prefeitura de Curitiba e a carga constante, tensa e intensa das semioses produzidas pelos interagentes nos sugeria que os preceitos que fazem com que busquemos consensos, conversações racionais e conciliações não correspondia à prática social. E não observar isso, em qualquer prática tentativa de comunicação entre uma instituição política e os cidadãos sob sua competência de ação, resultaria em uma pesquisa e uma análise ainda mais incompleta. Isto porque falamos aqui de um objeto que alcançou grande visibilidade em virtude, justamente, de sua capacidade de conversação no ambiente das redes sociais digitais. Também, por sua competência em trabalhar formalidades burocráticas e temas ‘duros’ com humor e criatividade, gerando assim um fluxo interacional que se destaca das demais práticas e serve como uma referência ao funcionamento de outras instituições nas redes sociais digitais.

A Amostragem 3, a despeito de uma tentativa bastante louvável de colher demandas dos cidadãos para compor as propostas de discussão orçamentária, termina por indicar, também, que a complexidade da relação comunicacional não permite que desejemos que nosso objeto seja algo que não o representa, sem antes investigarmos a fundo as nuances comunicacionais que podem permitir a transformação desta relação em um produtivo dispositivo de interação possível de ser utilizado na comunicação pública.

Dito isso, vale mostrar que algumas destas interações são, de fato, produtivas. No entanto, a exemplo do que observamos na Amostragem 2, os marcadores discursivos nos mostram a presença de argumentações, falácias, elogios, ofensas, conflitos, afinidades,

polidezes e impolidezes – e, até mesmo, incivildades. Porém, esta amostragem apresenta um propósito distinto: há o convite e o incentivo à participação por parte dos usuários. Este posicionamento implica numa postura institucional de escuta, ou seja, há a predisposição à resposta e ao reconhecimento da demanda. Esta nuance aponta para uma sensível alteração na relação entre atores e instituição. Enquanto na Amostragem 2 a interação não é o propósito inicial de quem oferta o conteúdo, na Amostragem 3 o propósito apresentado é justamente esse.

Esta mudança no comportamento da instituição não implica em diferenças substantivas na conduta do ator – a postura diferenciada é da Prefeitura, que apresenta uma dedicação maior em solucionar as demandas na interação pela própria plataforma. A conversação entre atores também é menos intensa do que na Amostragem 2. Coletamos, em média, 5 cascatas de comentários de cada publicação identificada. Neste caso, o perfil de cada cascata é o de uma demanda individual, que pode representar ou não o interesse da comunidade a qual este ator está inserido. Vale salientar que, nas lógicas da plataforma, o número de respostas a um comentário e a resposta do administrador da página – no caso, a Prefeitura – são fatores que garantem visibilidade ao conteúdo exibido aos demais usuários que trafegam pelo Facebook. Por essa razão, quanto mais comentários são respondidos pela Prefeitura, mais cascatas se destacam em visibilidade.

9.1 Inferências indutivas sobre a Amostragem 3

A conversa a seguir se desenvolve numa publicação do dia 14 de abril de 2016, em que a Prefeitura convida os moradores da regional Boqueirão a participarem com sugestões.

- Sandro Wagner: Limpeza, pois esta com muito lixo nas ruas do Xaxim. Principalmente na Waldemar e Derosso!
- Prefeitura de Curitiba: Boa tarde, Sandro. tudo bom? Você poderia nos informar o endereço no qual solicita a limpeza, por favor? (: Obrigada pela sua participação!
- Sandro Wagner: A extensão da Rua Waldemar Loureiro Campos desde a Marechal até Derosso. Vejo muito lixo espalhado além de grama alta. Sendo que a grama alta nas calçadas eu não sei se é responsabilidade dos donos das casas ou da Prefeitura. Obrigado!

- Prefeitura de Curitiba: Sandro, sobre a escada de acesso, ainda estamos buscando mais informações para que possamos respondê-lo. Quanto a limpeza pública, está previsto a limpeza das vias citadas para o início de maio. ;)

A interação ocorre com sensível cordialidade e respeito, sem ofensas e conflitos ou qualquer tipo de impolidez. A demanda é feita inicialmente de maneira direta e imprecisa, mas a resposta da Prefeitura provê atenção e pede uma informação adicional ao usuário para atender à solicitação. O ator responde e a Prefeitura complementa a resposta, afirmando que o atendimento está em processo e que a demanda será solucionada. Este diálogo não representa a linha geral das interações observadas nesta amostragem, mas conversas deste tipo são mais recorrentes neste *corpus* do que no material empírico da unidade anterior.

A complexidade da interação também produz diálogos que transpassam o ambiente do Facebook e denotam a integração com outras plataformas, como o Twitter. Um exemplo notório desta interface no dispositivo é um diálogo que ocorre com um usuário referente à publicação que convida moradores da regional Santa Felicidade a participar, via redes sociais, em 5 de abril de 2016:

- Diogo Cotovicz: - DUPLICAÇÃO DO VIADUTO DO ORLEANS; - ASFALTO NA RUA ANTONIO KAMINSKI;
- Prefeitura de Curitiba: A duplicação do viaduto está em estudo. Há um projeto no IPPUC. O pedido referente a rua Antonio Kaminski nós estamos encaminhando por aqui. Diogo, lá no twitter, você mencionou dificuldades com a iluminação da Antonio Kaminski. Esse último serviço é de manutenção simples e pode ser solicitado por 156. Muito obrigado por participar!
- Diogo Cotovicz: Oi Prefeitura de Curitiba, agradeço a resposta. Quando mencionei sobre problemas com a iluminação, arrumaram rapidinho (em um ou dois dias). O que estou solicitando pelas redes e para alguns vereadores são melhorias no asfalto da rua Antônio Kaminski. Já era ruim, mas depois da instalação da BRF na área do antigo Clube 21 de Abril, a situação piorou muito em toda a região (tanto o anti-pó da rua como nos acessos da trincheira da Mina do Ouro e no Viaduto do Orleans).

Com os exemplos de interação exibidos acima, podemos compreender as diferenças entre as amostragens e a importância de ter este conteúdo como objeto de análise. O material empírico em conjunto dá uma ideia geral sobre o comportamento tomado pelos usuários e

pela Prefeitura na interação com os atores ao longo de um período de pelo menos dois anos – na Amostragem 1, visualizamos um período maior, de cinco anos. Ainda que o esforço seja de ‘encerrar’ um *corpus* de pesquisa que nos dê uma visão universal do objeto, este esforço se liquefaz no próprio processo de comunicação e termina por nos exhibir uma amostragem bastante localizada no espaço e no tempo, mas que pode nos dar pistas de como esta experiência tem condições de gerar transformações na relação entre instituições e atores. O que emerge disso, sobretudo para contemplar os objetivos específicos 2, 3 e 4, é o que iremos abordar nas unidades seguintes.

9.2. Argumentação e polidez da instituição

A Prefeitura de Curitiba adota uma clara estratégia ao se relacionar com os demais atores em interação nas redes sociais digitais sob sua gestão. A tática é a resposta fundada na argumentação e na polidez. Este posicionamento não é à toa, e busca consolidar a imagem de uma instituição respeitosa, cortês, que legitima as demandas dos cidadãos quando a eles se direciona com sua resposta. Esta postura, no entanto, nem sempre é bem recebida pelos interagentes - as lógicas de reconhecimento com as quais a instituição se depara reservam algumas surpresas, que se organizam em discursos com indignações, questionamentos, confrontos diretos, ofensas, impolidez. Ainda assim, a Prefeitura se mantém firme na tentativa de prover respostas baseadas em uma argumentação racional, sobretudo quando o comentário demanda esta postura.

Cabe destacar que não é só dessa forma que a instituição se posiciona na interação com os usuários. Quando o objetivo é relacionamento e as interações não representam ameaças à face da Prefeitura, não há também o esforço racional e cortês de consolidar uma interação. É o caso de atos enaltecidos da face, bastante comuns nos conteúdos lúdicos e de humor que a Prefeitura apresenta e onde os usuários manifestam bom humor, compartilham referências em comum e brincam sobre o assunto apresentado, como no exemplo abaixo, em publicação do dia 11 de abril de 2015.

No fragmento de interação destacado a seguir (Figura 36 **Erro! Fonte de referência não encontrada.**), não há qualquer ameaça à face que tenha sido razão para uso de uma polidez que visasse recompor a harmonia na relação. Neste contexto, o questionamento sobre se de fato é a Prefeitura quem administra a página pode ser tensionador, mas, de acordo com as estratégias comunicacionais da instituição, pode ser transformado em um ato enaltecido

dado o caráter de surpresa do usuário ao ver a Prefeitura se utilizando de referências nada convencionais da cultura para garantir a interação entre um ator e a instituição pública.

Figura 36 – Exemplo de interação²

Prefeitura de Curitiba
- 11 de abril de 2014 · Editado ·

C-3PO, sabe de nada, inocente. #CalordoDjanho

1,9 mil · 237 comentários · 309 compartilhamentos

Curtir · Comentar · Compartilhar

Mais relevantes

Patricia Aparecida Gonçalves Dall'Asta
mas pode ir agora que voltou amenizar o clima!! qualquer coisa venha pra Palmas.PR!!!! heheheeeeeee....
Curtir · Responder · 5 a

Sylvia Saraiva Inocente é quem acha 24°C quente...
Curtir · Responder · 5 a

Mayk Choji Campinas 30°C, inocente! Sabe de nada!
Curtir · Responder · 5 a

Escreva um comentário...

Lucas Herculano Rodrigues Uma pergunta, sou de Sp mas, é a própria prefeitura que administra a pag? ahushaus
Curtir · Responder · 5 a

A opção "Mais relevantes" está selecionada, portanto, algumas respostas podem não ser exibidas devido ao filtro.

Prefeitura de Curitiba Autor Sim, hunter x hunter
Curtir · Responder · Ver tradução · 5 a

Gabriel Oliveira Rodrigues Λ não quis chamar de "kurapica" pra não ficar estranho é? hsuahusa
Curtir · Responder · 5 a

Prefeitura de Curitiba Autor Bingo.
Curtir · Responder · 5 a

Otavio Zarpelon Sabe de nada o garoto, inocente!!
Curtir · Responder · 5 a

Lucas Herculano Rodrigues kurador de picas
Curtir · Responder · Ver tradução · 5 a

Amanda Gabriela Delfrate Gustavo Fruet curtiiu isso
Curtir · Responder · 5 a

Eduardo Goncalves Pelo menos não chamou de Corapaica!
Curtir · Responder · 5 a

Fonte: Página oficial da Prefeitura de Curitiba no Facebook.

² O ator-visitante manifesta sua origem externa a Curitiba antes de questionar se é, de fato, a Prefeitura quem administra a página. A interação se desenrola mediante compartilhamento de referências sobre os personagens de ficção usados na imagem e o encontro com atores que possuem conhecimento sobre as referências utilizadas, a ponto de consolidarem uma conversação.

Para além do risco de a própria Prefeitura se expor a ponto de ter sua autoimagem ameaçada nesta relação, trata-se de uma relação intersubjetiva que leva em consideração o compartilhamento de valores e o respeito cognitivo ao outro. A forma lúdica de se relacionar também denota uma relação de afinidade, que é positiva, e que naquele contexto organiza uma série de lógicas de reconhecimento que dão a tácita noção de que esta tática pode representar a relação com a audiência como um todo.

O próprio meio é a referência de boa parte dos conteúdos oferecidos pela Prefeitura – assuntos que circulam nas redes sociais digitais costumam apresentar dinâmicas bastante exclusivas e se organizam em circuitos ilusoriamente amplos, mas que se mantêm circunscritos ao ambiente digital e ao que se convencionou chamar de filtros-bolha. Para garantir a presença e a constante interação, a tática adotada demanda trocas que estão relacionadas ao que circulava neste ambiente naquele contexto espaço-temporal. Por exemplo, ao falar sobre o tempo frio em Curitiba, a página buscava ofertar conteúdos da cultura pop que poderiam ser correlacionados a uma informação simples - uma referência à série televisiva “Game of Thrones” brincava com a frase "Winter is coming". Em outro momento, para brincar com a sequência de dias com sol, a Prefeitura produziu uma publicação com uma placa em que fazia a contagem de dias com sol, emulando um artefato comum em áreas industriais que indicam o número de dias sem acidente.

Brincar com estas referências exige tempo e recursos, já que estar atualizado o suficiente em relação a inúmeros processos da cultura a ponto de firmar uma interação na qual há um sincero compartilhamento de signos do cotidiano demanda investimentos pessoais, e não apenas respaldo institucional, dos gestores do conteúdo. E oferecer uma imagem em que a instituição compartilhe de todos os signos do momento, a fim de promover o reconhecimento intersubjetivo em valores presentes na cultura é resultado de um esforço tático considerável para consolidar um processo comunicacional. Mas, a partir desta relação consolidada, nada garante, *a priori*, que um processo social será transformado.

É evidente que essa estrutura interacional é executada com maior sucesso quando o vínculo ator-instituição é construído mediante processos comunicacionais, e o arranjo do dispositivo possibilita que atores que não possuam qualquer vínculo institucional com a Prefeitura de Curitiba se relacionem com esta pelos mais variados motivos, sobretudo porque compartilham lógicas de reconhecimento comuns de acordo com o que é ofertado pela plataforma.

No entanto, é verdade, também, que este próprio modo de se relacionar com os atores é razão de conflito quando ocorre com sujeitos que não compartilham de valores os quais a

Prefeitura investe, e que estão implicados na relação com a instituição não pelos signos da cultura, mas sim pela relação cidadão-Estado, em que as ações deste implicam no dia a dia daquele. O material empírico nos mostra que o sujeito que possui uma relação cidadão-Estado com a Prefeitura de Curitiba não opera processos comunicacionais da mesma forma que o sujeito que possui uma relação ‘visitante-cidade’. Os indícios são de que estes vínculos compreendem processos sociais distintos, e o distanciamento dos problemas cotidianos da cidade permite que as relações intersubjetivas partam de outras referências que não as questões práticas da vida urbana — questões estas que são tidas como pertinentes para a relação de um ator-cidadão.

Assim, já se pode vislumbrar duas relações bastante claras que constituem sujeitos que fazem parte de dois agrupamentos coletivos de relações intersubjetivas: o ator-cidadão e o ator-visitante. Entre cada um deles e a instituição, incidem lógicas de reconhecimento mais ou menos coordenadas que dizem respeito aos processos sociais constituintes do rol de vínculos possíveis.

O que quero dizer: um ator-cidadão possui um vínculo com a Prefeitura de Curitiba que vai muito além e é originado bem antes dos processos comunicacionais observados no dispositivo. Um ator-cidadão projeta por vias comunicacionais no dispositivo suas satisfações e insatisfações com os processos sociais com que convive diariamente. Um ator-cidadão não possui, necessariamente, a instrução necessária para compreender quais são as competências do Poder Executivo frente ao Legislativo, ou do município em contraponto ao Estado. Um ator-cidadão está pronto para lançar suas demandas em busca de uma solução, que podem ser imediatas ou não. Um ator-cidadão vê táticas de interação por parte da instituição e as considera inadequadas frente à incapacidade de responder às demandas pertinentes a sua relação cidadão-Estado, em detrimento da relação visitante-cidade. Um ator-cidadão convive e interage com o ator-visitante no mesmo espaço do dispositivo e nele não dispõe de qualquer lógica de distinção que o faça se diferenciar do ator que não mantém vínculos com a institucionalidade do órgão.

De maneira complementar, a relação do ator-visitante com a Prefeitura é outra. O ator-visitante costuma tomar conhecimento do dispositivo a partir de seus próprios processos comunicacionais que o colocam em contato com a Prefeitura de Curitiba. Ele não costuma ser um morador da cidade, nem convive com problemas que são da competência institucional. O ator-visitante projeta sua necessidade de autorrealização na interação com a instituição e no compartilhamento de referências em comum, mas não depende das tomadas de decisão do órgão em sua realidade social para que suas condições de reconhecimento sejam respeitadas.

Ele abastece o dispositivo com discursos formados por referências projetadas pela sua própria necessidade de consolidação do autorrespeito e da autoestima mediante uma relação intersubjetiva. O ator-visitante é como um imigrante que leva até o ambiente do dispositivo um conjunto de valores a serem disputados em um ambiente no qual o ator-cidadão também ocupa e luta pelo reconhecimento e pela legitimidade da Prefeitura. O ator-visitante é visto com desdém pelo ator-cidadão, que reivindica para si, com seus atos e suas demandas, a exclusividade da relação com a Prefeitura.

O foco nesta seção passa, então, a ser o de observar a relação entre o que aqui denominamos como ator-cidadão na relação com a instituição responsável pelo Poder Executivo — no entanto, não é possível desconsiderar a participação do ator-visitante neste mesmo contexto, já que ele é parte relevante da consolidação do que chamamos de dispositivo *Prefs.*

Diante desses atores, com interesses e comportamentos manifestadamente distintos, a Prefeitura de Curitiba adota estratégias que permeiam o conjunto do material empírico observado — com raros desvios. O uso da argumentação e da polidez norteia quase todas as respostas da Prefeitura nas relações observadas com o ator-cidadão, com eventuais exceções. A insistência nestes dois demarcadores argumentativos — mesmo em situações em que o conflito é inevitável, a face da instituição é ameaçada consecutivamente e a retomada da harmonia na interação é improvável — são indícios de um esforço, primeiro, para que a reputação da instituição não seja abalada por um ato de desrespeito ou impolidez na relação com o ator-cidadão. Segundo, pela busca de uma relação fundada na racionalidade, sem que a emoção pudesse dominar o comportamento da instituição. Terceiro, e talvez pouco possível de imaginar até poucos anos atrás, pela crença — de senso comum, mas também de amplo consenso sobre a conduta necessária a uma instituição — de que a ameaça à face do interlocutor mediante uma impolidez ou um conflito não seria uma estratégia aceitável em um dispositivo que buscava oferecer publicamente um atendimento às demandas da população.

A estratégia da argumentação e da polidez são, portanto, táticas institucionais definidas para uma conduta geral da Prefeitura na relação com o ator-cidadão. Soa como obviedade, considerando que um conjunto de fatores se coadunam para pensarmos desta forma, sejam estes os preceitos normativos de uma comunicação pública, ou os pressupostos de que as práticas comunicacionais voltadas para a cidadania são direitos relativamente consolidados — a escolha tática poderia subverter esta lógica, se fosse da vontade da gestão, mas não é o que acontece.

A intensa troca de sentidos entre atores nos ambientes de discussão das redes sociais digitais da Prefeitura de Curitiba gera conversações nas quais pessoas com diversas estratificações sociais, de vários lugares e com distintas formas de se relacionar com a cidade interagem entre si. Estas interações se dão sob a oferta de conteúdo da instituição.

Quando falamos do ator-cidadão, esta relação se dá sempre com uma carga de referências e relações com a cidade que o coloca em uma posição diferenciada do usuário que interage com a página da Prefeitura por mero interesse na temática, na brincadeira ou na referência usada para embasar um conteúdo. O ator-cidadão costuma exigir respostas da Prefeitura na mesma medida em que faz demandas. A produção de sentido, ao ser lançada como um discurso construído por intermédio de várias lógicas de produção — que podem dizer respeito à sua classe social, ao seu bairro, à sua profissão, etc. — torna-se uma espécie de radical livre, que se mantém em circulação em um dado ambiente delimitado pelo espaço-tempo à espera de lógicas de reconhecimento capazes de ‘decodificar’ o signo e dar sentido a ele.

9.3 Desafios interlocutivos postos pelos atores

É evidente que, dentre as lógicas de reconhecimento, a agonística se manifesta como um organizador de sentidos com efeito polarizador. Ou seja, se a conversação resulta em um conflito, isto posiciona os atores desta conversa em polos distanciados e a interação acaba por se manifestar por meio de marcadores de impolidez. Conforme o exemplo a seguir, em publicação de 25 de junho de 2015:

- Prefeitura de Curitiba: Lia, se esse documento existe, por favor, nos apresente pois vamos verificar. A princípio essa norma não existe dentro da Secretaria Municipal de Saúde.
- Lia Spizewski: Eu? Eu tenho por obrigação pagar meus impostos em dia e o faço, pagar minha luz, água, esgoto, taxa de lixo, imposto sobre produtos que consumo, iluminação, ESSAS SÃO MINHAS OBRIGAÇÕES e as de vocês é saber o que vocês IMPOEM COMO REGRA E JOGAR LIMPO COMIGO E COMOS DEMAIS AQUI Prefeitura de Curitiba
- Juliana Molina Faria: Espero que não exista pois tal conduta além de ser antiética é criminosa. Além do que a mulher foi mal avaliada e só estava "para

fora" pois foi comprar um remédio para dor, pois passou horas e horas esperando.

- Alice Buachak: Vocês querem viver num país onde tudo funciona? Se mudem então porque o nosso Brasil vai ser sempre assim, já perdi as esperanças, ontem morreu uma pessoa hoje vai morrer outra e amanhã mais uma e sabem o que vão fazer? Nada! Sabem por que? Porque o povo brasileiro é acomodado e aceita tudo quieto ...
- Mário Sérgio: Eu acreditei que Lia se equivocou nesse último argumento, a prefeitura está dizendo que não tem ciência de existir tal documento, por isso está pedindo pra VC dizer onde está, uma vez que vc diz existir tal coisa
- Lia Spizewski: Não me equivoquei não Mário Sérgio, entendi perfeitamente que esse pedido tem dois significados, um que é o de me pedir auxílio e outro de estarem tentando ser sarcásticos porém, eu não sou funcionária deles, conheço sim funcionários e de dentro das UPA's os quais sabem da existencia dessa norma, portanto meu amigo, não tenho por obrigação apresentar prova alguma e sim a Prefeitura de Curitiba tem por obrigação averiguar e provar então que não tem norma, regra, ordem, que impeça que os funcionários prestem socorro e que isso aconteceu mais de uma vez por pura maldade do ser humano, só para ver as pessoas morrerem la fora.

O fragmento de conversa acima nos indica a predisposição do ator que age com impolidez em entender que a Prefeitura pode estar agindo da mesma forma, como diz no último comentário (*entendi perfeitamente que esse pedido [da Prefeitura] tem dois significados, um que é o de me pedir auxílio e outro de estarem tentando ser sarcásticos [...]*). O conflito se torna difícil de ser revertido, pouco importa se a Prefeitura se utilize de polidez, argumentação, civilidade, dado que a leitura é a de que a instituição está agindo da forma descrita. Neste ambiente, as afinidades podem organizar apoios que se unem para afrontar a instituição, catalisando uma demanda ou uma reclamação que gera uma ameaça à imagem da Prefeitura. Do mesmo modo, a agonística gera no polo oposto uma organização de apoios que pode fazer frente a esta ameaça, unindo-se à instituição para defender um ponto de vista.

As condutas dos atores por meio de processos comunicacionais geram inúmeras ações. É relevante observar “o que fazem” quando “falam”, pois, a interação observada no material empírico é majoritariamente escrita, mas dotada de oralidade. O leitor já deve ter percebido que os comentários possuem inúmeros erros de escrita que não impedem a compreensão, mas

por vezes podem gerar ambiguidades. Vários recursos da oralidade são utilizados, como letras em caixa alta, pontos de exclamação ou interrogação em sequência, onomatopeias, risadas, repetição de letras em uma palavra. Caso a caso, durante a leitura, é possível identificar marcadores da oralidade capazes de produzir sarcasmos, ironias, e a confirmação desta figura se dá na própria interação, quando outros atores dotados de lógicas de reconhecimento identificam tal recurso e, em um novo discurso, manifestam o que entendem por intencionalidade do outro.

O ambiente em que ocorre esta interação também está dotado de lógicas que permitem que um ator reconheça o outro em processos de conversação que levam em conta a primeiridade e a secundidade, mais do que a terceiridade. Esta transformação na forma de se relacionar pela linguagem escrita, possibilitada por uma sociedade em midiatização, é uma das mais grandiosas revoluções que a conversação em ambientes digitais poderia permitir. Isto porque este ato abre um espectro de possibilidades do desenvolvimento semiótico, capazes de romper escalas espaço-temporais.

9.4 Ampliação do espaço público

Os exemplos que podemos apresentar não são em vão: a conversação nas redes sociais digitais e as lógicas de produção e de reconhecimento oferecidas por algumas plataformas, como o Facebook e o Twitter, dão a chance de uma conversação ampla e aberta o suficiente para considerá-la parte de um espaço público, em tempo real o necessário para que num determinado contexto pudesse permitir a interação e o reconhecimento imediato por parte de uma instituição pública. É neste exemplo que se conecta a participação dos atores-cidadãos via redes sociais digitais nas discussões regionais de leis do orçamento municipal. Estas participações, antes restritas à presença pessoal na audiência pública ou a outras formas de ação política, se tornam possíveis em nível individual, sem a necessidade de estar organizado em um ator coletivo. O dispositivo *Prefs* se comporta como um espaço abalizador da participação do ator-cidadão nas decisões da instituição.

É verdade que aqui falamos de uma prática tentativa de ampliar a carga de participação individual em dispositivos legais que já fazem parte de uma cultura democrática. As audiências públicas, realizadas nas regionais, reúnem centenas de pessoas todos os anos e coletam milhares de sugestões às leis orçamentárias, mas muita gente deixa de participar por limitações de horário, deslocamento, data, etc. Faz parte da argumentação da própria Prefeitura a tentativa de mostrar que a extensão de atendimento às redes sociais digitais visa

ampliar a participação e permitir que pessoas que não possam estar presentes façam suas sugestões na caixa de comentários. Um exemplo disso ocorre em uma publicação referente à discussão da LOA 2016:

- Ana Barros: Isto é horário para comparecimento de quem trabalha? A minha diarista teria muito a dizer, mas não tem condições de chegar neste horário.
- Talesca Campara De Souza: É só você liberar ela mais cedo, se acha importante pra sua cidade, acho que as mudanças não vem só pra ela né?
- Ana Barros: E os outros? Já combinei de liberá-la em 16:30. Mas, convenhamos não será possível o comparecimento de uma grande parte da população trabalhadora, não é mesmo?
- Ana Barros: Isto não é hora de reunião com a população. Ou será que o pessoal da PMC só trabalha se for no horário de expediente? Ou tem medo de sair à noite?
- Prefeitura de Curitiba: Olá Ana. Tem várias maneiras do cidadão participar da consulta pública que vão além da presencial. Aqui mesmo nas redes sociais você pode deixar sua sugestão que levamos ela ao setor responsável. Ainda tem o sistema LOA/LDO disponível na página da Prefeitura (...).
- Ana Barros: Desculpe, PMC, mas as pessoas mais simples jamais utilizarão estes mecanismos para apresentar suas críticas e proposições. Tem que ser presencial, olhos nos olhos, com diálogos entre a população e as autoridades, sem intermediação de terceiros. É o que penso.

Ao mesmo tempo em que reivindica um melhor horário para a realização das consultas públicas, A.B. deixa claro que esta demanda se direciona a outra pessoa (*minha diarista*). A informação suscita um comentário impolido seguido de um conflito: T.C. expõe a face de A.B. e gera uma ameaça à sua estima social, ao sugerir que A.B. apresenta uma relação de classe e de poder com o objeto de sua ação, a diarista, e que A.B. poderia resolver o problema garantindo a ela o direito de estar presente na consulta pública. A.B., no entanto, insiste numa resposta da instituição. A Prefeitura se manifesta, então, apresentando as formas de participação nas discussões do orçamento, ao passo que A.B. recusa a solução e, de maneira polida, direciona à Prefeitura uma argumentação sobre a efetividade de estratégias de comunicação e participação como essas em alcançar a população. Percebe-se aí um processo episódico de polarização ocasionado por uma disputa por reconhecimento estritamente

intersubjetiva. T.C. age a fim de ameaçar a face de A.B. e não permanece no conflito, mas A.B. avança e insiste na busca por uma resposta da Prefeitura, uma legitimação de sua demanda. A resposta, não sendo satisfatória, se torna um novo artefato para reiterar a argumentação. Neste caso, a resposta da Prefeitura catalisou uma ação ao prover reconhecimento à demanda, mas o circuito se encerra na sequência e a produção de sentidos cessa perante novos discursos. Entre T.C. e A.B., nota-se uma confrontação entre dimensões morais distintas ao analisar que a impolidez direcionada por T.C. ameaça a face negativa de A.B, como uma percepção de distanciamento social.

Na mesma interação, também visualizamos uma ação de imposição moral, que de acordo com a luta por reconhecimento proposta por Honneth (2003), é capaz de demarcar dois pontos de vista representados por um embate que se dá no nível do discurso. A ameaça à estima social que A.B. sofre no conflito se liga ao que circunscreve o discurso exposto na interação, com marcadores de uma dimensão moral. Quando T.C. responde, ao mesmo tempo em que dá visibilidade à demanda nas lógicas de agenciamento da plataforma, demonstra que houve uma decodificação do sentido mediante valores morais que se contrapõem. O circuito não é quebrado. Ao mesmo tempo em que o conflito pode significar uma defasagem entre os atores, é o próprio conflito que, alinhado às lógicas de agenciamento tecnológico, tem o potencial de permitir que a instituição legitime e gere uma resposta ao ator-cidadão. Um detalhe: na conversação, T.C. pode ser considerado um ator-visitante tendo em vista um marcador que, aliado à análise contextual, o localiza como externo a Curitiba (*se acha importante pra sua cidade*) e que pode ser confirmado com uma visita ao perfil público.

9.5 Telhado de vidro

Para demonstrar um circuito mais complexo, em que há a emergência de diversas figuras no mesmo espaço e ao mesmo tempo (polidez, impolidez, afinidade, conflito, argumentação, falácia), apresenta-se o exemplo de uma publicação do dia 28 de janeiro de 2015. Nela, após uma grave crise envolvendo Prefeitura, governo do Paraná e empresas responsáveis pelo transporte público na Região Metropolitana de Curitiba, a Prefeitura tenta explicar o problema que afeta a todos os usuários do transporte público, e que passa por uma questão política. A situação envolve a ausência de repasses por parte do Estado e uma prestação de contas sobre algumas decisões tomadas para minimizar os efeitos do entrave envolvendo as instituições. Observamos o que fazem os atores:

- Prefeitura de Curitiba: É necessário entender que os problemas que enfrentamos hoje em nosso sistema de transporte coletivo não começaram agora. Eles são resultado de uma licitação realizada há 4 anos e que não equacionou sistema, da falta de licitação das linhas metropolitanas e de uma tentativa de manter a tarifa do usuário em valor inferior a tarifa técnica. Curitiba entende que é preciso repactuar o sistema e tem trabalhado nesse sentido nos últimos anos. Aqui estão algumas das medidas já desenvolvidas para garantir a viabilidade financeira e recuperar a qualidade. Audiência pública para discussão do reajuste da tarifa do transporte Comissão de Análise Tarifária e apresentação de 111 recomendações a serem adotadas para sanear o sistema, reduzir custos e melhorar a qualidade do transporte. Suporte técnico a integrantes da comissão de auditoria do Tribunal de Contas do Estado Participação efetiva e repasse de milhares de informações à Comissão Parlamentar de Inquérito da Câmara de Vereadores. Implantação do sistema de busca de itinerários de ônibus na ferramenta Google Maps Desenvolvimento, pela equipe da Urbs, de sistema que permite ao cidadão saber em que ponto da cidade está seu ônibus, em tempo real Retomada das obras, já finalizadas, do desalinhamento do Eixo Norte e trecho do Sul para receber o Ligeirão Norte Elaboração, em conjunto com o Ippuc, de projetos para implantação de faixas exclusivas e corredores exclusivos para a linha Inter 2 que, isolada, é a que tem maior demanda do sistema – 90 mil passageiros/dia. Abertura de dados do transporte para desenvolvimento livre, pela iniciativa privada, de aplicativos do transporte coletivo, como, por exemplo, o Busão Curitiba, que fornece itinerários em tempo real. Atualmente, 20 pessoas físicas e jurídicas têm acesso ao banco de dados. Instalação de 440 câmeras de fiscalização da operação do transporte coletivo em terminais e estações tubo. Acesso às imagens captadas pelas câmeras de monitoramento do trânsito às emissoras locais de televisão, disponibilizando um link para veiculação em tempo real. Ampliação da Estação Osternack, no Sítio Cercado, que passou a ter uma área de circulação interna de dez para 40 metros quadrados. Implantação de mais 78 abrigos em pontos de parada do transporte coletivo.
- Wagner Gonçalves: Esse excesso de MARKETING de vocês não vai calar o povo!!
- Taciane Grassi: Tomara mesma Wagner

- Prefeitura de Curitiba: É somente informação pública.
- Daniel Ricardo Dos Santos: Ahuahauha, informação pública ou alienação e jogo de empurra? O povo não é BOBO!
- Felipe Pedro: Quando não há informação reclamam, quando há reclamam !?!?
- Murilo Schultz: Parabéns ao Prefeito por dar a cara à tapa. Tem gente que realmente acha que a Prefeitura deve pagar uma conta que é do ESTADO? Quer dizer que se o seu vizinho chegar pra vc todo mês e falar "paga essa conta pra mim" vocês vão pagar?
- Marco Antonio Vieira: Se a prefeitura tivesse que subsidiar só a tarifa dentro da cidade o dinheiro dava, já falaram isso. Mas ela também está tendo que arcar com as linhas metropolitanas. Aí não tem dinheiro que chegue. São os maiores trajetos, mais gastos de combustível, mas manutenção, etc.
- Robson Lima: Longe de mim opinar nos problemas de onde não vivo, mas só avisando que acabar com as concessões e largar o transporte público ao deus dará também não resolve - temos em Belém do Pará uma situação dessa de facto. Aqui o transp alternativo é responsável (...).
- Lis Silva: Informação... ahhh os jornalistas
- Matheus Silva: Sério, e tem gente que puxa saco pra esses estagiários da PREFRESCURA de Curitiba. Na época que o Richa era prefeito não acontecia essa palhaçada, não mesmo. Fruet chorão, CHORÃO!
- Ana Paula: Pois é, pena que o Richa largou o bets pra concorrer ao governo do estado e deixou a cidade na mão do vice, depois de prometer q não faria isso, mas como condená-lo? Ele só foi atrás do maior salário, como muita gnt faz, não é? E que salário...
- Rogério Procópio: informação a qual nao bate em nada! sempre enrolando o povo!
- Susan Blum Moura: Informem também que a audiência pública de vcs foi decepcionante. Fazem de conta que vão ouvir o povo mas ao final dizem que vão fazer o que querem... contramão das grandes cidades que estão fechando ruas e colcoando mais ciclovias e praças...

A intensidade semiótica do circuito é também um indicador de uma interação em crise, com baixo potencial de regulação entre a produção e o reconhecimento e alto grau disruptivo. Várias matrizes do polo do reconhecimento são postas em jogo numa publicação que

inicialmente é ofertada com o objetivo de conter uma situação de crise. As lógicas de produção já indicam escolhas que podem destoar de um certo padrão observado na página – o texto principal mostra uma série de ações da Prefeitura para conter um problema, mas ele é apresentado sob a lógica de um comunicado formal em que a imagem de destaque apresenta o título genérico “Curitiba Informa”.

Em princípio, observamos um agenciamento midiático na distribuição do conteúdo. Dada a emergência da temática relacionada à crise no transporte público, no fim do mês de janeiro de 2015 a Prefeitura utilizou 10 vezes a oferta de conteúdos com os títulos “Curitiba Informa”, “Plantão Curitiba” e “Curitiba Responde”. As estratégias de distribuição de conteúdo do Facebook estão diretamente ligadas às interações, às temáticas com as quais os usuários interagem, e as lógicas da imagem. Além disso, conteúdos parecidos em um curto espaço de tempo tendem a ser distribuídas a públicos mais ou menos uniformes – uniformidade essa definida por um conjunto de análises realizadas via algoritmos, automatizados e sob domínio estrito do nível de desenvolvimento e de programação da plataforma, que visam maximizar a chance de produção de novos discursos. A Prefeitura, portanto, não tem qualquer controle sobre a distribuição do conteúdo organicamente, a não ser a partir de uma análise cuidadosa de seu próprio conteúdo em busca das estratégias mais adequadas num processo de ensaio e erro. Ainda assim, tal análise é limitada aos resultados observáveis, e nunca podem ser antecipados na produção.

Mesmo com essa limitação, todas as lógicas de produção escolhidas para esta publicação se conectam a um processo comunicacional que possuía a predisposição de alcançar públicos que se engajam em conteúdos semelhantes, com conexões sociais semelhantes às que interagem neste espaço, e que já ocupam um circuito-ambiente relacionado às discussões sobre o transporte público que permeiam aquele momento sócio-histórico. Estas, todas, são estratégias de agenciamento tecnológico que ajudam a gerar novas interações.

As implicações deste conjunto de agenciamentos automatizados e que fogem ao controle da instituição podem ser vistas nas interações produzidas neste fragmento do todo: uma cascata de comentários que inclui todos os marcadores descritos na Figura 28. A intensidade das interações gera uma instabilidade no signo, e a impossibilidade de regulação da Prefeitura aliada à estratégia aparentemente equivocada, porque ineficiente, de incidir sobre os atores (*É somente informação pública.*) colabora para que esta diversidade de lógicas de reconhecimento faça emergir um ambiente de disputa. Todos tentam utilizar táticas reguladoras da interação, por meio de relações intersubjetivas. Ao buscarem esta regulação,

implicam em seu discurso dimensões morais que são postas em conflito. Manifestam-se preferências político-partidárias (*Na época que o Richa era prefeito não acontecia essa palhaçada, não mesmo*), implicações de responsabilidade (*Tem gente que realmente acha que a Prefeitura deve pagar uma conta que é do ESTADO?*), ofensas pessoais (*Fruet chorão, CHORÃO!*), referências a novas inteligibilidades que são consequências do próprio dispositivo (*Sério, e tem gente que puxa saco pra esses estagiários da PREFRESCURA de Curitiba*), atores-visitantes (*Longe de mim opinar nos problemas de onde não vivo (...) temos em Belém do Pará uma situação dessa de facto*), afinidades pessoais (*Parabéns ao Prefeito por dar a cara à tapa*) e tentativa de argumentação racional (*Se a prefeitura tivesse que subsidiar só a tarifa dentro da cidade o dinheiro dava, já falaram isso. Mas ela também está tendo que arcar com as linhas metropolitanas. Ai não tem dinheiro que chegue. São os maiores trajetos, mais gastos de combustível, mas manutenção, etc.*).

Todos estes processos comunicacionais indicam a presença de agenciamentos dos meios, tentativas regulatórias da instituição e processos disruptivos dos atores que ajudam a reconfigurar alguns processos sociais, como por exemplo a incidência sobre demandas e discussões orçamentárias, ou a possibilidade de resolução de problemas relacionados às comunidades dos atores-cidadãos. Na observação geral dos processos comunicacionais, mesmo quando a Prefeitura se esforce em oferecer uma resposta dentro de preceitos de argumentação e de polidez, a discussão que se segue pode alcançar rumos incertos enquanto cada ator oferece, além de uma argumentação (ou não), marcas morais que fazem parte da disputa. No exemplo acima, a Prefeitura oferece uma resposta que, para além da tentativa de dar uma resposta objetiva, direta e pretensamente argumentativa, acaba por maximizar a amplitude de sentidos possíveis – tal resposta (*É somente informação pública.*) pode ser compreendida como sarcástica, lacônica, impolida, insuficiente, incompleta, falaciosa; ou mesmo assertiva, polida, correta, suficiente, por quem compartilha valores semelhantes aos da instituição e considera adequada a resposta. Esta leitura, que só se consolida na interação e dentro de contextos observados, é o pontapé inicial para uma cadeia de eventos que podem iniciar processos de homofilia.

A homofilia, neste caso, nada mais é do que um ordenamento de valores morais capazes de colocar atores em afinidade, formando assim “comunidades de valores” no interior do circuito-ambiente de um dispositivo. E aqui nos referimos a processos de homofilia por audiência, tal como descrito anteriormente, em que atores que não necessariamente possuem relações sociais pessoalmente, compartilham virtualmente um espaço social que os conecta (ambiente digital, Facebook, página da Prefeitura, conteúdo específico, assunto específico), e

nele, por meio de discursos agregados a outras lógicas de interação, manifesta um conjunto de valores morais, ideologias, culturas, institucionalidades, etc.

- Wagner Gonçalves: Esse excesso de MARKETING de vocês não vai calar o povo!!
- Taciane Grassi: Tomara mesma Wagner
- Prefeitura de Curitiba: É somente informação pública.
- Daniel Ricardo Dos Santos: Ahuahauha, informação pública ou alienação e jogo de empurra? O povo não é BOBO!
- Felipe Pedro: Quando não há informação reclamam, quando há reclamam !?!?

Para exemplificar esse conjunto de ações, podemos observar as primeiras interações da publicação exibida anteriormente e recortada acima. W.G. questiona o conteúdo da publicação considerando um excesso de marketing, utiliza caixa alta para destacar a crítica e afirma que tal conduta não vai fazer com que as pessoas se calem. Na sequência, T.G. compartilha de valores expressos por W.G. e se alinha ao ator em sua crítica. A Prefeitura, então, responde, e D.R.S. tripudia do conteúdo, utilizando marcadores que remetem ao comentário de W.G. e alinhando-se a ele. Neste contexto espaço-temporal de comentários imediatos, F.P. se coloca em oposição à crítica dos demais atores, alinhando-se à ideia de que, de fato, a publicação trata de uma informação pública. Este curto processo comunicacional, que se desenrola dentro das duas primeiras horas após a publicação, indica o alinhamento de três atores que se opõem aos valores da Prefeitura, enquanto um acaba por concordar. A continuidade do circuito se sustenta numa polaridade inicialmente consolidada por estes alinhamentos, sobre os quais se aproximam outros atores na tentativa de argumentar ou ratificar o conflito polarizado mediante intervenções impolidas. A exemplo de outros casos, o circuito se encerra com a inserção de um assunto terceiro que parece interromper o debate ou inserir um novo signo, estranho aos demais que já compunham os discursos, com uma demanda que não tem relação imediata ao assunto da publicação. As razões para a discussão ser encerrada não podem ser previstas, mas observamos uma recorrência de casos semelhantes.

9.7 Embates nas bordas

Ser impolido na relação intersubjetiva é um dos fatores que atenta à autonomia e à autoestima dos atores, mas é possível visualizar que há um alto grau de civilidade na

conversação que se desenvolve no dispositivo. Mesmo que a impolidez esteja presente com bastante frequência, ela ocorre num contexto agonístico dentro de limites aceitáveis para a discussão. Já a incivilidade  identificada 16 vezes na Amostragem 2, onde se concentram as ocorrências. Uma publicao, de 10 de junho de 2016, se destaca pela recorrência de discursos incivis:

- Prefeitura de Curitiba: Prefeitura pede providências para desocupao da Dr. Faivre, bloqueada pelo MST A Prefeitura de Curitiba encaminhou ofícios para o Ministério da Justiça, Polícia Militar, Ministério Público Estadual, Ministério Público Federal, Instituto Nacional de Colonizao e Reforma Agrária (IncrA) e a Polícia Federal, solicitando providências na desobstruo da Rua Dr. Faivre, ocupada pelo Movimento Sem Terra (MST) desde a última quarta-feira (8). “Sem deter as atribuies legais para a retirada dos manifestantes, por se tratar de uma situao de segurança pública, a Prefeitura procura garantir o direito de ir e vir dos moradores da região. Trata-se de uma situao sem precedentes, que interfere diretamente na rotina da cidade”, observou o secretário de Governo, Ricardo Mac Donald Ghisi. Desde o início da ocupao, a Secretaria Municipal do Trânsito tem feito a orientao do fluxo de veículos no local, com sinalizao e ajustes nos semáforos.
- Tânia Ferreira Pinhais: Todo apoio ao MST <3
- Prefeitura de Curitiba: Breno, esse espaço  democrático, porém pedimos que **respeite os outros usuários para que seu perfil não seja banido da página. Seu comentário será apagado.**
- Tânia Ferreira Pinhais: Ai que medaaa ;) buuuu!!!
- Tânia Ferreira Pinhais: Obrigada Prefeitura de Curitiba. Mas acho que  um encaminhamento necessário pro CAPS.
- Matheus Penha: Todo apoio ao MST - Disse a moça, enrolada no cobertor nesse frio, enquanto pais de família não conseguem trabalhar devido a ocupao das ruas do Centro. 13 Anos de PT e não conseguiram terra. Faz-me rir esse protesto com dinheiro do meu imposto.
- Tânia Ferreira Pinhais: A pessoa fala mal das lutas sociais, mas estudou em Universidade pública...
- Matheus Penha: Que excelente relao você fez. Minha universidade me fez pensar, não a concordar com tudo. Muito menos com essa vergonha.

- Matheus Penha: Aliás, Luta Social até você tirar a máscara desses militantes. Aí vira partidária - e num interesse bem individualista por sinal.
- Pedro Almeida: Todo apoio disse a população pobre que sofre por desemprego e luta por dinheiro honesto enquanto mst que devia ajudar a fazer protesto contra o desemprego tá lá fazendo protesto por fins lucrativos
- Pedro Almeida: A pessoa fala mal das lutas sociais, mas estudou em Universidade pública... E se a gente não estuda em universidades públicas falam que somos elite branca opressora
- Gabriel Garcia: Eles não admitem a verdade é mais fácil deletar
- Gabriel Garcia: **A Pm tem que entrar lá derrubar tudo e tocar esses desocupados do MOVIMENTO SEM TETA**
- Tânia Ferreira Pinhais: A mesma na qual eu estudei.
- Carla Regina: Todo apoio ao MST. Deveríamos estar todos contra os latifundiários que devem rios de dinheiro em impostos, maioria são políticos e muitos com trabalho escravo em suas terras. Mania que brasileiro pobre tem de defender o carrasco e não seus semelhantes.
- Tânia Ferreira Pinhais: Carla Regina reprodução do discurso do opressor impressa no oprimido, a gente vê por aqui :(Bom encontrar gente como vc...
- Tânia Ferreira Pinhais: Olha um comunista entre nós! Acabar com o Estado <3
- Caio José Zubek: Serio que tem gente que acha que a causa do mst é " Justa, " ou " nobre "? Totalmente partidário...
- Tânia Ferreira Pinhais: Justa e nobre!
- Matheus Penha: kkkkkkkkkk essa Tânia é uma fanfarrona
- Ronaldo A Pereira: Que a Tânia Ferrêira Pinhais, uma óbvia militante, acolha os pobrezinhos do MST, na vossa casa.
- Bruno Moura: Lutam pelo quê mesmo? Nunca ficou claro pra mim "pra quê serve" o MST. Representam quem? Lutam pelo quê? Estão de que lado? ...Ver mais
- Tânia Ferreira Pinhais: Eu não tenho argumentos, daí é hora de começar os impropérios. Ta "sertinho"!
- Tânia Ferreira Pinhais: Bruno, como vc critica algo que não conhece?
- Abner Mariano: **Todo apoio. Balas de borracha ajudam a esquentar nesse frio !**

- Hilton Júnior Stocco: **Gabriel Garcia tem que dar porrada nesses bandidos.**
- Tânia Ferreira Pinhais: Nos políticos e latifundiários?!
- Fabio Fonseca Vieira: Ela disse "todo apoio ao MST", gente, não todo apoio ao PT.
- Bruno Cand: Todo apoio ao MST ♥ [Polícia investiga a matança de vacas na fazenda Cedro, em Marabá]
- Tânia Ferreira Pinhais: Da Globo? Quanta isenção!!!
- Bruno Cand: <http://www.anda.jor.br/.../integrantes-mst-assassinam...> [Integrantes do MST assassinam cruelmente quase 50 vacas grávidas]
- Bruno Cand: É só jogar no Google MST e VACAS, vão aparecer vários links
- Bruno Cand: Nao vou nem citar o caso do estupro que rolou recentemente...
- Jose Ricardo: Que tal dar seu endereço para eles fazerem acampamento na frente da sua residência, ou quem sabe até em sua própria residência já que você os apóia com tanto amor.

A incivildade nos comentários é direcionada ao Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem-Terra (MST). A publicação descreve a providência tomada pela Prefeitura para liberar a via pública onde os integrantes do movimento realizavam um protesto. Nas interações, mediante a manifestação de um discurso de apoio ao MST, alguns atores produzem discursos em que um comportamento incivil é claro. G.G. indica apoio a uma ação da Polícia Militar que derrube e corra todo mundo de lá. A.M. e H.J.S. compartilham de opinião semelhante e defendem, respectivamente, o uso de balas de borracha “para esquentar nesse frio” e “porrada nesses bandidos”.

Este caso nos indica alguns aspectos. A incivildade encontra aderência e caminhos possíveis por vias homofílicas. Isto quer dizer: o discurso incivil encontra, no fluxo de lógicas de reconhecimento, uma interação em que um caminho possível de estima mútua é encontrado. Ao concordarem, G.G., A.M. e H.J.S. compartilham valores semelhantes e, em conjunto, se posicionam numa situação de conflito com outros atores que compartilham de uma visão contrária à deles na mesma interação.

9.8 Algumas transversalidades

O dispositivo, além de um espaço de incidência dos atores sobre a instituição por meio da produção de discursos e da interação, é também um espaço delimitado. Processos sociais

incidem sobre a própria formação do dispositivo, e dentre os atores-cidadãos, ou seja, atores que na interação demonstram vínculos com a institucionalidade, não se espera que haja pessoas que estejam fazendo este papel sem serem, de fato, partícipes desta relação nos processos sociais. Não se pode afirmar que isto não seja possível, já que no atual contexto tecnológico há a possibilidade de produção e replicação de *bots* — usuários robôs que emulam pessoas reais a fim de dar corpo a mensagens previamente programadas com o objetivo de influenciar e incidir sobre o debate público nas redes sociais digitais e físicas. Esta estratégia foi bastante adotada nos últimos processos eleitorais e configura uma das ações humanas capazes de produzir disrupções controladas, que simulam um movimento coletivo através de ações automatizadas. Não parece ser à toa que tais movimentos sejam norteados por estratégias de cunho moral, a fim de se conectar a valores compartilhados por grupos sociais específicos.

Os discursos presentes no material empírico coletado não possuem continuidade linear entre si. As temáticas avançam por diversos assuntos, e não há correlação entre eles e uma discussão mais ou menos longa, mais ou menos complexa, mais ou menos polida ou impolida. Todas as publicações são passíveis de apresentarem passagens de tensão. Elas podem se consolidar entre atores, entre eles e a instituição, e entre todos ao mesmo tempo. Ainda que a Prefeitura de Curitiba mantenha uma política de moderação³ dos comentários mediante exclusão e banimento da página — sanções estas previstas como lógicas tecnológicas possíveis oferecidas pela plataforma para a gestão da página — percebe-se a dificuldade de manter esta regulação sempre em vigor, já que alguns comentários considerados incivis avançam na produção de sentido e podem receber a adesão de outros atores.

Este é o caso dos discursos produzidos contra o MST e destacados acima, por exemplo. Na mesma interação, a instituição salienta a necessidade de respeito aos outros usuários, justificando a razão de um comentário — já ausente da cascata — ter sido excluído. Isto não é suficiente para afastar a presença de comentários que apologizam contra a civilidade perante movimentos da sociedade civil organizada. E esta insistência, apesar da advertência expressa pela Prefeitura, pode ser considerada por aqueles que compartilhavam, de princípio, os valores do ator que teve o comentário excluído uma forma de ‘disrupção’, ou resistência, à regulação de sentido proposta pela instituição. A disrupção, em si, não se torna monopólio de quem possui valores considerados positivos para a democracia, mas podem ordenar breves cooperações coletivas na interação que remetem à legitimação de um ato

³ <https://www.curitiba.pr.gov.br/noticias/transparencia-e-dialogo-nas-redes-sociais-termos-de-uso/42550>.

incivil por encontrarem no pretense espaço público pessoas que compartilham de uma mesma opinião.

Do mesmo material coletado, é possível observar a conduta do ator que opta por explicitar seu apoio ao movimento social e se utiliza de estratégias comunicacionais distintas. É o caso da conduta de T.F.P., que encadeia toda interação da cascata de comentários e oferece aos demais atores uma conduta de conflito ao discurso não-homofílico e de afinidade ao discurso homofílico. Neste comportamento, há pouca ou nenhuma argumentação no sentido de dar respaldo aos objetivos do MST no ato em discussão, ou mesmo justificar sua posição — o que T.F.P. *faz* é manifestar apoio irrestrito neste ambiente de interação, apesar do claro espaço de impolidez ao qual está inserido. E assim, tenta expor como um brado (*Todo apoio ao MST <3*) em busca de um apoio coletivo, num espaço em que as interações são, estritamente, intersubjetivas. Ou seja, a tática se direciona a uma adesão que, pelas lógicas da plataforma, só pode se realizar mediante produções discursivas de outros sujeitos ou reações de apoio ao seu comentário. De fato, o discurso encontra adesão junto a C.R., ao qual T.F.P. faz questão de manifestar afinidade em uma relação primária, de amizade e de afeto, numa busca clara de compartilhar forças e formar um vínculo homofílico capaz de conquistar respeito cognitivo e ressignificar o espaço de interação.

A agonística do espaço posiciona a discursividade contra e a favor em polos opostos sobre os quais se constroem homofilias, e a Prefeitura tenta garantir um espaço de discussão livre e aberta apesar do conflito, da impolidez e da incivilidade, mas a carga de comentários torna difícil a realização de uma moderação adequada. Isso faz com que as interações avancem sobre um território de indeterminação, nos quais os efeitos de todos os processos homofílicos e de incivilidade possam transbordar as relações intersubjetivas visíveis na plataforma para um ambiente de ratificação das morais — postas em conflito no dispositivo — nos processos sociais do cotidiano.

Este é, portanto, o principal momento de defasagem do sentido nos processos comunicacionais de circulação. Nos termos de Verón, é possível dizer que o espaço de consideração da fissura do signo é postergado, já que ainda não pode ser identificado. A transposição dos processos comunicacionais aos processos sociais é lenta, intermitente, episódica, não-cronológica e não-contínua, mas as transformações dos processos sociais estão diretamente ligadas às novas possibilidades de processos comunicacionais de uma sociedade em midiaticização. Nem por isso ocorre uma fratura, mas ainda são difíceis de serem observadas com as ferramentas que dispomos. Como se pode observar no material empírico, sucessivos circuitos-ambientes são formados nos quais há uma intensa produção de sentidos

que, aparentemente, possuem baixa penetrabilidade entre atores em conflito, que não produzem vínculos homofílicos e expõem no debate público uma faceta de seus valores morais.

Uma das sensíveis transformações de uma sociedade em midiatização é que os processos sociais, ao serem ressignificados por processos comunicacionais, antecipam ao nível das primeiridades e das secundidades uma luta por reconhecimento que, antes, só podia ser identificada comunicacionalmente no trato das terceiridades ou em processos sociais. A perspectiva de Honneth (2003) vem a colaborar de maneira relevante para o atual contexto sócio comunicativo que estamos inseridos, já que reconhece a importância, ainda que indiretamente, da interação intersubjetiva para as lutas que permeiam a sociedade.

É fato que sua perspectiva deixa lacunas no entendimento valorativo do que pode ser considerado bom ou ruim para o funcionamento social. A principal crítica direcionada a ele, por pares, que se origina da perspectiva de Nancy Fraser, é a de que não há preocupação de Honneth em relação à redistribuição material para que se alcance uma equidade entre as partes a ponto de iniciarmos uma disputa por reconhecimento de patamares semelhantes. A perspectiva de Honneth parte de um momento anterior à possibilidade de intervenção normativa na realidade e compreende as relações intersubjetivas como resultado de uma disputa moral, já consolidada por pressupostos desenvolvidos na própria vida em sociedade, mas que nem por isso deixam de reverberar no funcionamento social por meio do dispositivo aqui descrito.

Como um dispositivo comunicacional com implicações na realidade social, a *Prefs* se torna um espaço em que as lutas por reconhecimento intersubjetivo se colocam em evidência. Por mais que os objetivos iniciais sejam diferentes do que o que a plataforma de fato ajuda a consolidar, não é possível desconsiderar a relevância e a utilidade da estratégia como forma de irromper um novo tipo de relacionamento entre uma instituição e os atores, sejam estes cidadãos ou visitantes — relacionamento este que se torna cada vez mais necessário e indispensável para a gestão comunicacional de instituições políticas, dado que, por mais que as relações via redes sociais digitais tenham características distintas entre os contextos, com particularidades culturais, sociais e econômicas, a produção de sentidos por meio delas é intrínseca à própria existência das plataformas — são estas as particularidades que embasam os discursos postos em circulação, e o resultado deste embate entre produção e reconhecimento podem gerar efeitos na própria realidade social.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É interessante notar que algumas ideias que habitam o senso comum podem ser tensionadas quando se observa a análise deste trabalho. Uma delas é a presença da incivildade nas interações presentes no dispositivo. Ainda que não tenham sido poucas ocorrências, acreditava-se que as incidências homofílicas de incivildade — aquelas que constituíam uma interação de valores incivis compartilhados — pudessem ser mais frequentes nas amostras coletadas, o que não se consumou apesar de alguns exemplos graves. Dentro de um determinado espectro de valores, observou-se que, ainda que com uma ampla incidência de situações de impolidez, as interações mantiveram esforços argumentativos em quantidade superior aos casos de ofensa e de falácia. Houve, de fato, uma evidente disposição em conversar sobre assuntos pertinentes ao escopo do Poder Executivo, mesmo que esta conversa ocupasse o terreno da agonística por meio da invocação ao conflito ou da impolidez.

A Prefeitura de Curitiba, ao propor uma estratégia de comunicação pensada e planejada para alcançar alguns objetivos relevantes para a gestão, foi responsável por uma experimentação que reverberou entre outros órgãos públicos brasileiros. Prefeituras, câmaras municipais e outros órgãos públicos se inspiram no caso de sucesso para coordenar suas estratégias de posicionamento nas redes sociais digitais. Passados sete anos das primeiras ofertas de conteúdo em que o relacionamento e a abordagem lúdica de assuntos formais começaram a ser efetivadas, iniciando assim o que viria a se tornar o dispositivo *Prefs*, a instituição segue investindo neste tipo de interação. Há, no entanto, sensíveis mudanças, que passam por fatores anteriormente descritos, como a proposta de gestão do prefeito Rafael Greca, o declínio no uso do Facebook, a redução na equipe de profissionais dedicados ao relacionamento nas redes sociais digitais e a centralização na figura do gestor. Percebe-se que a página pessoal de Rafael Greca no Facebook conta com uma carga de respostas mais intensa do que a da instituição, com respostas que denotam a interação do próprio prefeito e sem o empenho argumentativo desenvolvido nos primeiros anos.

O dispositivo *Prefs* passa por um rearranjo, um processo natural da dispositividade, em que se incorporam outras plataformas com maior demanda em alinhamento com mercado da comunicação. Exemplo disso são os *podcasts* e as *playlists* musicais do Spotify, capazes de gerar novos conteúdos para um consumo bastante distinto das discussões analisadas neste trabalho. Um dispositivo está sempre em movimento a fim de garantir as condições necessárias para a continuidade de seus próprios processos. 2020 é um ano em que a Prefeitura de Curitiba passa por novas mudanças de gestão, e é sempre uma questão de

interesse avaliar como ocorre esta continuidade dos processos comunicacionais nas mãos de um novo prefeito ou de novos objetivos estratégicos para a cidade.

Os contextos sócio-históricos, da mesma forma, são indissociáveis. O início da estratégia, em 2013, coincide com o ano em que uma ebulição na discussão em ambientes virtuais eclodiu em manifestações multitudinárias, que não deixaram imunes as gestões municipais e estaduais brasileiras. Este contexto certamente tem um papel relevante no tom de algumas interações no dispositivo, visto que é possível identificar algumas referências a este momento vivido pela política do país nos discursos produzidos.

A reverberação das manifestações de 2013 permeiam o debate público, direta ou indiretamente, até hoje; é comum nos referirmos a uma intensificação da polarização política desde este ano, mas não é possível relacionar o objeto de pesquisa com as consequências desta polarização. Entretanto, vale ressaltar que processos homofílicos contínuos podem resultar em polarização a longo prazo. A homofilia é tida como um sintoma social fruto de processos comunicacionais, e o dispositivo *Prefs* é bastante pródigo em identificar casos em que a afinidade e o alinhamento entre atores se dá pelo compartilhamento de valores e pelo reconhecimento mútuo.

Por fim, vale ressaltar a relevância das implicações que o agenciamento midiático pode gerar nas interações e na reconfiguração dos processos sociais. Ao abordar o conjunto de meios utilizados formadores do dispositivo *Prefs*, destacamos na análise das interações a página da Prefeitura no Facebook. Se abordamos que as redes sociais digitais, em um ambiente midiático, são capazes de fechar o ciclo da semiose nas discussões públicas ao integrarem processos de primeiridade e secundidade à esfera pública, o Facebook é pioneiro na capacidade de agregar conjuntos de afetos e gostos individuais com o propósito de sistematizar perfis e ser capaz de agenciar conteúdos a um público pretensamente interessado. A plataforma possui como principal capital a automatização individualizada da distribuição do conteúdo 100% gerado por seus usuários. Ou seja, todos os esforços institucionais que a Prefeitura de Curitiba pode empreender em sua página a fim de regular sentidos e imagens não são suficientes para garantir que seu público — os cidadãos de Curitiba — receba, de fato, aquilo que o órgão julga pertinente; nem o cidadão tem a certeza de que receberá o conteúdo sem que realize uma ação ativa.

A plataforma realiza uma série de cálculos baseados no comportamento dos atores — cada ação é uma informação que alimenta a interpretação do Facebook sobre as preferências do usuário, e isso gera uma reação que pode se manifestar pela exibição de um conteúdo com temática correlata à informação provida. Uma das consequências destes cálculos é a

matematização das relações e dos interesses humanos, a fim de conformar o uso constante de uma ferramenta que visa o lucro, e que para isso requer a máxima atenção pelo período mais longo possível.

A homofilia surge também como consequência deste cálculo: um ator exposto a ideias que fazem parte de seu conjunto de valores tende a concordar e se sentir reconhecido quando posto nesta interação. Da mesma forma, em um conflito, há a propensão deste ator buscar a adesão de pessoas que pensam de maneira semelhante, alinhando-se a um dos polos deste ambiente agonístico. Estes movimentos são capazes de configurar filtros-bolha, ou câmaras de eco, agenciados por um conjunto de algoritmos distantes do controle do ator e da instituição, sob domínio dos desenvolvedores. Uma distorção que se faz cada vez mais evidente nas grandes disputas do campo da regulação: governos e legislativos de países se mobilizam com cada vez mais frequência para limitar a capacidade de controle de empresas como o Facebook sobre as preferências dos usuários, uma forma de proteger a privacidade ou retomar o controle relativo de seus cidadãos.

Para os cidadãos, a sensação de liberdade de expressão e de autonomia é o que domina a percepção da interação via redes sociais digitais como potencialmente disruptiva. Parece-nos que esta ideia está diretamente ligada a uma revolução do acesso aos meios, particularmente consolidado no Brasil, que conta com 67% dos domicílios com acesso à internet, somada à popularização do smartphone como principal tecnologia de acesso para as classes D e E. Temos, portanto, movimentos que partem de lados opostos em direção à *ágora* e que subvertem a lógica de funcionamento dos meios tradicionais de comunicação, como a televisão, o rádio e os portais de notícia. Abrir mão da mediação jornalística para aferir e construir a imagem pública de uma instituição é um movimento recente, integrado a uma ambiência social em midiatização; adotar linguagens capazes de transformar a relação com seu público e obter um sucesso de visibilidade e de intensidade interativa abre espaço para um rol de experimentações possíveis no tecido social; lidar com infinitas possibilidades de interação semiótica, elevadas a exponenciais lógicas de reconhecimento possíveis, precisando lidar também com grandezas morais com potencial de privar direitos, degradar a honra e a dignidade de pessoas ou a integridade social dos atores; todas essas possibilidades requerem responsabilidades que só o atual estágio de desenvolvimento tecnológico, comunicacional e social possibilitam.

Este cenário se consolida numa sociedade midiatizada que precisa compreender cada vez mais os processos comunicacionais que permeiam as relações intersubjetivas para prover novos entendimentos aos processos sociais. Em conjunto com a compreensão dos processos

que geram as lutas por reconhecimento nos conflitos sociais, entendemos que a comunicação ocupa uma posição cada vez mais central nas ciências sociais e humanas. Observar as experiências que arriscam esgarçar fronteiras e possibilitar novas saídas a problemas comunicacionais de longa data, como é o caso do dispositivo *Prefs*, é um objetivo que deve ser perseguido no horizonte da pesquisa de nosso campo, apesar de todas as forças contrárias que se esforçam em conduzir o conhecimento científico para a escuridão.

Epistemologicamente, o trabalho busca oferecer respostas a um problema comunicacional que persiste desde quando a relação entre o Estado e os cidadãos criou suas primeiras bases nas sociedades ocidentais. Isso pode remeter ao contexto da *pólis* grega, à formação e à diferenciação da *eclesia*, da *ágora* e da *oikos* (BRATOSIN, 2014; FERREIRA, 2017b).

Estes conceitos, definidos a partir da consumação de processos sociais distintos, são, também, noções fundadoras de um entendimento do funcionamento social. É claro, não é nem possível apontar a quantidade de transformações que a dinâmica de cada um desses espaços formadores da *pólis* passam até hoje, nem podemos transpor, comparativamente, aquilo que definia tal conceito na experiência prática da sociedade grega com o que hoje é experimentado na relação entre Estado, sociedade e vida privada. Mas, de maneira mais ou menos dedutiva, é possível alinharmos ambiências onde tais conceitos se afinam.

Este espaço de confluência entre as três esferas é, para mim, o mais instigante para se observar o funcionamento social. Ao mesmo tempo, a impressão é a de que não há resultados possíveis sem que se atribua a cada uma das três instâncias uma parcela de peso equânime para a compreensão da sociedade. E, se pensarmos no campo científico da comunicação, este é o espaço em expansão para que as transformações sociais do último e do próximo século possam ser mais bem compreendidas.

A matriz teórica da midiaticização é uma perspectiva sobre a qual nos alinhamos. Sobretudo, é uma escolha epistemológica. No entanto, a afinidade não é automática. É, também, um espaço de tensões construído nos inúmeros processos agonísticos que se desenvolvem por suas vias incertas e indefinidas, e que se organizam sob um mesmo articulador semântico em uma série de teorias concorrentes. Faz parte desta disputa epistemológica as diferentes correntes de pensamento que se pode ver de norte a sul do mundo. Isto quer dizer que, quando vestimos os “óculos” da midiaticização para observar o material empírico, muitos são os graus capazes de definir leituras subjetivas de um processo social. Exemplo disso são os fortes debates cruzados entre perspectivas sócio-construtivas, semio-antropológicas, institucionalistas, interacionistas, etc. Parte dessa discussão pode ser

acompanhada na consolidação dos seminários internacionais de pesquisas em Mídiação e Processos Sociais, promovidos pela linha de pesquisa da qual o desenvolvimento deste trabalho faz parte.

Em interface, muito deste trabalho se deve à colaboração de autores que trazem pontos de vista por vezes dissonantes, mas que possuem interseções em suas perspectivas de observação dos processos sociais. É neste sentido que desenvolvemos uma discussão que põe lado a lado distintas ideias sobre o reconhecimento, a fim de encontrar pontos de colaboração entre uma e outra contribuição científica.

A discussão sobre o reconhecimento é particularmente desafiadora, sobretudo porque tensiona algumas zonas obscuras da construção epistemológica dos autores. Eliseo Verón, em sua trajetória, contribuiu para o entendimento das estratégias de produção de sentido desenvolvidas pelas pessoas em diversos contextos sociais, nas mais variadas interlocuções com as instituições, e na emergência dos meios de comunicação como instâncias capazes de transformar os processos sociais e comunicacionais. Ainda assim, esbarrou em limites sobre os quais não teve tempo de prover respostas mais avançadas. Sua última proposta em vida sobre a mediação (VERÓN, 2014), em contraste com uma história de pesquisas aplicadas na área da semiótica, sistematizadas em Verón (2013), nos instigou a pensar que o problema da defasagem entre a produção e o reconhecimento poderia ser aprofundado, a fim de entender os momentos de transição entre os polos da interação.

Do ponto de vista dos processos comunicacionais, há uma complexificação de possibilidades que incidem em micro-instâncias da formação do sujeito. Isto porque cada interação, que consuma sempre um conjunto de lógicas de produção em relação com um conjunto de lógicas de reconhecimento, é capaz de alterar a ordem do estado das coisas também mediante inúmeros fatores. Neste trabalho, buscamos mostrar que a luta intersubjetiva por reconhecimento (HONNETH, 2003) é uma das estratégias mais pronunciadas nas disputas pelo sentido que é posto em jogo no dispositivo *Prefs*.

Para além destas inferências, a articulação entre estas duas referências concorrentes entre si busca resolver um impasse: a fratura do sentido na instância da circulação. Está na nossa hipótese de partida a reflexão sobre o fato de a intersecção entre o polo da produção e do reconhecimento ser um espaço de defasagem do sentido, já que há sempre uma indeterminação na forma com que as diversas lógicas vão incidir sobre um signo anteriormente produzido. No entanto, para que haja a circulação, é necessário que haja sempre uma compreensão dos signos apresentados em forma de discurso; e esta compreensão

necessariamente será feita por um outro ator, dotado de lógicas próprias de reconhecimento – ou então, há o silenciamento.

O signo, é verdade, jamais será regulado pelo polo produtor ou conservado em sua totalidade na circulação com o polo do reconhecimento, dadas as experiências individuais e todos os fatores sócio-históricos que cada contexto apresenta. No entanto, quando Verón (2009) explica que a relação semiótica mínima entre a produção e o reconhecimento é a articulação de duas tríades em que o único elemento comum entre os polos é o signo em sua manifestação material, compreende também que, para um observador, esta relação é sempre problemática. E argumenta que o problema “decorre da não-calculabilidade da circulação e está na origem de todas as dificuldades dos estudos de recepção” (VERÓN, 2009, p. 14).

Esta construção argumentativa, no entanto, dá a entender que a complexidade da relação é o que impossibilita o cálculo desta circulação, e propõe que a organização em torno de coletivos seja uma das soluções para compreender as lógicas de reconhecimento em jogo nas relações da circulação. Reside aí uma das questões: a complexidade é reduzida se pudermos observar as relações intersubjetivas no nível dos atores, entendidos como individualizados, mas não desconectados das diversas matrizes sociais e antropológicas formadoras de suas identidades e de sua autoconfiança, de seu autorrespeito e de sua autoestima.

A possibilidade de observar estas relações entre sujeitos em uma sociedade pré-midiatização, em que os processos midiáticos se concentravam em fluxos que partiam de instituições midiáticas para muitos sujeitos de forma sincrônica (televisão, rádio) ou de maneira assíncrona (jornal, e-mail, portais de notícia), era baixíssima — por uma questão estritamente operacional, já que o anonimato se preservava, e o polo do reconhecimento possuía condições limitadas de se tornar também um produtor de sentidos. Este formato também limitava produções de sentido da ordem da primeiridade e da secundidade, sendo direcionados a vários sujeitos e de forma quase imediata. Esta é uma percepção que Verón (2014) desenvolve em seu crepúsculo: a ruptura entre espaço e tempo produzidas pelos dispositivos.

É neste contexto que as redes sociais digitais vêm a contribuir para uma mudança nas possibilidades de observar processos comunicacionais na instância dos sujeitos. Os debates que ocorrem no dispositivo *Pref's* são instigantes para se pensar que a dificuldade em calcular a circulação pode ser, agora, testada pela intensa e constante exteriorização de processos mentais que são postos em circulação, e que resultam na consumação do circuito semiótico mais complexo, que envolve a produção de sentidos primários, secundários e terciários — a

reação instantânea, emocional, reativa; a compreensão do que ocorre; e o entendimento sobre possíveis processos que levam a tal semiose.

Com a possibilidade de investigar este espaço da circulação, a proposta de interlocução com o que desenvolve Honneth (2003) em sua teoria do reconhecimento vem a colaborar para que se consiga observar as nuances da circulação por meio de suas gramáticas morais. Os atores, quando se colocam em interação, incluem nesta ação todas as lógicas formadoras de sua subjetividade. Mas, para que haja a interação, é necessário que *alguma* interpretação do signo material seja feita e ressignificada em novas ações, como um novo discurso. É o que fazem os atores na interação com a instituição e com os demais atores que participam do dispositivo.

Dotados de lógicas formadoras de seus valores morais, os atores manifestam em seus discursos uma constante disputa por reconhecimento perante os demais sujeitos. A busca incessante por legitimidade e autorrealização implica na sucessiva produção de discursos dotados de lógicas de reconhecimento fundadas em valores morais, antes ainda do que representativas de uma identificação ou de uma categorização que remeta ao pertencimento de algum coletivo – como Verón (2009) sugeria. Aliás, a abordagem de Honneth (2003) possibilita uma crítica ao pressuposto moral implicado na consolidação de coletivos de ordem material, em resposta à abordagem marxista que não reconhece o caráter moral como parcela relevante na formação dos conflitos sociais de classe.

Então, quando observamos processos intersubjetivos de luta por reconhecimento nas interações do dispositivo *Prefs*, temos condições de identificar fatores que implicam na transformação de processos sociais, e que não necessariamente possuem origem numa luta material, nem demandam condições materiais equilibradas para que ocorram. Os sintomas sociais identificados no dispositivo, como a homofilia e a incivildade, demandam processos da formação dos sujeitos que remetem à tríade amor-direito-solidariedade (HONNETH, 2003). Para satisfazer suas próprias condições de autoconfiança, autorrespeito e autoestima, os atores provocam conflitos, trocam elogios, se alinham a outros discursos, reverenciam pares com os quais compartilham valores, desenvolvem falácias com o objetivo de refutar argumentos. Abusam de estratégias de polidez e de impolidez discursivas e, assim, evidenciam, por meio de diversos modos de enunciação, valores morais que permeiam a personalidade dos sujeitos.

Todos estes processos em jogo, num ambiente mediatizado e complexo, conformam um objeto inédito de análise em que vemos pessoas que possuem uma relação com a cidade de Curitiba e seu espaço urbano em interação com outros sujeitos que também compartilham

valores ou situações em comum — conectados pelas diversas institucionalidades implicadas pela Prefeitura desta cidade. Da mesma forma, os fatores que consolidam as institucionalidades do Poder Executivo também se transformam em virtude dos movimentos disruptivos e das demandas que estas pessoas colocam em circulação através de discursos.

Pouco a pouco, as sucessivas interações podem formar coletivos homofílicos que, ainda que compartilhem valores comuns, só são possíveis perante uma sociedade em mediatização — a homofilia de audiência é visualizada no dispositivo *Prefs* quando se pode perceber o contato entre atores que não dividem entre si uma relação constituída por uma homofilia de *status*, nem possuem o compartilhamento de valores como fator primeiro para uma relação homofílica. É válido lembrar que a homofilia de audiência é um fenômeno que impescinde de conexões relacionadas a *status* sociais ou valores morais afins, mas estes processos se localizam num momento brevemente posterior à possibilidade de contato, que se dá mediante formação de comunidades gustativas organizadas no ambiente virtual. Nesta condição, a visibilidade consolidada pela estratégia que a Prefeitura adota nas redes sociais digitais é um fator preponderante para a formação destas comunidades e a intensidade e continuidade do acesso e da interação neste espaço.

REFERÊNCIAS

- AAKER, Jennifer L. Dimensions of brand personality. **Journal of marketing research**, v. 34, n. 3, p. 347-356, 1997.
- ANDRELO, Roseane; MATOS, Maria Lucilene Dantas. Manuais de conduta em mídias sociais e sua contribuição para a democracia digital: um estudo de manuais brasileiros. **Revista Eptic**, v. 16, n. 3, p. 188-200, 2014.
- ARAÚJO, Rafael de Paula Aguiar; PENTEADO, Cláudio Luis Camargo; SANTOS, Marcelo Burgos Pimentel dos. Democracia digital e experiências de e-participação: webativismo e políticas públicas. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos**, v. 22, p. 1597-1619, 2015.
- BARROS, Samuel; CARREIRO, Rodrigo. O Facebook como plataforma para o comentário de notícias: uma análise da deliberatividade em cinco temas. In: MENDONÇA, R. F.; SAMPAIO, R. C.; BARROS, S. A. R. (Orgs.). **Deliberação on-line no Brasil: entre iniciativas de democracia digital e redes sociais de conversação**. Salvador: EDUFBA, 2016.
- BISGIN, Halil; AGARWAL, Nitin; XU, Xiaowei. A study of homophily on social media. In: **World Wide Web**. Springer, n. 15, p. 213-232, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s11280-011-0143-3>. Acesso em: 26 maio 2020.
- BORAH, Porismita. Does it matter where you read the news story? Interaction of incivility and news frames in the political blogosphere. **Communication Research**, v. 41, n. 6, p. 809-827, 2014.
- BOUTYLINE, Andrei; WILLER, Robb. The social structure of political echo chambers: variation in ideological homophily in online networks. **Political Psychology**, v. 38, n. 3, 2017.
- BRAGA, José Luiz. A Comunicação e o senso comum. **Paulus: Revista de Comunicação da FAPCOM**, São Paulo, v. 3, n. 5, p. 27-46, jan./jul. 2019.
- BRAGA, José Luiz. Circuitos versus campos sociais. In: MATTOS, M. Â.; JANOTTI JUNIOR, J.; JACKS, N. (Orgs.). **Mediação & Mdiatização**. Salvador/Brasília: EDUFBA, 2012.
- BRAGA, José Luiz. Dispositivos interacionais. In: BRAGA, J.L., RABELO, L., MACHADO, M., ZUCOLO, R., BENEVIDES, P., XAVIER, M.P., CALAZANS, R., CASALI, C., MELO, P.R., MEDEIROS, A.L., KLEIN, E., and PARES, A.D. (Orgs.). **Matrizes interacionais: a comunicação constrói a sociedade**. Campina Grande: EDUFPB, 2017, 449 p.
- BRAGA, José Luiz. Nem rara, nem ausente – tentativa. **Matrizes**, v. 4, n. 1, p. 65-81, 2010.
- BRATOSIN, Stefan. Church in the Public Sphere: production of meaning between rational and irrational. **Journal for the Study of Religions and Ideologies**, v. 13, ed. 38, p. 3-20. ISSN: 1583-0039, 2014.
- BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen C. **Politeness: Some universals in language usage**. Cambridge: University Press, 1987 [1978].

CARRERA, Fernanda. Identidade da marca e ambiente digital: Personificação, antropomorfização e personalidade sob os desígnios da ciberpublicidade. **Rizoma**, Santa Cruz do Sul, v. 4, n. 2, p. 221, dez. 2016.

COLLEONI, Elanor; ROZZA, Alessandro; ARVIDSSON, Adam. Echo chamber or public sphere? Predicting political orientation and measuring political homophily in twitter using big data. **Journal of Communication. International Communication Association**, n. 64, p. 317-332, 2014, ISSN 0021-9916.

DANDEKAR, Pranav; GOEL, Ashish; LEE, David. Biased assimilation, homophily, and the dynamics of polarization. **PNAS**, v. 110, n. 15, 2013, ISSN: 5791-5796.

DIAS, Eduardo Covalesky. **Midiatização da política na Argentina: Governo Kirchner versus Grupo Clarín e as transformações midiáticas e políticas no contexto de aplicação da Lei de Meios Audiovisuais**. 2015. 187f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Pós-Graduação em Comunicação, Setor de Artes, Comunicação e Design, Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, 2015.

DIAS, Eduardo Covalesky. **Programa Fútbol Para Todos: uma análise das relações entre o Jornal Clarín, o Governo Kirchner e a Asociación del Fútbol Argentino no contexto da midiáticação**. 2011. 91f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Comunicação Social – Jornalismo) – Curso de Comunicação Social, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria, 2011.

DIAS, Luzia Schalkoski. **Estratégias de polidez linguística na formulação de pedidos e ordens contextualizados: um estudo contrastivo entre o português curitibano e o espanhol montevideano**. 224 f. Tese (Doutorado em Letras) – Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, 2010.

DVIR-GVIRSMAN, Shira. Media audience homophily: Partisan websites, audience identity and polarization processes. **New Media & Society**, v. 19, n. 7, p. 1072-1091, 2017.

FAUSTO NETO, Antonio. A circulação além das bordas. **Mediatización, Sociedad y Sentido: Diálogos Brasil y Argentina**. Rosário, UNR, p. 2-17, 2010. Disponível em: <http://www.fcpolit.unr.edu.ar/wp-content/uploads/Mediatizaci%C3%B3n-sociedad-y-sentido.pdf>. Acesso em: 26 maio 2020.

FAUSTO NETO, Antonio. Midiatização, prática social, prática de sentido. In: **Anais Eletrônicos do XV Encontro da Compós**, Bauru, p. 1-15, jun. 2006. Disponível em: http://www.compos.org.br/data/biblioteca_544.pdf. Acesso em: 26 maio 2020.

FERREIRA, Jairo. A construção de casos sobre a midiáticação e a circulação como objetos de pesquisa: das lógicas às analogias para investigar a explosão das defasagens. **Galáxia**, n. 33, p. 199-213, 2016a. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/gal/n33/1519-311X-gal-33-0199.pdf>. Acesso em: 26 maio 2020.

FERREIRA, Jairo. Adaptação, disrupção e regulação em dispositivos midiáticos. **Matrizes**, São Paulo, v. 10, p. 135-153, 2016b. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/matrizes/article/view/120016>. Acesso em: 26 maio 2020.

FERREIRA, Jairo. A pólis que se faz em processos midiáticos: proposições sobre a política na perspectiva da midiáticação. In: JESUS, Eduardo; TRINDADE, Eneus; JANOTTI JR.,

Jeder; ROXO, Marcos. (Orgs.). **Reinvenção comunicacional da política: modos de habitar e desabitatar o século XXI**. 1ed. Salvador: Compós, 2016c, v. 1, p. 65-84.

FERREIRA, Jairo. As metamorfoses da circulação: fluxos às questões de reconhecimento. In: CASTRO, Paulo Cesar (Org.). **A Circulação Discursiva: entre Produção e Reconhecimento**. 1 ed. Maceió: EDUFAL, 2017, v. 1, p. 109-124.

FERREIRA, Jairo. Uma abordagem triádica dos dispositivos midiáticos. **Líbero**, São Paulo, Faculdade Cásper Líbero, n. 17, p. 137-145, jun. 2006. Disponível em: <https://casperlibero.edu.br/wp-content/uploads/2014/05/Uma-abordagem-tri%C3%A1dica-dos-dispositivos-midi%C3%A1ticos.pdf>. Acesso em: 27 maio 2020.

FERREIRA, Jairo. Mdiatização: dispositivos, processos sociais e de comunicação. **E-Compós**, v. 10, s/p., 2007. Disponível em: <https://www.e-compos.org.br/e-compos/article/view/196>. Acesso em: 26 maio 2020.

FERREIRA, Jairo. O caso como referência do método: possibilidade de integração dialética do silogismo para pensar a pesquisa empírica em comunicação. **Intexto**, Porto Alegre, RS, n. 27, p. 171-183, dez. 2012. ISSN 1807-8583. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/intexto/article/view/33802/23491>. Acesso em: 27 maio 2020.

FERREIRA, Jairo. Uma abordagem triádica dos dispositivos midiáticos. **Líbero**, a. 9, n. 17, p. 137-145, 2009. Disponível em: <https://casperlibero.edu.br/wp-content/uploads/2014/05/Uma-abordagem-tri%C3%A1dica-dos-dispositivos-midi%C3%A1ticos.pdf>. Acesso em: 27 maio 2020.

FERREIRA, Jairo. Uncertainty and indeterminacy in Brazilian social and media formation: references to think of the problem of recognition in the public space. **ESSACHESS - Journal for Communication Studies**, v. 10, p. 269-287, 2017b. Disponível em: <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-55485-7>. Acesso em: 27 maio 2020.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Editora Paz e Terra, 1979.

FOURNIER, Susan. Consumers and their brands: Developing relationship theory in consumer research. **Journal of consumer research**, v. 24, n. 4, p. 343-373, 1998.

FUELBER, Adryan M. **Comunicação pública e democracia digital: análise da fanpage da prefeitura de Curitiba**. 2016. 101f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Comunicação Social - Habilitação em Publicidade e Propaganda) – Curso de Comunicação Social, Universidade de Santa Cruz do Sul (Unisc), Santa Cruz do Sul, 2016.

GERVAIS, Bryan. More than mimicry? The role of anger in uncivil reactions to elite political incivility. **International Journal of Public Opinion Research**, v. 29, n. 3, 2017.

GIANNINI, Luciano. Memes, Repertório e Cultura Digital: Um estudo de caso dos conteúdos publicados pela Prefeitura Municipal de Curitiba, a “Prefs”. In: **Anais eletrônicos do XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação (Intercom)**, São Paulo, 2016.

GIDDENS, Anthony. **A Constituição da Sociedade**. São Paulo: Martins Fontes, 2009.

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. Petrópolis: Vozes, 1985.

GOFFMAN, Erving. **Interaction ritual**: essays on face-to-face interaction. New York: Pantheon, 1967.

GOMES, Pedro Gilberto. Como o processo de mediação (um novo modo de ser no mundo) afeta as relações sociais? In: FERREIRA, J.; BRAGA, J.L.; FAUSTO NETO, A.; GOMES, P.G. (Orgs.). **10 perguntas para a produção de conhecimento em Comunicação**. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2013, p. 131-144.

GOMES, Pedro Gilberto. Mediação: um conceito, múltiplas vozes. In: FAUSTO NETO, Antonio; ANSELMINO, Natalia Raimondo; GINDIN, Irene Lis (Orgs.). **CIM – Relatos de Investigaciones sobre Mediaciones**. Rosário: UNR Editora, 2015, p. 33-54.

HABERMAS, Jürgen. **Mudança estrutural da esfera pública**: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa. Tradução: Flávio R. Kothe. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003. 398p.

HEPP, Andreas; HJARVARD, Stig; LUNDBY, Knut. Mediatization: theorizing the interplay between media, culture and society. **Media, Culture & Society**, v. 37, ed. 2, p. 314-324, 2015.

HJARVARD, Stig. **A mediação da cultura e da sociedade**. São Leopoldo: Unisinos, 2014.

HONNETH, Axel. **Luta por reconhecimento**: a gramática moral dos conflitos sociais. São Paulo: Editora 34, 2003.

HONNETH, Axel. Recognition or redistribution?. **Theory, Culture & Society**, v. 18, n. 2-3, p. 43-55, 2001.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. A multilevel approach in the study of talk-in-interaction. **Pragmatics – Quarterly Publication of the International Pragmatics Association**, v. 7, n. 1, p. 1-20, 1997. Disponível em: <https://doi.org/10.1075/prag.7.1.01ker>. Acesso em: 27 maio 2020.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. **Análise da conversação**: princípios e métodos. Trad. C. P. Filho. São Paulo: Parábola, 2006.

KLENK, Lenise A. **Além das capivaras**: análise da oferta de conteúdo na página da Prefeitura de Curitiba no Facebook. 2017. 108f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Pós-Graduação em Comunicação, Setor de Artes, Comunicação e Design, Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, 2017.

LATOUR, Bruno; WOOLGAR, Steve. **A vida de laboratório**: a produção dos fatos científicos. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 1997.

LUNDBY, Knut et al. **Mediatization of communication**. Collection handbooks of communication sciences. Berlim: Gruyter Mouton, n. 21, jul. 2014.

LUZ, Gabriela Inocente. **Posicionamento e construção de imagem através do Facebook**: estudo de caso da fanpage da Prefeitura Municipal de Curitiba. 2014. 84f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Comunicação Social – Publicidade e Propaganda) – Curso

de Comunicação Social, Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, 2014.

MAIA, Rousiley et al. Sobre a importância de examinar diferentes ambientes online em estudos de deliberação. In: MENDONÇA, R. F.; SAMPAIO, R. C.; BARROS, S. A. R. (Orgs.). **Deliberação on-line no Brasil: entre iniciativas de democracia digital e redes sociais de conversação**. Salvador: EDUFBA, 2016.

MARQUES, Francisco. Democracia on-line e o problema da exclusão digital. **Intexto**, Porto Alegre, UFRGS, n. 30, p. 93-113, jul. 2014.

MATA, María Cristina. De la cultura masiva a la cultura mediática. **Diálogos de la comunicación**, Lima, n. 56, p. 80-91, 1999.

MENDONÇA, Ricardo F. Reconhecimento em debate: os modelos de Honneth e Fraser em sua relação com o legado habermasiano. **Rev. Sociol. Polít.**, Curitiba, 29, p. 169-185, nov. 2006.

NÚCLEO DA INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR (NIC.br). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação: pesquisa TIC Domicílios**. 2018. Disponível em: <http://cetic.br/arquivos/domicilios/2018/domicilios/>. Acesso em: 27 maio 2020.

OLIVEIRA, Nathalia Bettoni; MENDES, Conrado Moreira. Facebook e Comunicação Organizacional: uma Análise do Modelo de Comunicação da Prefeitura de Curitiba. In: **Anais do XX Congresso de Ciências da Comunicação da Região Sudeste**, Uberlândia, 2015.

PABST, Renata Carvalho; MENDONÇA, Bruno Marques de. Interações na fanpage Prefeitura de Curitiba: Fã x Não-Fã x Anti-Fã. In: **Anais do XVII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul**, Curitiba, 2016.

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

PELINSON, Fabiana. **A polidez na comunicação do preconceito no contexto educacional: um viés pragmático**. 2015. 178f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Pós-Graduação em Comunicação, Setor de Artes, Comunicação e Design, Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, 2015.

POPPER, Karl. A lógica e a evolução da teoria científica. In: POPPER, Karl. **A vida é aprendizagem – epistemologia evolutiva e sociedade aberta**. Lisboa: Edições 70, 2001, p. 17-34.

RAMOS JUNIOR, Helio Santiago; SANTOS, Jane Lucia Silva; BRAGA, Marcus de Melo. As duas faces do uso das redes sociais pela Administração Pública. In: **Anais do 14º Simposio Argentino de Informática y Derecho**, Buenos Aires, 2014.

REIS, Stephanie L. G. et al. Debate político na internet: uma análise do votenaweb. In: MENDONÇA, R. F.; SAMPAIO, R. C.; BARROS, S. A. R. (Orgs.). **Deliberação on-line no Brasil: entre iniciativas de democracia digital e redes sociais de conversação**. Salvador: EDUFBA, 2016.

RIFFE, Daniel; AUST, Charles F.; LACY, Stephen R. The effectiveness of random, consecutive day and constructed week sampling in newspaper content analysis. **Journalism Quarterly**, v. 70, n. 1, p. 133-139, mar. 1993. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/107769909307000115>. Acesso em: 27 maio 2020.

SANTOS, Janaína; HARMATA, Felipe. Análise de Caso da Prefeitura de Curitiba – A relação entre humor e serviço público na comunicação em redes sociais. In: **Anais do XXXVII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação (Intercom)**, Foz do Iguaçu, 2014.

SARTORETTO, Paola. Explorando a dimensão empírica da cidadania comunicativa e direito à comunicação. **Observatório (OBS*)**, v. 8, n. 3, p. 115-129, 2014.

SILVA, Adriano Santos Rocha; SANTOS, Ernani Marques dos. Mídias Sociais na Administração Pública: um Estudo sobre a Utilização do Facebook em Cidades Brasileiras. In: **21st Americas Conference on Information Systems**, Puerto Rico, p. 1-10, 2015.

SILVA, Erika S. C. da. **A interação e a (im)polidez nos fóruns da comunidade orkuteana “Belém”**. 2011. 204f. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Curso de Mestrado em Letras, Universidade Federal do Pará (UFPA), Belém, 2011.

SOUZA, Dhienifer Gonçalves de. **Comunicação pública e organizacional: as estratégias comunicacionais da Prefeitura de Curitiba no Facebook**. 2015. 74f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Comunicação Social - Relações Públicas) – Curso de Comunicação Social, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria, 2015.

THOMPSON, John. B. **A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia**. Petrópolis: Ed. Vozes, 2011.

TRAESEL, Francieli Aparecida; MAIA, Naiara Longhi. As estratégias de polidez da Prefeitura de Curitiba no Facebook. **Revista Comunicando**, v. 4, p. 117-132, 2015.

TRAESEL, Francieli. O (não) sério e as organizações públicas: uma perspectiva pragmática do uso do humor na fanpage da Prefeitura Municipal de Curitiba. 2016. 109f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Pós-Graduação em Comunicação, Setor de Artes, Comunicação e Design, Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, 2016.

VERÓN, Eliseo. Esquema para el análisis de la mediatización. **Diálogos**, n. 48, p. 9-16, 1997.

VERÓN, Eliseo. Os públicos entre produção e recepção: problemas para uma teoria do reconhecimento. **Revista ECO-Pós**, v.12, n.1, jan./jun. 2009, p. 11-26.

VERÓN, Eliseo. Semiótica y teoría de la democracia. **Revista de Occidente**, Madrid, p. 130-142, 1989.

VERÓN, Eliseo. Teoria da mediatização: uma perspectiva semioantropológica e algumas de suas consequências. **MATRIZES**, v. 8, n. 1, p. 13-19, 2014.

VERÓN, Eliseo. **La semiosis social, 2: ideas, momentos, interpretantes**. Buenos Aires: Paidós, 2013.

YAVAS, Mustafa; YÜCEL, Gönenç. Impact of homophily on diffusion dynamics over social networks. **Social Science Computer Review**, v. 32, n. 3, p. 354-372, 2014.