

Escola de Sociologia e Políticas Públicas

O caso “Carlos Castro” e o paradigma de moderação
de comentários nas páginas online da imprensa escrita portuguesa

Francisco José Tavares Neves

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Comunicação, Cultura e Tecnologias da Informação

Orientadora:

Professora Doutora Rita Espanha

Professora Auxiliar no ISCTE-IUL

Setembro, 2013

Agradecimentos

À minha mãe, restante família e aos meus amigos.

Índice

Resumo e palavras-chave	4
Introdução	5
I. Internet e Sociedade	6
Da comunicação em massa à comunicação em rede	6
Participação e interactividade na comunicação em rede	8
Internet e Esfera Pública.....	11
O panorama mediático actual	13
II. O caso da imprensa	15
A notícia 2.0	15
Participação do público nos meios de comunicação de massas	16
A participação negativa e a necessidade de moderação	19
III. Material Empírico	22
O Caso Carlos Castro	22
A repercussão do caso na internet e a intervenção da ERC.....	22
Os casos do Diário de Notícias e do Público.....	25
IV. Metodologia	29
A entrevista	30
Procedimentos	31
Amostra	32
Limitações ao estudo e validação dos resultados	33
V. Resultados	35
Imprensa escrita e a internet.....	35
Caso Carlos Castro e a participação pelo comentário	36
A moderação dos espaços de comentário	37
Participação do público e responsabilização	37
Os caminhos a seguir e soluções de moderação	39
Conclusão	41
Referências Bibliográficas	43
Anexos	47

Resumo

Esta dissertação, com vista à obtenção do grau de Mestre em Comunicação Cultura e Tecnologias da Informação, faz uma análise às decisões de moderação das caixas de comentário por parte da imprensa escrita portuguesa na internet e, particularmente, do jornal Público e do Diário de Notícias, tendo como ponto de partida as deliberações da Entidade Reguladora para a Comunicação Social a propósito do caso Carlos Castro. Analisa-se à postura assumida pelos dois órgãos em relação a esta matéria e procura-se perceber o panorama nacional de moderação da participação do público, soluções e caminhos a seguir.

Abstract

This dissertation proposes to analyze the decisions made about the moderation of comments by the Portuguese press on the internet and, in particular, by the newspapers ‘Público’ and ‘Diário de Notícias’, which depart from the guidelines set out by the Regulatory Entity for the Media (ERC – Entidade Reguladora da Comunicação Social), on the case concerning the death of Carlos Castro. An analysis of both cases is developed in order to reach some conclusions about the landscape in Portugal on the moderation of public participation on those websites, as well as finding solutions and how this issue can be approached in the future.

Palavras-chave

- Regulação
- Comentários
- Imprensa
- Moderação
- Internet

Introdução

As consequências que as vias de comunicação digitais trouxeram aos diferentes sectores da sociedade são hoje largamente conhecidas e as necessidades de adaptação a uma realidade em que o digital passou a ser presença vincada nas suas dinâmicas de funcionamento são traduzidas actualmente em alterações estruturais que, em muitos casos, ainda estão longe de serem totalmente implementadas. O caso da imprensa escrita apresenta-se como um dos que tem sofrido transformações significativas, não só pelas perdas associadas à quebra nas vendas das publicações em formato papel mas também devido às implicações surgidas na transposição dos seus conteúdos desse formato para o formato digital. A dimensão interactiva da internet em relação aos conteúdos que nela são publicados, que inclui diferentes possibilidades de participação por parte do público, apresenta-se como um dos principais desafios a uma indústria habituada a reger-se por regras que durante muitos anos não contemplavam este tipo de interacção, tão directo e imediato, com os seus leitores. A criação de edições electrónicas e a consequente abertura destes espaços de participação levantaram também a questão da responsabilização pelos conteúdos publicados, situação que tem sido largamente mediatizada aquando da discussão na esfera pública de temas controversos. No caso português, a morte do cronista social Carlos Castro, e o mediatismo que lhe esteve associado, foi também notória pela quantidade de comentários que invadiram as páginas online da imprensa escrita portuguesa e onde ficou visível a pouca atenção dada pelas direcções dos órgãos de comunicação social à gestão desses espaços.

O presente trabalho de investigação propôs-se a usar o caso Carlos Castro enquanto ponto de partida para uma análise às políticas de moderação das caixas de comentários nos sites dos jornais portugueses, tendo por base as escolhas editoriais assumidas por Público e Diário de Notícias e a evolução das mesmas no seguimento desse caso e de pareceres emitidos pela Entidade Reguladora para a Comunicação Social a propósito desta matéria. Através da análise às políticas dos dois jornais e da realização de entrevistas a personalidades com percurso académico e profissional relevantes, procurou-se perceber o estado da generalidade da moderação de comentários em Portugal, soluções possíveis e quais os caminhos que a questão deve seguir.

I. Internet e Sociedade

Da comunicação em massa à comunicação em rede

Communication is the sharing of meaning through the Exchange of information and it is defined by the technology of communication, the characteristics of the senders and receivers of information, their cultural codes of reference and protocols of communication, and the scope of the communication process.

CASTELLS (2011:54)

Não será muito arriscado afirmar que a sociedade contemporânea tem na internet um dos seus pilares mais fundamentais para a manutenção da sua coesão e funcionamento. Tem-se assistido nas últimas décadas a um progressivo aumento da sua importância enquanto ferramenta de comunicação e esse papel relevante tem crescido proporcionalmente ao desenvolvimento das suas capacidades tecnológicas. A sua influência é possível de ser verificada a praticamente todos os níveis, consistindo hoje na ferramenta preferencial para as comunicações quotidianas, sejam elas profissionais, institucionais ou ao nível da vida privada. A evolução das sociedades ao longo dos tempos não pode nunca ser analisada segundo uma perspectiva que a dissocie dos desenvolvimentos tecnológicos que continuamente se verificam. A facilitação dos processos proporcionada pelos instrumentos inovadores a que o Homem vai tendo acesso afectam a vida das pessoas e o funcionamento da sociedade, o que se traduz em movimentos de reestruturação que, a maior ou menor dimensão, provocam alterações significativas. Os mecanismos são alterados, facilitados e disso advém melhorias na vida dos cidadãos. No caso das tecnologias da informação e comunicação, a expansão da internet e a crescente importância que esta veio assumindo nas últimas décadas faz com que se apresente como a ferramenta com o maior potencial de influência nas mecânicas sociais da contemporaneidade.

O desenvolvimento da web (e da internet em geral) faz parte desses processos de aparência quase orgânica e não planificados que talvez formem a substância das grandes mudanças culturais.

LEVY (2000:22)

A chegada da internet e todas as respectivas consequências na forma como a informação é produzida, processada e difundida estão directamente relacionadas com o facto de esta poder ser definida como uma ferramenta indeterminada (Silverstone, 1999), situação que vem contrastar com todos os modelos de comunicação proporcionados pelos média que lhe são anteriores. Ao fazer-se

uma necessária retrospectiva histórica, é possível perceber que o panorama mediático ao longo do século XX se desenvolveu sob constantes mutações (situação que pode ser, aliás, alargada a outros sectores da sociedade), sendo que coube à tecnologia o papel de catalisador em muitas das principais transformações registadas, num processo que percorreu diferentes fases. A um primeiro nível, passou-se de uma realidade em que a transmissão de informação (que não por via da oralidade) tinha o registo em papel como suporte preferencial, sendo que jornais, revistas e outro tipo de informação impressa constituía a principal forma de reprodução dos objectos culturais. Como consequência da comunicação segundo essa via, as mensagens dessa forma difundidas trouxeram contribuições importantes para o desenvolvimento do sentido crítico, funções cognitivas e identidade cultural das populações (Silverstone, 1999).

O modelo se seguiria e que acabaria por se impor durante o século XX pelo surgimento da rádio, cinema e, principalmente, a televisão, passou a permitir a transmissão à distância de conteúdos idênticos para um largo número de pessoas geograficamente dispersas, num processo também ele repleto de implicações ao nível das práticas sociais de indivíduos e instituições. Posteriormente, com o surgimento da internet e a forma como ela acabaria por ser adoptada no seio das sociedades, as regras do “jogo” saíam também elas dramaticamente alteradas. O resultado foram importantes consequências na vida dos indivíduos como também ao nível dos efeitos que exerceu sobre o funcionamento dos próprios meios de comunicação de massas, que se viram obrigados a um esforço de adaptação a uma realidade bem distinta da que se observou durante os longos anos de desenvolvimento do sector (Cardoso, 2011). A internet, por reunir poderosas capacidades na produção e difusão de conteúdos a uma escala global, supera os limites a que os meios de comunicação de massas estavam sujeitos quando vistos segundo a perspectiva do seu funcionamento através das suas plataformas tradicionais. Silverstone (1999) descreve o potencial revolucionário da internet através de cinco pontos:

1. A possibilidade de uma comunicação que pode ser estabelecida de “muitos para muitos”;
2. A possibilidade de uma simultaneidade nos processos de recepção, alteração e redistribuição da informação;
3. A desterritorialização a que a comunicação através da internet está associada e que permite uma dissociação da localização física enquanto factor determinante para o estabelecimento dos processos comunicativos;
4. A instantaneidade dos processos que através dela são executados;
5. Uma organização estruturada em rede (“networked”).

Uma estrutura segundo estas características trouxe novas teorias e perspectivas aos estudos da relação estabelecida entre meios de comunicação e públicos, e revelou-se um factor decisivo nas alterações observadas nos paradigmas comunicacionais. Com uma vasta obra que dedica à chamada

“comunicação em rede” impulsionada pela era digital que vivemos, Manuel Castells (2000, 2001, 2004) aplica na sua investigação à comunicação humana potenciada pela internet a ideia de um conjunto de pontos interligados cujas características de flexibilidade e adaptabilidade a ela trazem enormes vantagens enquanto ferramentas de organização. Esta possibilidade de comunicação de um para muitos e de muitos para um, o contacto que pode ser instantâneo e global, o formato flexível da utilização e comunicação através de diferentes formatos (voz, texto e vídeo), a utilização da rede como base dos mecanismos comunicacionais (Cardoso, 2005) constituem algumas das características fundamentais que a revestem desse potencial transformador acima mencionado. Esta estrutura vem contrastar com os mecanismos de objectos como a rádio ou televisão e que têm outras limitações ao nível da relação que é criada entre eles e o ser humano.

Barreiras físicas, temporais ou de outra natureza passam assim a ser ultrapassadas com uma abertura de ligações e trocas de informação que derivam de um grau elevado de interconectividade, o que contribui para uma cada vez mais extensa diversidade de ideias, pessoas e experiências. Um movimento ou presença física dos intervenientes deixa de ser requerida para que conversações, actividades de interacção e colaboração aconteçam em qualquer altura e em qualquer lugar (Silverstone, 1999), facilitando a internet a criação e fortalecimento de redes de informação segundo uma estrutura anteriormente inédita. Fica facilitada ainda a coordenação de tarefas e a gestão de complexidades, naquele que é o resultado de consecutivos desenvolvimentos tecnológicos que continuamente melhoram as suas funcionalidades enquanto ambiente para a comunicação (Castells, 2001). No centro das operações deste novo modelo, a interactividade: o motor deste sistema de média cuja dimensão que revela a este nível contrasta com a baixa interactividade proporcionada por objectos como, por exemplo, a televisão ou a rádio (Cardoso, 2005).

Participação e interactividade na comunicação em rede

Play is central, or so it seems, to media experience. Play involves, like rhetoric, mutual participation. Players and their audiences (...) together are involved in discourses which the media claim and construct and which punctuate, and puncture, our daily lives.

SILVERSTONE (1999:63)

A utilização de qualquer novo meio de comunicação constitui um processo que não só requer diferentes fontes, canais de distribuição, interfaces e conteúdos, como necessita também, a maior ou menor escala, de envolver o público que a ele vai ter acesso. Seja pelos textos que transmitem ou pelos efeitos que provocam nos indivíduos quando a eles chegam, os meios de comunicação podem ser encarados como “lugares” propícios com a capacidade de despertar um variável sentido de interacção. Na análise exploratória que faz às dimensões segundo as quais é vivida a experiência do ser humano

no seu contacto com os média, Roger Silverstone (1999) aponta a interactividade como uma das fundamentais no estudo destas questões. O autor utiliza o termo inglês “play”, não esquecendo que ele deve ser encarado de forma abrangente ao ponto de não se limitar às actividades de entretenimento que implicam o concreto acto de jogar. Este “jogo” que se desencadeia entre público e meio de comunicação deve ser entendido sim como todo o tipo de actividades de interacção que é estabelecida com os conteúdos que são consumidos nas actividades quotidianas. Seja a ver televisão ou a navegar na internet (e ainda que aconteça a graus distintos), ambas as situações exigem um envolvimento entre os dois elementos da relação. O papel assumido pelos média neste processo tem a ver com essa capacidade de provocar o engajamento do público num espaço físico-temporal que é separado das suas rotinas diárias e de educar pela informação, o que contribui para o desenvolvimento de uma cultura cívica activa (Brunson (2002) e Clark (2012).

The kind of communication that thrives on the internet is that related to free expression in all its forms, more or less desirable according to each person's taste. It is open source, free posting, decentralized broadcasting, serendipitous interaction, purpose-oriented communication, and shared creation that find their expression on the internet.

CASTELLS (2001: 200)

As possibilidades oferecidas pelos computadores e componentes digitais que lhes estão associados permitem uma relação dos utilizadores com a tecnologia e a informação que é mais livre, permitindo o processamento, apresentação e formatação de conteúdos em diferentes localizações e de vários tipos (multimédia), em função também de actividades anteriores do utilizador ou de outros factores (Silverstone, 1999). Em função das suas características enquanto plataforma de comunicação, a internet permite uma interactividade que pode ser definida em cinco eixos (ludismo, escolha, conectividade, recolha de informação e comunicação recíproca (Ha & James, 2004), que lhe permite instalar um novo regime de relações entre os indivíduos e a forma como estes acedem à informação nas suas vidas quotidianas. Esta interactividade que configura o paradigma de uma comunicação digital que é (Burgoon, 2000) pode ainda ser vista por duas dimensões: comunicacional e ambiental (Kim & Sawhney *in* Cardoso, 2005). Enquanto a primeira se baseia nas relações que se estabelecem entre “comunicadores” e “mensagens trocadas”, com os média interactivos a conseguirem levar a cabo o “estímulo de trocas interpessoais através dos seus canais de comunicação”, a segunda refere-se à experiência mediática proporcionada pela tecnologia e através da qual o utilizador pode “participar as formas e conteúdos em tempo real”. Por redefinir as relações previamente estabelecidas entre a tecnologia e a cultura, a internet impôs uma desmaterialização da comunicação e, em muitos aspectos, a transformação do papel do indivíduo que comunica com recurso a (Porter, 1997). Castells, a propósito desta questão, fala em “mass self-communication”, por considerar que o que o utilizador

pode hoje em dia fazer com recurso à internet resulta da combinação de características anteriormente apenas restritas aos meios de comunicação de massas (a possibilidade de chegar a um público global) e do carácter privado da informação que é disponibilizada (pode ser escolhido o público que se quer abranger, por exemplo) (Castells, 2009).

Se o surgimento da televisão em meados do século passado já tinha sido vista como um marco revolucionário, o contexto tecnológico actual pautado pela proliferação dos novos média trouxe alterações importantes e inéditas, capazes também elas de transformações sérias nas práticas sociais. De forma sumária, eles criaram e proporcionaram o desenvolvimento de todo um novo ambiente que tem como base a promoção da interactividade de diversas formas. O modelo comunicacional que impera com a internet, e segundo a estrutura em rede anteriormente referida, permite-nos perceber a nova dimensão do papel do público na relação que tem com os meios de comunicação. Ler um livro ou um jornal, ver televisão ou ouvir música, constituem actividades que remetem para um tipo de prática de consumo mediático que exige ao consumidor um envolvimento diferente do que o que se verifica com a comunicação através da internet. Se, nos primeiros casos, a relação entre consumidor e meio de comunicação pode ser definida pelo conceito de “busca”, no segundo caso é a “navegação” a actividade que melhor descreverá o seu uso, o que, independentemente do grau de interactividade que cada médium permite, leva a uma alteração do papel utilizador enquanto consumidor passivo para uma perfil em que este escolhe, filtra e participa (Cardoso, 2011).

A comunicação digital veio apoiar e fortalecer as práticas de autonomia, das quais a possibilidade de disponibilização de conteúdos produzidos pelos utilizadores na internet constituirá uma referência (Castells, 2009). É-lhes permitido agora construir os seus próprios espaços comunicacionais, como a criação de páginas web, grupos, blogs e fóruns de discussão, onde este pode entrar, visitar e participar, sendo que lhes é permitido com uma crescente selecção de dispositivos de acesso e interacção com conteúdos personalizáveis (Dahlgren, 2009). Uma considerável parte da capacidade interactiva da internet está, por exemplo, relacionada com as possibilidades de hiperligações, de se mover de um sítio para outro através do rato e que condensa nesse simples movimento uma nova *layer* de informação (Amichai-hamburger, 2003), com os desenvolvimentos que se foram realizando a caminharem sempre no sentido do aumento das possibilidades de interacção e participação. Os ambientes *web* continuam a evoluir na forma como os indivíduos os utilizam para que de diversas maneiras possam ter um papel mais interventivo. As questões da interactividade digital não podem, assim, ser dissociadas das questões relativas às possibilidades de participação.

There is a wide array of participatory forms available – what we call civic practices. The tools are more and more effective, less expensive, and easier to use; access and collaboration are

increasing, and we are evolving from mostly media consumers to many media producers – or ‘producers’, as the current jargon calls this synthesis of traditionally distinct roles.

DAHLGREN (2012: 5)

Henry Jenkins (2006) o que chama de “cultura de participação” como um tipo de cultura em que os membros acreditam no valor da sua participação, que as suas contribuições são importantes e que serão ouvidas por terceiros, sentindo-se ainda, de uma ou outra forma, ligados a outros membros participantes no mesmo espaço. Nas suas características principais, este tipo de cultura assume-se ainda como tendo “relativamente reduzidas barreiras à expressão artística e engajamento cívico, um forte apoio à criação e partilha de conteúdos pessoais”. A internet é mesmo vista muitas vezes como um novo espaço discursivo, com capacidade para uma promoção intensa da inclusão e participação nos debates da esfera pública por parte de todos os cidadãos, ao contrário do que antes acontecia (esse direito estava em grande parte reservado apenas a grupos de uma ou outra forma privilegiados). É esta possibilidade criada de uma interacção anteriormente inexistente que se estabelecem as grandes diferenças entre os chamados velhos e novos média (Vesnic-Alujevic, 2011).

Internet e Esfera Pública

O conceito de “esfera pública” desenvolvido por Habermas (1991) ao longo da sua carreira refere-se ao domínio da vida social dos indivíduos na qual se centram as trocas de informação e opiniões relativas a assuntos comuns aos membros de uma sociedade e que constitui assim o lugar onde a opinião pública tem condições para surgir e se estabelecer, sendo desenvolvida sobre interesses comuns e tendo em vista fins, também eles, comuns. Esses lugares, fisicamente distantes das instâncias governativas sobre as quais recai o poder efectivo de concretização de medidas são, ainda segundo a perspectiva de Habermas, espaços onde os membros das comunidades podem colectivamente contribuir para essa opinião pública num ambiente afastado de contextos governativos ou económicos (Westling, 2007). A esse nível, a criação da discussão e o nível de trocas realizadas conduzem, num primeiro plano, à atribuição de uma voz aos cidadãos e com isso advirão processos com o potencial de contribuírem para o desenvolvimento da sociedade (Dahlgren, 1995). A esfera pública assume-se assim como um componente essencial para a organização sociopolítica e que tem como base a atenção em relação a uma opinião pública que é autónoma e com o potencial de criar influência nas instituições políticas da sociedade (Castells, 2008). Se em outros tempos este tipo de trocas acontecia em locais como bibliotecas, universidades ou tertúlias de discussão públicas, a chegada da imprensa escrita e dos outros meios de comunicação de massas serviram de plataforma na transposição de opiniões, pensamentos que antes eram privados e que ganharam assim a possibilidade de se tornarem públicos (Iosifidis, 2011).

Os meios de comunicação assumem um papel influente na formação e desenvolvimento da chamada ‘opinião pública’, tendo sido com o surgimento da imprensa escrita que grande parte desse processo foi despoletada. A televisão, numa primeira fase e, posteriormente, a internet vieram acentuar essa situação devido às potencialidades tecnológicas que apresentam, dando continuidade a essa alteração das modalidades de expressão da opinião pública (Rieffel, 2003). Por representarem a principal fonte de referência para tudo o que sai fora da esfera pessoal dos indivíduos’ (idem), os média terão um importante papel na consciencialização das pessoas para questões com as quais elas não se relacionam directamente nas suas actividades quotidianas. Numa altura em que a internet (pelos diferentes mecanismos de interacção social que proporciona) constitui já uma plataforma onde grande parte dos debates entre cidadãos tem lugar, o conceito de esfera pública segundo os termos definidos por Habermas (e que se baseava nos meios de comunicação de massa enquanto motores da formação da opinião pública) tem vindo a ser analisado em função das alterações inerentes à imposição da comunicação digital (idem). As novas tecnologias da informação e comunicação permitem, como anteriormente referido, uma rede de comunicação que é global e que possibilita ligações entre pessoas e objectos em qualquer parte do mundo. A esfera pública contemporânea assume então uma dependência deste sistema de meios de comunicação, que inclui televisão, rádio e a imprensa escrita, bem como as diferentes plataformas digitais disponíveis (Castells, 2008). Dahlgren (2005) defende que este tema deve ser estudado tendo em vista a esfera pública enquanto um espaço que reúne três dimensões: estrutura, representação e interacção, com particular destaque para esta última, na medida em que “a definição básica de democracia é assente no pressuposto de que os cidadãos comunicam entre si”. Como analisado anteriormente neste trabalho de investigação, a interactividade e potencial na facilitação dos processos comunicativos entre indivíduos e instituições constituem características fundamentais da internet, que afectam directamente essa terceira dimensão apresentada por Dahlgren e que farão com que esta sofra uma expansão muito significativa (2009).

Por permitir uma maior interactividade e uma comunicação de muitos para muitos, a internet tem produzido novos espaços para trocas de informação, realização de debates e participação do público, ainda que não seja consensual que esta tenha projectado o surgimento de uma nova esfera pública. Entre as críticas apontadas a esta nova conceptualização estão factores como a desorganização que muito facilmente pauta a participação do público, o *digital divide* (ainda muito presente em sociedades em que as literacias digitais podem ser contrastantes), questões de censura e uma preferência pelo imediatismo em detrimento de diálogos extensivos e discussão crítica (Iosifidis, 2011). Outra crítica apontada neste sentido está relacionada com o facto das visões optimistas que associam a internet ao estabelecimento de uma nova esfera pública não contemplarem, muitas vezes, a sua natureza fragmentada e que facilita a também fragmentação dos públicos, questão que será abordada nas próximas páginas (Ubayasiri, 2005).

Numa sociedade em rede, o sistema de média é construído pelos nossos usos de mediação de média, e evoluiu para um sistema baseado na articulação em rede de diferentes média.

CARDOSO (2005: 35)

O fruto do conjunto de transformações significativas a que temos assistido nas últimas décadas é um panorama mediático generalizado que vive um “período profundamente turbulento” e que, segundo o autor Peter Dahlgren (2009), pode ser analisado em função das áreas-chave segundo as quais este processo tem decorrido. Por um lado, verifica-se uma enorme abundância dos mais diversos canais de comunicação e que é traduzida pela cada vez mais vasta oferta ao nível do que as operadoras de televisão por cabo fornecem aos seus clientes, pela quantidade de jornais e revistas que (com tempo de vida variável, é certo) continuam em circulação todos os anos e, principalmente, pela internet, que com as possibilidades quase infindáveis de disponibilização de informação, serve ainda de catapulta da qual os meios de comunicação tradicionais se servem para atingirem os seus públicos. Associada a esta questão da quantidade está o tema da concentração das empresas de média, situação que é uma realidade e faz com que este panorama mediático seja dominado por um pequeno número de grandes empresas que controlam uma maioria dos processos associados a tarefas como a produção e distribuição dos conteúdos. Esta concentração, por sua vez, está directamente ligada com outro dos pontos cruciais levantados pelo autor, a desregulação, que consiste no “processo pelo qual as diferentes leis, regras e códigos de conduta usados pelos governos para moldar os direitos de propriedade dos meios de comunicação, o seu financiamento e a as dinâmicas de funcionamento do mercado”. Relacionadas também entre si, a dimensão global que os processos sociais apresentam na actualidade e a forte dependência que se constata possuírem em relação às vias comunicacionais de formato digital, são também definidoras do paradigma mediático corrente nas sociedades contemporâneas.

Este crescente papel que a comunicação através de ferramentas digitais (cuja base é a internet) vem assumindo impõe-se de forma categórica enquanto agente catalisador destes tempos “turbulentos” a que Dahlgren se refere. Numa análise à introdução dos meios de comunicação digitais, os efeitos que se fazem sentir ao nível da comunicação podem ser divididos em diferentes níveis, seja pela contínua multiplicação de dispositivos de acesso a informação na posse do público (sejam eles televisões, computadores ou de outro tipo), a crescente diversificação dos conteúdos que estão disponíveis à grande parte das pessoas e ainda a remediação (a mistura de conteúdos dos “velhos” média com as novas plataformas) e a conseqüente convergência dos meios de comunicação (Canavilhas, 2012). A passagem de uma sociedade em que os processos de comunicação acontecem com influência concreta desses níveis referidos, alteram-se, por consequência, não só as práticas de produção e distribuição

como são também sujeitas a uma transformação as próprias práticas de consumo de informação que levam a que o próprio conceito de “público” passe por uma reconceptualização.

Sobre os efeitos que os novos média têm sobre os meios de comunicação tradicionais, e através do poder que estes novos e múltiplos canais digitais apresentam e que vivem da internet, as grandes transformações acontecem ao nível da relação das organizações com os seus públicos (Miller, 2010). Os novos ambientes e plataformas de comunicação digital (com todas as potencialidades e características que os distinguem dos vigentes até à emergência dos média digitais) alteraram as possibilidades de participação por parte do público e, conseqüentemente, vieram também alterar a própria noção de público como era conhecida até então. Nicholas Abercrombie e Brian Longhurst (1998) defendem que qualquer análise à evolução do termo é indissociável do conceito de performance. Se públicos são grupos de pessoas perante as quais um qualquer tipo de performance é realizado, esta é, ela mesma, um tipo de actividade no qual quem a executa expõe um acontecimento ou comportamento ao escrutínio de terceiros e que pode ser de diversos tipos. A consequência inevitável disso será então a “produção” de uma variedade de públicos. Por oposição às noções de *simple audience* (cuja definição sugere um “imediatismo na experiência de se fazer parte de uma audiência”, envolvendo a presença física e temporal coincidente tanto do performer como do público e que é característica de eventos como o teatro ou concertos) e de *mass audience* (em que supõe uma performance mediada pelos meios de comunicação de massas), verifica-se no contexto actual (largamente marcado pelo uso generalizado dos média digitais) o que os autores chamam de *diffused audiences* (1998). Esta noção supõe que nos tempos que correm (e real que é a constante mediação a que os processos comunicativos são sujeitos nas diferentes plataformas) o consumo mediático que acabamos por ter não é restringido em particular a nenhuma das definições anteriormente conhecidas. Neste cenário de crescente popularidade das formas de comunicação digital, a consciencialização desta dispersão do público tem levado a tentativas das diferentes indústrias de exploração dessas mesmas vias alternativas para a promoção e rentabilização dos seus produtos.

Audiences – as users – are increasingly to be understood as plural (i.e. multiple, diverse, fragmented), as active (i.e. selective, self-directed, producers as well as consumers of texts), and as both embedded in and distanced from specific contexts of use.

SILVERSTONE (1999: 64)

A evolução da tecnologia e as alterações nas práticas de produção, disseminação e consumo da informação e a referida fragmentação de públicos que delas advém são muitas vezes apontadas como razões principais para a crise que se verifica actualmente no sector dos meios de comunicação de massas como a televisão e a imprensa escrita. Desde há algum tempo que manifestações como a

quebras nas vendas de jornais e revistas, uma cada vez menor afluência de público às salas de cinema e a própria diminuição dos valores de audiência registados pelos canais de televisão, fazem com que se fale muitas vezes do futuro dos meios de comunicação de massas como estando ameaçado. Cardoso (2011) defende que é demasiado redutor que se responsabilize unicamente a introdução e desenvolvimento da tecnologia nas práticas de comunicação relativamente às dificuldades vividas actualmente pelo sector, aconselhando que a questão seja “tratada com cautela, já que a dinâmica e as alterações produzidos pela influência exercida pela Internet nos meios de comunicação de massas, assim como a que eles exercem sobre a internet, é um fenómeno bastante mais complexo” e que está relacionado também com uma adaptação às características associadas ao tipo de comunicação em rede referido anteriormente e na qual o conceito de interactividade tem um peso fundamental. As novas dimensões que o público ganha neste tipo de comunicação (a referida passagem de um perfil de consumidor passivo de informação para um perfil vincado pelas possibilidades de interagir e participar na mediação dos processos) acabam por fortalecer as suas práticas para uma utilização dos meios de forma cada vez mais autónoma (Castells, 2009). A superação desta crise por parte do sector da comunicação em massa passará então por uma necessária adaptação a um cenário com regras diferentes e em que a valorização de novas dimensões leva à tomada de decisões de mudança e à quebra de algumas das convicções tradicionalmente estabelecidas.

A internet veio permitir aliar de forma quase perfeita as possibilidades oferecidas pelos meios de comunicação de massas anteriores (texto, imagens e áudio) com toda a panóplia de funcionalidades que lhe são características e que a tornam única (Pavlik, 2001). Nesta combinação das dimensões de interactividade, controlo pelo utilizador e customização da comunicação em rede com os aspectos inovadores trazidos pelos meios de comunicação de massas poderá residir o carácter revolucionário causado pela expansão da internet e da comunicação digital, pelo acesso ilimitado a conteúdos, alcance alargado a públicos e por uma comunicação que é global (Silverstone, 1999).

II. O caso da imprensa

A notícia 2.0

Digitalization is unquestionably the major technological trend in the media today; the last two decades have seen a profound technological transformation of the media that continues to accelerate (...). The internet has been leading a media revolution since the mid-1990's, first as a phenomenon in itself, then as the terrain into which the traditional mass media moved.

DAHLGREN (2009: 39)

A notícia, enquanto componente central do sistema de média, assume um papel fundamental na sociedade (Cardoso, 2005) e a sua produção ao nível da imprensa (e, particularmente, a imprensa

escrita) constitui um dos exemplos através dos quais as transformações trazidas pela internet são mais notórias. A popularidade dos jornais online, por exemplo, terá uma relação directa com a interactividade que ela oferece e as transformações ocorridas no sector são em grande parte por ela catalisadas (Chung, 2008 e Silverstone, 1999) e que, como foi referido anteriormente, tem contribuído para uma mudança nos hábitos de consumo de informação por parte do público. Num claro esforço de reestruturação na forma como opera e se relaciona com ele, verifica-se ao nível da generalidade dos órgãos de comunicação social que definem a presença online como uma das prioridades na sua relação com o público uma aposta numa estrutura horizontal, ferramentas de colaboração, criação conjunta e, em particular, de participação, sendo que a velocidade a que cada um desenvolve este processo é variável (Tejedor-Calvo, 2007 e Aase, 2011). O caso português (e que poderá ser generalizado a grande parte das edições online de jornais) constitui um exemplo deste tipo de práticas, sendo que no contexto actual os conteúdos que são produzidos para as edições online incluem, entre outras coisas, aplicações interactivas, vídeos e hiperligações, num processo que se desenvolve de forma progressiva (Araújo, Cardoso, Cheta & Neto, 2005). A integração da produção jornalística num enquadramento que recorre à internet como plataforma preferencial na concretização do seu trabalho resultou, por parte da imprensa escrita, numa tentativa de se colocar ao mesmo nível que a televisão, passando assim a ser possível a contínua actualização de conteúdos a serem acedidos pelos seus leitores, deixando de ser o papel comercializado no dia seguinte a única forma do que é produzido pelos órgãos chegar ao seu público (Cardoso, 2005). Integra também outras das características da internet já referidas como a possibilidade de acesso a informação de forma rápida e variada e a eliminação de barreiras geográficas na cobertura informativa da actualidade (Tejedor-Calvo, 2007), factores que podem ao mesmo tempo contribuir ou não para o futuro da imprensa no contexto digital que vivemos. Ainda assim, o potencial da internet, quando encarado enquanto um investimento no fortalecimento da ligação entre público e meio de comunicação, é positivo, na medida em que com a abundância de informação disponível nos dias que correm, torna-se necessário que os leitores saibam que os seus jornais de referência estão online e actualizados ao minuto sempre que precisarem, e, do ponto de vista dos órgãos de comunicação, que dessa fidelização continue a fazer sentido a publicação de material em papel (Castells, 2003). A um nível maior dimensão, esta nova realidade da relação entre média e internet terá benefícios ao nível da qualidade da informação que é produzida por cada entidade, com a diversidade de oferta a contribuir para a concorrência e o zelo pela credibilidade dos conteúdos que cada órgão disponibiliza ao seu público (Pavlik, 2001).

Participação do público nos meios de comunicação de massas

A influência da internet na forma como as notícias são consumidas pelos utilizadores tem ditado a que essa acção se tenha tornado como que numa experiência social, em que os indivíduos

recorrem a ela para filtrar, avaliar e reagir a informação que lhes é apresentada (Tejedor-Calvo, 2007), com este aspecto da reacção a poder ser explorado pelas possibilidades de participação que estão disponíveis e que depende do grau de envolvimento que lhes é permitido pela tecnologia e do que pretendem fazer os próprios utilizadores. Ainda que já há muito tempo haja espaços nos meios de comunicação de massas para que o público possa intervir, só agora com a internet e as vias digitais se assiste a uma expansão dessas possibilidades e que levou a uma reconfiguração dos processos participativos segundo a qual indivíduos podem tornar públicas as suas opiniões privadas de uma forma bastante mais rápida e dificilmente censurável quando comparado com o que acontecia em oportunidades de participação na imprensa escrita, televisão e rádio (Landert, 2010). Jornais e revistas desde há muito tempo que reservam nas suas páginas espaços específicos onde os leitores podem expressar as suas opiniões, como formas de alerta sobre o que eles consideram ser importante noticiar (Correia, 2008). O mesmo pode ser dito em relação à televisão e rádio, sendo que os espectadores podem tecer comentários através de chamadas telefónicas ou email, o que constitui uma mudança em relação ao funcionamento dos meios de comunicação de massas, tradicionalmente unidireccional (Castells, 2009).

Por consequência da participação (situação que é exponenciada pelas capacidades das plataformas digitais), verifica-se uma alteração ao nível dos conteúdos, na medida em que o que o utilizador traz a eles algo de novo, contribuindo para a coexistência de diferentes modelos de informação para diferentes públicos. Participantes, utilizadores, informadores e editores estabelecem relações entre si estruturadas em rede, como anteriormente foi analisado (Cardoso, 2011), e beneficiam de um imediatismo que facilita acções como a publicação de comentários a uma determinada notícia, com baixas possibilidades de censura e que ficam também eles visíveis e sujeitos à análise e comentário de outros utilizadores (Landert, 2010). Novos espaços e aplicações de que promovem os mais diferentes tipos de interacção constituem mesmo uma aposta segura por parte dos meios de comunicação online, sob a forma de fóruns, chats e o comentário a notícias ou outros conteúdos (Tejedor-Calvo, 2007), o que contribui para o aumento da importância do diálogo muitas vezes referido como “Conversaço 2.0”.

Conversación 2.0 es el diálogo social que hace posible la tecnología y herramientas de la web 2.0, a través de diversos canales de participación que los cibermedios y otros sitios webs ponen a disposición de la audiéncia, y convierte al público en lectores y (co) autores de una audiéncia activa y participativa.

DÍAZ-NOCI *et al* (2010:9)

No campo da abertura dos média à voz do cidadão, a presença das entidades em ambientes online leva à canalização de público para as suas páginas virtuais, locais onde é presente uma forte interactividade que abre o caminho à incorporação de conteúdos produzidos pelos utilizadores neste contexto de produção e divulgação de notícias (Manosevitch & Walker, 2009). No caso de grande parte das publicações que actualmente mantêm uma página na internet, verifica-se que a participação dos utilizadores tem vindo a evoluir, com ferramentas interactivas a perderem popularidade enquanto outras se estabelecem como preferenciais. Fóruns de discussão e salas de chat (inicialmente duas opções importantes para promover a interactividade entre jornal e utilizador e entre os próprios diferentes utilizadores) vêm progressivamente a ser menos utilizadas, ao mesmo tempo que a preferências de quem visita essas páginas com vista à interacção têm passado a centrar-se mesmo nas caixas de comentários que normalmente surgem associadas a cada notícia ou artigo (Tejedor-Calvo, 2007, e Díaz-noci *et al*, 2010). São estes sítios, aliados à crescente popularidade das redes sociais, que se vão assim transformando em espaços onde decorre a discussão dos temas tratados em notícias ou outro tipo de artigos publicados, contribuindo para um debate público diverso e autêntico com referência no trabalho jornalístico (Manosevitch & Walker, 2009, e Diakopoulos & Naaman, 2011).

O comentário em espaços virtuais, enquanto forma de participação do público nos meios de comunicação de massas, revela-se uma ferramenta relativamente directa e que permite aos utilizadores a partilha de opiniões ou conhecimento relativo ao material escrito e disponibilizado pelo corpo profissional da publicação: diferentes perspectivas sobre os assuntos tratados e que não são contempladas nos textos originais e nas plataformas principais dos mesmos ou que não são possíveis de representar num único texto (Manosevitch & Walker, 2009). A leitura de comentários e o recurso a este tipo de participação nas páginas online dos meios de comunicação tradicionais são feitas por vários motivos. Diakopoulos & Naaman (2011) dividem-nos em quatro grandes categorias de motivação: informação, identidade pessoal, entretenimento e interacção social:

Writing Motives	Reading Motives
Information Educating others, answering / asking questions, adding information, sharing experience, clarifying, note missing information, balance discussion, correct inaccuracies, factual errors, or misinformation	Information Get more information on story, get additional reporting including updates to story
Personal Identity Expressing an intense emotion or opinion	Personal Identity Validating or comparing personal opinion against community opinion
Entertainment Inject humor into discussion, debate	Entertainment Funny
Social Interaction See reaction of community, persuade others, sympathize, leave condolences, applaud goodness, debate	Social Interaction See perspectives or views from community, see people's true feelings on topic, gauge political response or agenda, take pulse of community

Figura 1: Tabela de Diakopoulos & Naaman (2011: 5) sobre as razões para o comentário em páginas online.

A participação negativa e a necessidade de moderação

Se os limites à intervenção dos nos média se alargaram com a abertura das plataformas digitais ao público geral, e que trouxe importantes desenvolvimento à expressão da opinião pública, esse mesmo alargamento não trouxe apenas consigo consequências positivas. Entre os aspectos mais negativos que se verifica a este nível, a questão do anonimato é das mais relevantes. No caso da participação nos sítios online de entidades de imprensa, se em grande parte dos casos os utilizadores são convidados a se identificarem enquanto autores de comentários, a verdade é que é o que muitas vezes acontece é a escolha por uma participação anónima (Ruiz, 2010). Esta possibilidade de publicação de comentários que ficam escondidos sob a cortina no anonimato é um exemplo da forma como as potencialidades da internet podem ser utilizadas para efeitos negativos. Situa-se no chamado “lado negro” da comunicação digital, ao qual se associa, principalmente, a pirataria informática nas suas diferentes vertentes (*hacking, spam, etc*), mas que também se reflecte ao nível dos comportamentos que são tomados e tornados públicos por parte dos utilizadores e que têm muitas vezes consequências danosas para terceiros.

Anonymity brings out the worst in many people: with no sense of guilt or inhibition, they launch personal attacks on others, post unfunded stories about others, spread false information, post or disseminate without authorization copyrighted digital properties, etc.

KIM *et al* (2010:680)

O conceito de democracia é indissociável do respeito pelos outros, pelas suas opiniões, da necessidade de manutenção do pluralismo e da tolerância (Díaz-noci *et al*, 2010). Este respeito mútuo que deve imperar em sociedades democráticas baseia-se na ideia que, mesmo que os cidadãos assumam opiniões e posturas dramaticamente opostas relativamente a algum tema, devem aceitar as posições morais dos quais discordam, contribuindo assim para a manutenção de discussões racionais e sem que nenhuma das partes saia, de uma forma ou de outra, lesada (Cao *et al*, 2012), e deve ser aplicável a todos os espaços de discussão públicos. A liberdade de expressão, enquanto bandeira de uma sociedade democrática, deve pautar a comunicação que se desenrola nos meios de comunicação mas não deve ser ignorado que também ela está sujeita a algumas excepções e que têm a ver com o potencial danoso que determinado discurso constituirá a terceiros. Entre estas restrições, constituem exemplos as ameaças à segurança nacional e o apelo ao terrorismo bem como discursos discriminatórios em relação a minorias étnicas, raciais ou religiosas (Collins & Murrioni, 1996). Com a dimensão atingida pelos ambientes de discussão online, têm também estes ganho atenção pela dificuldade que os responsáveis por eles têm encontrado no controlo de situações que desrespeitem os imperativos democráticos referidos. No caso da imprensa, o esforço das empresas para uma rápida

adaptação ao digital (na tentativa de passarem para o público a ideia de modernidade e de publicações que faziam questão de estar na vanguarda das inovações tecnológicas) pode ter-se revelado, a alguns níveis, precipitada, na medida em que deixou de parte a ponderação por alguns dos mecanismos possibilitados pela internet. Os canais de participação foram activados, em grande parte dos casos, sem que fossem definidas regras que regulassem o modo como utilizadores se fariam ouvir. A perda de controlo sobre o material publicado pelos utilizadores tem levado a um aumento da consciencialização em relação à necessidade de uma regulação destes espaços virtuais, para que também aí as leis da democracia sejam tidas em conta, e contribuiu para que as questões relacionadas com a moderação tenham começado a ser vistas como prioritárias por parte das entidades que tencionem ser vistas como credíveis e de referência.

Quando se fala em moderação, está-se a referir à construção de elementos que (em contextos de discussão online) permitem o estabelecimento de actividades moderadoras e que tem como objectivo final a garantia de um debate com a maior qualidade possível (Cao *et al*, 2012), qualidade que é garantida se forem também garantidos os princípios básicos da liberdade de expressão. Se ao nível da produção jornalística esses princípios são regulados à partida numa fase de pré-publicação, controlar o que o público publica é uma tarefa mais complexa. Qualquer que seja o sistema de moderação em uso, cada comentário produzido e publicado por utilizadores passa a ser analisado e o resultado das actividades moderadoras acabará por trazer consequências ao nível da visibilidade do comentário e também da reputação do comentador (Chen *et al*, 2011). Os espaços online nos quais são implementados sistemas de moderação (sejam eles automáticos ou levados a cabo através de processos humanos de selecção de comentários) consistem em lugares onde comunidades se reúnem e que podem ser descritas como compostas por elementos dedicados e oportunistas. A sua publicação e manutenção poderão acabar por trazer também, além das referidas anteriormente, consequências ao nível da reputação da própria entidade dinamizadora dos espaços que, no caso do que é pretendido para este trabalho de investigação, serão os jornais. A este nível, são os tópicos quentes ou temas *tabu* que (à semelhança dos debates que decorrem em outras plataformas) continuam a promover as discussões mais intensas e sobre as quais as diferenças de opinião (radicais, frequentemente) levam a uma participação mais activa e que facilmente cai para um patamar onde os valores de respeito e tolerância deixam de ser tidos em conta. Nas páginas online dos jornais, as notícias sobre temas como a imigração, o casamento entre pessoas do mesmo sexo, crimes e o estado social, geram com facilidade um intenso e contínuo fluxo de troca de opiniões, que exige ao sistema de moderação uma atenção especial (Diakopoulos & Naaman, 2011).

The challenge for the designers (...) is to create an environment where there is an incentive for the agents to produce reliable comments, without requiring specific knowledge of the ability

or objectives of the agents, so that readers can find relevant, high-quality, and reliable information in this environment.

CHEN (2011: 239)

Esta abertura dos jornais à participação do público através do comentário (ainda que notória no papel que tem de promover a expressão da opinião pública pela oportunidade que concede aos cidadãos para que contribuam com as suas perspectivas e experiências pessoais) é, ainda assim, vista com receio e o processo de adaptação a um sistema de moderação que seja satisfatório tem vindo a ser feito progressivamente. O conjunto de regras a seguir pelos utilizadores que normalmente lhes é apresentado na primeira vez que decidem intervir num destes espaços (e que já foi referido anteriormente) passou a não ser suficiente e as alterações que têm vindo a ser postas em prática visam a tentativa de melhorar a qualidade dos debates que decorrem neste tipo de ambientes, que só está garantida se se tiver em conta um sistema eficaz de moderação.

III. Material Empírico

O Caso Carlos Castro

No dia 8 de Janeiro de 2011 os meios de comunicação social portugueses davam conta da trágica morte de Carlos Castro (1), figura pública da sociedade portuguesa com habitual presença nas páginas da denominada imprensa “cor-de-rosa”. Conhecido há longos anos pela participação em programas de televisão e pelas colaborações frequentes que mantinha com alguns jornais e revistas, Carlos Castro era também uma das mais antigas personalidades portuguesas cuja homossexualidade era abertamente conhecida (situação digna de nota na medida em que a abertura de figuras públicas nacionais em relação a orientações sexuais que não a hétero continua ainda a ser rara). Esta tendência só recentemente tem vindo a ser contrariada, favorecida por uma cada vez maior consciencialização da sociedade para as questões minoritárias e quem tem levado a que a luta por direitos igualitários verifique já algumas conquistas, entre elas o alargamento do direito ao casamento nos mesmos termos que anteriormente contemplavam apenas casais heterossexuais.

Carlos Castro foi assassinado por Renato Seabra num hotel em Nova Iorque e a morte do cronista social esteve envolta em contornos dramáticos que envolveram cenas de tortura até ao seu falecimento, razão pela qual a notícia foi alvo de uma cobertura mediática intensa e que passou pelos principais canais de comunicação social e o assunto foi também intensamente debatido no seio da sociedade portuguesa, com, em muitos casos, o preconceito e discriminação baseados na orientação sexual da pessoa a serem traduzidos nos discursos de ódio que se fizeram ouvir em conversas de café, nos média tradicionais e, finalmente, na internet. Além dos conteúdos noticiosos, as caixas de comentário permitiram aos utilizadores participar com as suas opiniões em relação ao caso, situação que acabaria por resultar na publicação de uma grande quantidade de conteúdos pejorativos e muitas vezes ofensivos, sem que se notassem práticas de moderação por parte dos responsáveis pela gestão desses espaços.

A repercussão do caso na internet e a intervenção da ERC

O mediatismo do Caso Carlos Castro e a discussão pública que se gerou em torno do tema traria também uma reforçada chamada de atenção para as páginas online da imprensa escrita portuguesa e, em particular, para as zonas destinadas ao comentário pelos utilizadores em cada notícia ou artigo publicado. Ainda que não sendo inédito até então, a repercussão que o caso teve na internet e nas redes sociais veio revelar a realidade da moderação que era feita até então pelos órgãos de comunicação social portugueses nas suas páginas da internet. Como anteriormente referido, a

discussão na esfera pública de temas controversos provoca uma intensificação do debate e, com facilidade, são exteriorizadas posições extremas que resultam em discursos discriminatórios para com os visados. O estado actual da gestão destes espaços levaria então a que a Entidade Reguladora da Comunicação Social (de ora avante designada por ERC) se pronunciasse sobre a moderação que é feita pelas direcções dos principais órgãos de comunicação social nacionais em relação à participação que é permitida aos utilizadores das suas páginas na internet. A partida para a emissão de uma deliberação sobre a situação (Deliberação 2/CONT-NET/2011) veio na sequência de queixas recebidas por dois cidadãos (2), que condenavam a perpetuação nas edições digitais destas publicações de comentários ofensivos e difamatórios em relação à comunidade LGBT e à própria pessoa de Carlos Castro. Os requerentes solicitavam a “intervenção da ERC no sentido de clarificar regras de conduta a aplicar aos comentários dos utilizadores de edições electrónicas dos meios de comunicação social” (ERC), sendo invocada ainda a Constituição Portuguesa, nos parâmetros nela estabelecidos que condenam os diferentes tipos de discriminação. As queixas consideradas apresentavam ainda soluções de moderação das caixas de comentário, sendo citados exemplos internacionais e algumas medidas que poderiam ser aplicadas a este nível.

Este parecer emitido pela ERC em relação à moderação da participação do público através de comentários visava várias publicações nacionais, concretamente o Diário de Notícias, o Público, o Jornal de Notícias e o jornal I. Quando confrontados com as queixas, a postura de todas as entidades visadas foi unânime ao considerarem serem fracas as acusações que lhes eram direccionadas. A generalidade das respostas reflectia a ideia de uma ausência de justificação para as situações que estavam a ser alegadas, consideradas de “teor vago e genérico” (Público), sendo que as diferentes publicações tomariam posteriormente posturas distintas, de forma a dar resposta às conclusões apresentadas pela ERC no documento. Para todos os casos apontados, ainda assim, as conclusões do relatório indicavam que apesar de haver definida uma estratégia editorial que permite uma edição ou eliminação dos comentários, torna-se óbvia que a eficácia da mesma é bastante questionável, notando-se que existem “dificuldades operativas, inerentes aos dispositivos do próprio ambiente, para garantir que o espaço editorial electrónico não seja utilizado como um espaço de discriminação e de ofensas individuais ou sociais”. Assim sendo, e tidas em conta todas as observações, factos e os termos legais aplicáveis à imprensa (em todas as suas vertentes), o relatório analisa várias das notícias publicadas e as respectivas zonas de comentário aberto ao público, concluindo que a falta de rigor na moderação da intervenção dos utilizadores segundo este tipo de participação não deve escapar a uma responsabilização das entidades promotoras desses espaços. Considera a Entidade Reguladora que “deverá aplicar-se à versão electrónica dos jornais, com as necessárias adaptações, a Lei da Imprensa” (3) à qual deve ser sujeita a uma visão actualizada da realidade que contemple a predominância das tecnologias da informação e comunicação nos processos comunicacionais que se desenvolvem na

sociedade. São ainda citadas actualizações recentes à mesma lei e que contemplam a atribuição de um valor equivalente entre edições físicas e digitais das publicações de imprensa.

A publicação de comentários e notícias divulgadas online, à semelhança do que acontece no “correio dos leitores” das edições impressas, não deve ser feita de forma acrítica pelo jornal. O espaço dos comentários dos leitores não deve ser acesso “livre” e incondicionado, nem um fórum onde, por mero acto de vontade, o cidadão se exprime, como de resto é comprovado pelos próprios termos de utilização. Tendo o director da publicação periódica, por força do artigo 20º, n.º 1, alínea a) da Lei de Imprensa, a capacidade e o legítimo direito, mas também o dever, de editar as observações dos leitores, é editorialmente responsável pelos comentários divulgados na sua publicação electrónica.

Deliberação 2/CONT-NET/2011 – Entidade Reguladora da Comunicação Social

Na deliberação apresentada no relatório, é então condenada a publicação, por parte das entidades visadas, de conteúdos que “ultrapassam os limites que devem ser respeitados pelos órgãos de comunicação social”, que sejam directa ou indirectamente da sua autoria e que são definidos pelo artigo 3º da Lei de Imprensa. Por outras palavras, por serem detentores e encarregados da gestão dos sítios na internet que correspondem às edições electrónicas das publicações, as direcções dessas entidades ficam também encarregadas de garantir que, ao ser publicado, o conteúdo apresentado respeita os termos legais aos quais está submetida a imprensa, seja ele de autoria da própria equipa editorial ou do público, através das ferramentas de interacção disponibilizadas e que promovem a sua participação. As conclusões apresentadas pela ERC acerca da gestão dos espaços online dos jornais portugueses ganhou maior visibilidade em função do mediatismo que veio associado ao caso Carlos Castro e que se estenderia para além-fronteiras. Não foi, ainda assim e como anteriormente foi referido, a primeira nem única vez que esta entidade recebeu queixas de cidadãos insatisfeitos com as falhas no rigor da gestão de comentários das páginas de órgãos de comunicação social. O tema já tinha sido anteriormente trabalhado no seguimento de queixas recebidas, por exemplo, relativamente à edição electrónica do jornal Record (Deliberação 1/CONT-NET/2010) (4) e, posteriormente, a propósito de novas queixas, desta vez especificamente relativas ao Jornal de Notícias (Deliberação 19-CONT-I-2012) (5) e ao Diário de Notícias (Deliberação 2/CONT-NET/2012) (6), sendo que em ambos os casos as conclusões apresentadas foram as mesmas que as referidas no caso escolhido para análise neste trabalho de investigação e que foram anteriormente referidas. O foco deste trabalho de investigação incide reside nos casos do Público e Diário de Notícias por constituírem os dois principais jornais diários portugueses de referência e por terem tomado atitudes distintas em relação a este tema.

Na análise que fez para a deliberação publicada a propósito da repercussão do Caso Carlos Castro nas páginas online de alguns órgãos de comunicação social portuguesa, o trabalho da ERC passou por uma investigação profunda à forma como, através do comentário, é feita a participação dos utilizadores nestes espaços. O relatório apontava que, à data e entre outras observações, todas as entidades visadas requeriam um registo prévio, mais ou menos detalhado, para a publicação de comentários, todas apresentavam um conjunto de regras que definiam as condições de participação dos utilizadores (e que pretendem promover uma conduta adequada na publicação dos comentários) e a ainda a possibilidade de denúncia de determinada publicação por parte dos utilizadores relativamente a conteúdos que não respeitassem as normas previamente estabelecidas (acção que solicitaria de forma automática a revisão por parte do jornal em relação a um comentário específico). As normas estabelecidas definem ainda a moderação realizada como uma actividade posterior à publicação de conteúdos pelos utilizadores e feita segundo critérios impostos:

O Jornal de Notícias e Diário de Notícias (Controlinveste Media) estipulam que é terminantemente proibido ao utilizador, sob pena de expulsão do registo, “enviar qualquer mensagem abusiva, obscena, insultuosa, de ódio, ameaçadora, sexualmente tendenciosa, ou qualquer outro material que possa violar a lei em vigor. Tal conduta conduz à expulsão imediata e permanente do utilizador, sendo inclusive notificado o seu provedor de internet (..) Define o Público que “são inaceitáveis comentários que contenham acusações de carácter criminal, insultos, linguagem grosseira ou difamatória, violações da vida privada, incitações ao ódio ou à violência ou que preconizem violações dos direitos humanos”.

Deliberação 2/CONT-NET/2011 – Entidade Reguladora da Comunicação Social

A intervenção da ERC em relação à falta de cumprimento das actividades de moderação nos espaços referidos a que as entidades visadas se propunham resultou na publicação de diferentes recomendações e que obtiveram, também elas, diferentes respostas práticas por parte dos responsáveis pela gestão das edições electrónicas de Diário de Notícias e jornal Público. Se começou por uma recusa na responsabilização pelos factos apontados (situação que é detalhadamente apresentada na secção “Posição das denunciadas” de cada deliberação emitida pela entidade reguladora), a verdade é a realidade da moderação das caixas de comentário passou a ser encarada de forma mais séria. Pegue-se primeiro no caso do jornal Público, por ter partido para uma reestruturação do sistema de moderação de comentários da sua página da internet ainda no decorrer do processo de deliberação por parte da ERC que é mencionado neste trabalho. Essa entidade regista mesmo com nota positiva o facto de o jornal ter alterado durante esse período as suas regras de publicação de comentários, impondo

uma pré-validação dos enviados por utilizadores antes da sua publicação efectiva. Desde então, o jornal tem levado a cabo um processo de modernização dos conteúdos da sua edição electrónica (7) e que incluiu o desenvolvimento de uma nova página que pretende tirar partido de novas ferramentas de comunicação disponíveis na web para a disponibilização de conteúdos inovadores e que promovam também uma participação responsável e uma maior interactividade com a sua comunidade de utilizadores, que inclui, por exemplo, o fim dos comentários anónimos (medida implementada em Agosto de 2013) (8). De entre as alterações implementadas, um novo formato de publicação de comentários (e a renovação dos termos e condições que lhe está associado) constitui uma das principais novidades para os utilizadores da página “www.publico.pt”. A direcção do jornal informa na nova página onde estão descritos os “Critérios para a publicação de comentários dos leitores” (9) que a publicação automática deixou de ser possível a partir do dia 5 de Março de 2011 e garante que todos são lidos e publicados, quando de acordo com as condições que são apresentadas. Este novo mecanismo funciona ainda através de um sistema de reputação que pretende melhorar a qualidade dos conteúdos disponibilizados e que dá valoriza as participações dos utilizadores, em função da opinião dos seus pares. Mantém-se a revisão anterior à publicação, havendo agora também a integração dos outros leitores na gestão dos comentários, num sistema que “dá ou retira pontos a cada leitor de acordo com a qualidade da sua participação”. Construído em consequência das acções que ele vai tendo na sua relação com a comunidade de leitores do site, a sua classificação a este nível é medida, entre outros factores, pela quantidade de comentários que publica e que são aprovados ou reprovados pela comunidade ou o número de denúncias de que um seu comentário terá sido alvo. O jornal defende que, com este novo modelo, a participação ou interacção com jornal e jornalistas saem fortalecidas.

No caso do Diário de Notícias, verificou-se uma maior resistência a alterações às normas de publicação que o jornal tinha definido, o que levou, por sua vez, a que este voltasse a ser visado pela ERC sobre este tema. A 23 de Maio de 2012 (10), o site do jornal transcrevia uma nova recomendação da ERC em que eram referidas as mesmas situações anteriormente descritas no relatório relativo ao caso Carlos Castro. A entidade reguladora reforça a ideia da falta de acção por parte do jornal para contornar a situação e faz notar que “este comportamento por parte do Diário de Notícias tem sido reiterado”, o que teve direito a uma resposta feita em dois momentos. O primeiro, a 2 de Julho do mesmo ano (11), dá conta da decisão da direcção de denunciar ao Ministério Público vários comentários racistas publicados por utilizadores a propósito de uma notícia publicada no mês anterior. No mesmo texto, é reiterada a posição de recusa em ser “juiz de causa própria”, sendo argumentada a defesa da liberdade de expressão, “não censurando qualquer texto e permitindo a publicação de todos eles” e dando assim “total liberdade” aos seus leitores na participação que fazem nesses espaços. É lembrado que nos termos de utilização que são apresentados aos que publiquem comentários pela primeira vez está explícita a possibilidade de denúncia às autoridades competentes e que isso será suficiente na gestão dos espaços de comentário das edições online do jornal. Posteriormente, o

segundo momento de resposta à recomendação da ERC anteriormente referida consistiu na emissão de outro comunicado (12) em que a direcção do Diário de Notícias volta a confirmar a posição prévia de não pretender adoptar um sistema de revisão prévia à publicação dos comentários. Impôs, ainda assim, um sistema que despromove para o final da lista de comentários publicações que sejam alvo de cinco denúncias por parte de outros utilizadores, com a eliminação automática do mesmo a ser definida após esse número aumentar para as dez. São quatro as razões apresentadas pelo Diário de Notícias para a recusa de acatar a recomendação da ERC:

1 – (...) a ERC insta o DN a exercer censura prévia sobre os leitores, o que introduz necessariamente uma limitação ao exercício da liberdade de expressão(...). Tal prática, a concretizar-se, violaria o direito constitucional que assegura a ausência de limitações de qualquer tipo ao exercício da liberdade de expressão(...).

2 - A ERC coloca no mesmo patamar, ao instar o Diário de Notícias ao exercício de censura prévia sobre os leitores, questões de violação da lei (nomeadamente pela prática de crimes de ódio ou de discriminação racial, referenciados pela expressões "xenofobia" e "homofobia") com questões morais (referência à linguagem insultuosa e ofensiva).

3 - Sobre as questões de eventual violação da lei por parte dos leitores, entende o Diário de Notícias que não tem capacidade nem competências para decidir o que é ou o que não é crime.

4 - Sobre as questões morais, nomeadamente a utilização de linguagem insultuosa ou ofensiva por parte de alguns leitores, mais uma vez a ERC insta o Diário de Notícias a praticar um ato que repugna à sua direcção editorial.

Comunicado – 18 de Julho de 2012 – DN Online

Verifica-se então que, à data da realização deste trabalho de investigação, a forma como os dois principais jornais diários nacionais reagem à responsabilização que a ERC considera total na publicação de conteúdos por parte dos utilizadores nas páginas digitais desses órgãos é contrastante. Se, por um lado, o Público tem levado a cabo remodelações estruturais que visam, entre outros aspectos, a moderação da participação dos utilizadores ou a eliminação da possibilidade de realizar comentários anónimos, o Diário de Notícias tem mantido (ainda que com a implementação de algumas alterações) alguma resistência às conclusões da entidade reguladora.

- (1) Exoresso, Janeiro de 2011, “Jornalista Carlos Castro assassinado em Nova Iorque”, consultado no dia 09/09/2013 e disponível em: <http://expresso.sapo.pt/jornalista-carlos-castro-assassinado-em-nova-iorque-com-videos=f624788>.
- (2) Ver anexo A.
- (3) Ver anexo B.
- (4) Entidade Reguladora para a Comunicação Social, Maio de 2010, “Queixa de Pedro Martins contra o jornal ‘Record online’”, consultado no dia 09/09/2013 e disponível em:
<http://www.erc.pt/download/YToyOntzOjg6ImZpY2hlaXJvIjtzOjM4OiJtZWRRpYS9kZWNPc29lcy9vYmplY3RvX29mZmxpbmUvMzMzMzLnBkZiI7czo2OiJ0aXR1bG8iO3M6MjU6ImRlbGliZXJhY2FvLTFjY250LW5ldDIwMTAiO30=/deliberacao-1cont-net2010>.
- (5) Entidade Reguladora para a Comunicação Social, Setembro de 2012, “Participação de Maria do Carmo Reis contra o “Jornal de Notícias”, devido à publicação de comentários ofensivos a uma notícia publicada na sua página online”, consultado no dia 09/09/2013 e disponível em:
<http://www.erc.pt/download/YToyOntzOjg6ImZpY2hlaXJvIjtzOjM5OiJtZWRRpYS9kZWNPc29lcy9vYmplY3RvX29mZmxpbmUvMjAyOS5wZGYiO3M6NjoidGl0dWxvIjtzOjI0OiJkZWxpYmVvYWNhby0xOWNvbnQtaTIwMTIiO30=/deliberacao-19cont-i2012>.
- (6) Entidade Reguladora para a Comunicação Social, Abril de 2012, “Participações de Jorge Silva Marques e Hugo Duarte Alves Nunes contra o Diário de Notícias”, devido à publicação de comentários ofensivos a uma notícia publicada na sua página online”, consultado no dia 09/09/2013 e disponível em:
<http://www.erc.pt/download/YToyOntzOjg6ImZpY2hlaXJvIjtzOjM5OiJtZWRRpYS9kZWNPc29lcy9vYmplY3RvX29mZmxpbmUvMTk1My5wZGYiO3M6NjoidGl0dWxvIjtzOjI1OiJkZWxpYmVvYWNhby0yY29udC1uZXQyMDEyIjtzOjI1O30=/deliberacao-2cont-net2012>.
- (7) Público, Agosto de 2013, “Um novo site, um novo PÚBLICO: comentários”, consultado no dia 09/09/2013 e disponível em: <http://www.publico.pt/multimedia/video/um-novo-site-um-novo-publico-comentarios-20130813-175427>.
- (8) Ver anexo B.
- (9) Ver anexo C.
- (10) Ver anexo D.
- (11) Ver anexo E.
- (12) Ver anexo F.

IV. Metodologia

Neste capítulo será apresentada a metodologia escolhida no processo de obtenção e tratamento dos dados que foram considerados durante o projecto de investigação. Tendo em conta a temática abordada e a inexistência de uma tendência clara para um consenso em torno dela, com a capacidade de esclarecer futuramente todas as dúvidas relativas à moderação da participação de utilizadores nas páginas dos jornais diários, os métodos escolhidos visaram a intenção de recolher diferentes perspectivas de figuras portuguesas especializadas na área das ciências da comunicação, cujo currículo académico e profissional atribui às suas opiniões uma credibilidade e relevância na discussão desta matéria. Este trabalho de investigação, que se propõe a fazer um levantamento do panorama da moderação de comentários online no caso português e tentar perceber para onde se caminha a este nível, tendo por base os mecanismos de controlo contrastantes escolhidos pelos jornais Público e Diário de Notícias, foi então realizado segundo uma investigação qualitativa com base em entrevistas.

Considerou-se então que a abordagem qualitativa assume um enquadramento favorável no presente trabalho de investigação. Raymond Quivy e Luc Van Campenoudt (1992) defendem-na como a indicada em casos de análise a estratégias, em que tem de se considerar as diferentes componentes de um “conflito”, onde há facções distintas em confronto e que passam por diferenças ao nível de ideologias e interpretações ao que é objecto de discussão. Aplica-se também na análise aos efeitos que transformações, a vários níveis, vão afectando esse mesmo objecto e as consequências que vão tendo, por exemplo, ao nível do funcionamento das organizações. A temática explorada com este trabalho de investigação tem reflexo nestes aspectos referidos pelo autor e que assentam em três grandes conceitos que ele apresenta: o conflito, a transformação e o funcionamento das organizações. Quando aplicados ao tema explorado com este trabalho de investigação, temos então a situação de uma indústria, a imprensa escrita, que, no processo de adaptação às plataformas digitais, que passaram a imperar na forma como os cidadãos consomem e interagem com os conteúdos que lhes estão disponíveis, se vê confrontada com barreiras e desafios que antes não se lhe eram colocados. Como tem sido defendido, as capacidades da internet enquanto ferramenta interactiva e fomentadora de uma participação aberta por parte dos utilizadores apresentam-se com um dos principais, senão o principal, desafio a uma indústria cuja sobrevivência passou a depender de outros factores que não os lucros obtidos com as vendas de jornais em formato físico. Neste caso, o principal confronto ideológico divide-se entre a facção defensora da participação livre por parte de utilizadores nos espaços a isso dedicados nas edições online, que entende dever ser vista como independente dos conteúdos produzidos pelas redacções dos jornais, e a facção que defende uma responsabilização total por parte das direcções em relação a todo os conteúdos publicados, sejam elas da autoria ou não das equipas redactoriais de cada órgão, e que defende um maior controlo na publicação dos conteúdos submetidos pelo público.

A postura metodológica qualitativa defende uma lógica indutiva no processo da investigação; os dados são recolhidos não em função de uma hipótese pré-definida que há que pôr à prova, mas com o objectivo de, partindo dos dados, encontrar regularidades que fundamentem generalizações que serão cada vez mais amplas.

COUTINHO (2011: 214)

Um posicionamento ideológico é, então, o grande diferenciador nas atitudes em relação a esta temática e a preferência pela via metodológica qualitativa prende-se pelo facto de os resultados e conclusões que se prevêm ser retirados advirem não de informação que possa ser directamente quantificada por números e estatísticas mas sim pelas opiniões, experiências e perspectivas pessoais dos participantes na investigação (Bardin, 2008), num processo que é interactivo e que procura a permanentemente uma envolvência activa e credível dos intervenientes no processo de recolha de dados (Creswell, 2007).

A entrevista

Foi anteriormente referido que o método de recolha de dados utilizado na investigação apresentada nesta dissertação foi a entrevista. Esta é uma metodologia que se distingue de outras formas de obtenção de dados por promover uma comunicação directa entre investigador e entrevistados, em que o ponto de partida é dado pelo primeiro e pelo qual o segundo dá a conhecer as suas percepção e opinião sobre determinada situação (Quivy & Campenhout, 1992). Trata-se de um formato altamente adaptável e flexível, que permite que, em muitas situações, o investigador adapte as suas perguntas em função do decorrer da entrevista, e que o entrevistado explore com particular intensidade aspectos que escapariam a mecanismos de obtenção de dados como, por exemplo, os inquéritos por questionário (Bell, 2010 e Coutinho, 2011). Esta característica da entrevista ganha particular relevo aquando de uma entrevista presencial, em que a partilha do espaço físico entre investigador e entrevistado dificulta possíveis desvios no tema da conversa, situação que foi tida em conta aquando do agendamento das entrevistas para a recolha de dados deste trabalho de investigação (ainda que tal não tenha sido sempre possível). Consegue-se, assim, uma menor impessoalidade na recolha (Coutinho, 2011), situação ideal quando o pretendido é o registo de perspectivas pessoais e contextualizadas nas experiências académicas, profissionais e mesmo pessoais das pessoas escolhidas para prestarem o seu testemunho no âmbito desta pesquisa. Outra característica da entrevista qualitativa é o facto de ser em grande parte interpretativa (Creswell, 2010), tendo em conta que o testemunho de um participante é sempre subjectivo. Segundo Laurence Bardin (2008), a subjectividade está inevitavelmente presente, já que a pessoa, ao falar, utiliza, entre outros factores, “o seu próprio sistema de pensamentos, processos cognitivos, sistemas de valores e de representações”.

Optou-se por um esquema de entrevistas de tipo semidirectivo (também conhecidas como entrevistas focalizadas ou semi-estruturadas (Bardin, 2008), caracterizada por uma menor precisão na definição das perguntas e com a possibilidade de abertura nas respostas dos participantes. A fase de preparação para uma entrevista deste género implica o estabelecimento de perguntas orientadoras do fluxo da interacção entre investigador e participante, de forma que não haja a possibilidade de não ser registada a resposta a algum dos tópicos que se pretende analisar (Quivy & Campenhout, 1992). Para o trabalho em questão, que, como tem vindo a ser referido, se centra em dois órgãos da imprensa escrita portuguesa e na forma como se têm adaptado à expansão da dimensão participativa por parte do público nas suas edições digitais, importava que fossem recolhidos dados em relação a três aspectos:

- A adaptação e evolução dos órgãos de comunicação social portugueses com a internet enquanto plataforma de comunicação;
- O Caso “Carlos Castro” enquanto momento determinante de discussão na esfera pública na atenção dada ao tema da participação e moderação dos comentários nos espaços a eles destinados nas páginas dos jornais;
- A responsabilização ou não por parte das direcções dos jornais relativamente aos conteúdos publicados pelos utilizadores nas páginas desses órgãos, as questões sobre a regulação e soluções.

As perguntas realizadas serviram como ponto de partida e linhas de orientação em relação ao que se pretendia ver respondido, tendo-se seguido, para cada entrevista, um ritmo e fluxo único, em função das características de cada participante. Em todas elas, a condução da entrevista procurou sempre que as questões fundamentais fossem respondidas, de forma a cumprir os objectivos finais da investigação.

Procedimentos

No planeamento do método de recolha de dados para este estudo, a intenção foi de realizar entrevistas presenciais com todos os participantes, com a possibilidade de serem realizadas de forma virtual, caso a disponibilidade dos mesmos não o permitisse (via webconference ou email). De forma a garantir um espaço de tempo que permitisse uma exploração considerável dos temas, estabeleceu-se que a duração mínima das sessões fosse vinte e cinco minutos, em local a definir entre o investigador e cada um dos convidados. Nos casos em que a entrevista foi realizada por correio electrónico, foi apresentada uma lista de perguntas abertas, divididas pelas três áreas anteriormente referidas, que permitisse procurar a fundo as convicções dos entrevistados em relação a elas.

Amostra

A selecção da amostra para este estudo foi realizada segundo a chamada amostragem não probabilística de tipo criterial (Charles,1998), frequentemente utilizada neste tipo de investigação qualitativa, cuja escolha é feita em função de um ou mais critérios definidos pelo investigador. Para o presente trabalho, os objectivos a serem alcançados propunham-se a fazer um ponto de situação e perspectivar caminhos para a regulação da participação dos utilizadores nas páginas online da imprensa escrita nacional, condição que restringia a população a ser abrangida a personalidades cujo currículo académico e profissional reflectisse um conhecimento no domínio das ciências sociais e da comunicação e, particularmente, na relação actual que meios de comunicação social e média digitais se relacionam no panorama mediático contemporâneo. Quanto à definição da dimensão da amostra, e tendo em conta o cariz qualitativo da investigação realizada, considerou-se que esta se enquadrava no que é referido por Coutinho (2011) como um plano de investigação fenomenológico (em que se estuda, a um nível específico, os efeitos que as plataformas de comunicação digitais trouxeram aos meios de comunicação “tradicional”), sendo indicado que serão aproximadamente seis, com adaptação deste número em função das necessidades exigidas, o número ideal de participantes a serem considerados. Para o presente estudo, foram exactamente seis os participantes definidos.

Tendo como ponto de partida os pareceres emitidos pela ERC anteriormente referidos, tornou-se relevante que o grupo de participantes incluísse elementos dessa entidade reguladora, com conhecimento na matéria e trabalho concreto realizado no âmbito desse tipo de decisões, tendo sido conseguidas as participações do Dr. Arons de Carvalho e do Dr. Rui Gomes. Num momento inicial, houve a intenção de entrar num contacto directo com os responsáveis pelas edições digitais dos dois jornais diários particularmente visados no estudo e pelos quais passaram as principais decisões recentes relativamente às políticas de moderação de comentários por parte dos leitores nas páginas online. Ainda assim, e tendo em conta que as posições desses órgãos em relação ao tema são conhecidas publicamente e promovidas pelos próprios, considerou-se que, para os propósitos desta investigação, seria mais relevante recolher os testemunhos de personalidades que não as directamente envolvidas nas decisões de moderação. Os restantes participantes constituem vozes activas especializadas no estudo das questões visadas neste trabalho, e cuja experiência e independência institucional são comprovadas, tornando-se relevante a partilha do que pensam sobre um tema actual e que tem levado a indústria a confrontar-se com desafios que antes não se lhe eram colocados, com consequências significativas ao nível de políticas do seu funcionamento e a diferentes escalas. As personalidades que deram resposta positiva à solicitação de entrevista foram as seguintes:

- Anabela de Sousa Lopes: tem um Doutoramento em Ciências da Comunicação, pela Universidade da Beira Interior e é actualmente Professora e Directora do Curso de Licenciatura em Jornalismo da Escola Superior de Comunicação Social;

- Arons de Carvalho: Vice-Presidente do Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social e é professor auxiliar no Departamento de Ciências da Comunicação da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa. Integrou a Comissão de Elaboração da Lei de Imprensa de 1975 e foi Secretário de Estado da Comunicação Social, nos XIII e XIV Governos Constitucionais.

- Óscar Mascarenhas: é o Provedor do Leitor no Diário de Notícias desde 2011, onde trabalhou durante mais de 20 anos. Entre outras actividades, foi presidente do conselho deontológico do Sindicato dos Jornalistas e concluiu também o Mestrado em Comunicação, Cultura e Tecnologias da Informação do ISCTE-IUL.

- Pedro Pereira Neto: é doutorado em Ciências Sociais no Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa e um mestrado em Comunicação, Cultura e Tecnologias da Informação pelo Instituto Universitário de Lisboa, cuja dissertação “O ruído das luzes - Jornalismo e Internet em Portugal” versava o tema dos média tradicionais e as plataformas digitais. É actualmente professor na Escola Superior de Comunicação de Lisboa e no ISCTE-IUL.

- Reginaldo Rodrigues de Almeida: é doutorado em Ciências da Informação pela Universidade Complutense de Madrid, com homologação em Comunicação Social pela Universidade Nova de Lisboa. É actualmente co-autor e apresentador do programa “Falar Global” da Sic Notícias, faz investigação na área das ciências da informação e é autor das monografias “Sociedade Bit, da Sociedade da Informação à Sociedade do Conhecimento” e “Voo da Borboleta, Crónicas da Sociedade da Informação”.

- Rui Gomes: Vogal do Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social e, entre outras actividades, é professor de Ciberjornalismo no Mestrado de Jornalismo Escola Superior de Comunicação Social de Lisboa;

Limitações ao estudo e validação dos resultados

A flexibilidade e o cariz interpretativo de um método de investigação qualitativo apresentam-se, à partida, como factores entendidos como possivelmente condicionantes em todo o processo de recolha e análise de dados (Quivy & Campenhout, 1992), com a “confiabilidade” a assumir-se como um critério validador dos resultados e conclusões obtidas com determinado estudo deste tipo (Countinho, 2011 e Creswell, 2007) Tendo como ponto de partida o debate relativo ao “confronto” e respectivas consequências entre ERC e órgãos de comunicação social, sobre os mecanismos implementados de moderação à participação dos leitores nas páginas online dessas entidades, este estudo procurou a validação dos resultados obtidos pela selecção de uma amostra representativa das

duas facções, tentando concluir sobre quais os elementos que pesam nas decisões tomadas por cada uma das partes. A validação é ainda procurada com a inclusão de elementos que se considera ocuparem uma posição neutra na sua associação com qualquer das entidades envolvidas. Importa, assim, ter-se desenvolvido uma contextualização detalhada de cada um dos participantes e das mensagens proferidas (Bardain, 2008), no que toca ao seu percurso académico e profissional, e situação ou funções que desempenha aquando da realização desta investigação.

Um aspecto que pode ser considerado como limitador ao processo de pesquisa é o facto de o tema analisado ter começado a ser discutido em anos recentes em outros países, não havendo, na maior parte dos casos, grandes consensos concretos e medidas legais instituídas de controlo e responsabilização da gestão destes espaços pelas direcções dos jornais. Também o facto de este estudo se basear em pareceres emitidos pela ERC poderá ser encarado como limitação na medida em que a própria entidade tem produzido recomendações de alguma forma controversas que podem provocar uma divisão entre os que a reconhecem enquanto regulador de qualidade nos meios de comunicação social e os que pensam exactamente o contrário, factor que pode ter influência indirecta na abordagem a este ou outros temas referenciados pela entidade. Por último, a impossibilidade de realizar entrevistas presenciais em todos os casos poderá constituir uma limitação ao estudo, tendo em conta que esse tipo de interacção beneficia, como anteriormente referido, de características únicas que poderão enriquecer o processo de recolha de dados e que não são associáveis a entrevistas feitas, por exemplo, via correio electrónico.

V. Resultados

O presente capítulo incluirá a apresentação dos dados obtidos durante o processo de investigação e que resultam das entrevistas realizadas aos diferentes participantes que aceitaram colaborar com ela. Tendo em conta o material recolhido, os resultados serão apresentados seguindo uma estrutura semelhante à utilizada na esquematização das perguntas que foram feitas. Com vista a uma melhor apresentação da informação recolhida, são aqui divididos por cinco os tópicos sobre os quais versaram as questões apresentadas às personalidades entrevistadas: a relação da imprensa nacional com a internet e a adaptação das suas edições online às plataformas digitais, o Caso Carlos Castro e o panorama nacional de regulação dos espaços abertos ao comentário dos utilizadores nas páginas online dos jornais diários portugueses, a questão da responsabilização e soluções para as políticas moderadoras por parte dos órgãos de comunicação social. Como referido anteriormente, os dados foram recolhidos através de entrevistas presenciais e, quando tal não foi possível, através de entrevistas através de correio electrónico, com a análise de conteúdo a centrar-se então em torno dos tópicos acima mencionados, com a intenção de concluir em que direcções apontavam as opiniões, pontos convergentes e divergentes.

Imprensa escrita e a internet

No que se refere à forma como a imprensa escrita se tem adaptado à internet e como tem gerido a sua presença digital, verifica-se que as opiniões vão no sentido de um caminho de adaptação que ainda está a ser percorrido. Há a consciência de a disponibilização de conteúdos neste formato se assumir como o futuro da forma como o público a eles terá acesso e que motiva um aumento da importância que lhes é dada por parte de órgãos de comunicação social e instituições da área da comunicação. Pedro Pereira Neto, que considera que o peso das edições online na estrutura organizativa dos jornais é ainda “relativamente baixo, quer a nível humano como material”, refere que “apesar de já ter sido percorrido um caminho interessante na presença que têm na internet (pela inclusão crescente de jornalistas mais jovens), a verdade é que persiste nas redacções uma mentalidade pré-web”, em que as potencialidades do meio não são encaradas com seriedade, facilmente rotuladas como “modernices” às quais as equipas redactoriais ainda têm dificuldade de adaptação. Esse desprezo traduz-se, continua, num ignorar de factores que podem ser decisivos como “a conquista de novas fatias de audiência, que poderão significar a viabilidade dos títulos a médio prazo”. Reginaldo Rodrigues de Almeida refere a “ruptura epistemológica” a que se está a assistir, numa realidade onde “mais do que usarmos o digital, somos mesmo o digital, e que impera uma forte ligação à tecnologia”. Esta serve de “espelho da nossa realidade”, em que o que acontece no real “ganha uma maior

dimensão pela multiplicação dos processos comunicativos”. Ao nível da imprensa escrita, ele “não aniquila o formato em papel, mas obriga a que ela se tenha de adaptar e, pela sobrevivência, percorrer novos caminhos” e cita os casos do Diário de Notícias e do Público que, com o desenvolvimento de novos tipos de conteúdos e enquanto “grandes jornais de grande dimensão que são, mostraram que há toda uma capacidade de adaptação da imprensa às plataformas digitais”. Ainda que admita a um percurso cada vez mais adaptado à internet, Anabela Lopes entende que, no caso português, “as edições online ainda estão muito coladas às versões em papel, por contraste com o audiovisual onde esse caminho tem sido feito de forma mais rápida na adaptação de novas ferramentas e linguagens”. Rui Gomes acrescenta a essa ideia a constatação de uma nova fase no conceito de comunicação social como este era conhecido, e nas suas várias dimensões (direitos, garantias, deontologia e questões sobre a liberdade), que é a pós-publicação. Se na pré-publicação e na publicação “existe um conjunto de direitos e deveres” que devem ser garantidos (“direito do acesso às fontes, salvaguarda do sigilo por parte do jornalista, liberdade de circulação e transmissão”, entre outros), o “desenvolvimento das tecnologias traz então a questão da pós-publicação, ou seja, o conteúdo não morre no dia em que é publicado”. É a este nível que se focam actualmente as principais “dúvidas, iniciativas e experimentalismos, sobre os quais a poeira precisa ainda de assentar”.

Caso Carlos Castro e a participação pelo comentário

Arons de Carvalho considera a relação das redacções com a internet “uma das matérias mais importantes e que constitui, a breve trecho, o futuro”, realçando que, neste processo, os desenvolvimentos recentes ao nível da regulação nesta plataforma levam a uma chamada de atenção em relação à forma como estes espaços são geridos. E vêm “à tona nomeadamente em situações como as do Caso Carlos Castro, devido à quantidade de comentários agressivos e chocantes que eram publicados e perpetuados pelos utilizadores nos sites dos jornais”, uma situação que, segundo Rui Gomes, se reflecte no crescente número de queixas que a ERC vai recebendo nos dias de hoje, em que grande parte é referente à forma como os espaços abertos de comentário são geridos pelos jornais portugueses nas suas páginas online. O mesmo é confirmado por Óscar Mascarenhas, que no seu cargo de provedor do leitor do Diário de Notícias, assume ser cada vez maior o número de pessoas que o contactam demonstrando insatisfação relativamente aos conteúdos que são disponibilizados pelo jornal na internet. Admite ainda que “a situação é particularmente grave quando os conteúdos versam temas como a homossexualidade, a raça ou mesmo o futebol”, em que esses espaços se transformam em “meros vazadores de insultos, sem que se obtenha qualquer benefício disso para a sociedade”. São estes casos, segundo Pedro Pereira Neto, em que “o facto de envolver uma figura pública e, sobretudo (no caso do Carlos Castro) homossexual”, e num país “caracterizado por um ismo (machismo e feminismo) absolutamente retrógrado mas covardemente escondido”, levam a que a abertura da

internet à participação a posiciona como plataforma mais fácil para que qualquer pessoa possa “veicular o seu fel”, situação facilitada pela possibilidade (em alguns casos) do comentário anónimo. A popularidade que este tipo de temáticas “tabu” suscita entre os utilizadores é reflectido na quantidade de comentários publicados e servem de catalisadores, concordam todos os participantes desta investigação, do aumento de visibilidade dada ao tema da moderação de comentários em páginas online, com o Caso Carlos Castro a ser um dos mais debatidos em anos recentes.

A moderação dos espaços de comentário

Sobre a falta de controlo da participação de utilizadores nesse tipo de espaços, uma opinião partilhada pela maioria dos entrevistados tem a ver com o custo associado à mobilização de elementos das equipas dos jornais para uma observação e edição constante dos conteúdos submetidos. Esta fase de pós-publicação, como referida anteriormente por Rui Gomes, “exige recursos, custos elevados e uma dedicação exclusiva e permanente de profissionais em relação ao que é enviado pelo público”. Neste processo, alguns órgãos “tiveram mais prudência na gestão dos comentários nos modos de avaliação da qualidade dos comentadores” mas outros “perceberam que estavam a gastar dinheiro demais com a revisão deste tipo de conteúdos” (Óscar Mascarenhas). O desagrado face à perspectiva de se custear um grupo de pessoas para esta tarefa e a pretensão que “muitas vezes têm de concorrer com os outros média”, traduz-se no que Pedro Pereira Neto chama de “nivelamento dos conteúdos por baixo”, reflectido, em muitos casos, também na falta de (ou na má execução) de uma política operacional dos espaços abertos ao comentário. As diferentes posturas tomadas por parte das direcções do Diário de Notícias e Público, reflectem, na interpretação da maioria dos entrevistados, o ponto principal no que se refere a esta matéria: a responsabilização.

Participação do público e responsabilização

“Quem é responsável? É que no órgão de comunicação social escrito (em casos de atentado ao bom nome de alguém, por exemplo), a responsabilidade criminal é do autor do conteúdo, desde que identificado, com a garantia de independência do jornalista em relação à empresa, ainda que a responsabilidade civil já caia, por solidariedade, também do lado dela (...) No online, um pouco da analogia é a mesma coisa e a questão está em depois saber quem produz determinado comentário, sendo que são muitas vezes permitidas coisas como o comentário anónimo” – Arons de Carvalho. Reginaldo Rodrigues de Almeida apresentou uma opinião contrastante com a dos restantes entrevistados, defendendo que as características que “o online tem de ter um factor de atracção e sedução que o analógico não tem” e considerando que deve haver uma diferenciação entre o que é a edição electrónica do jornal (com conteúdos criados pelas equipas redactoriais) e o que são os espaços

abertos à participação do público: “acho menos positivo se no formato digital não houver espaços onde o utilizador possa vociferar o comentário que entender sobre determinada matéria e acho que o online os devem promover”. De opinião diferente, Óscar Mascarenhas assume-se “radicalmente contra a política de gestão de comentários que o DN exerce, que se baseia na ideia de recusa da censura, na de as palavras não agredirem e de termos de nos sujeitar a essas condicionantes do meio online” e que o controlo do que é publicado nos espaços em questão é tarefa da responsabilidade do meio de comunicação social, de forma a “garantir uma boa circulação de informação entre os leitores e o debate entre eles”. Argumenta também que “mesmo as pessoas que defendem uma tese mais libertária no tema da moderação sabem que há limites” e cita o caso do Diário de Notícias (onde, como referido, é o provedor do leitor), em que “há ocasionalmente a decisão de se fechar as caixas de comentários a notícias relativas a temas como a morte de um político, por exemplo, por já se saber que haverá abusos”. Se “tudo o que é publicado em papel é controlado”, refere, “o mesmo deve ser aplicado a todos os conteúdos lançados no site”. Considerando “mediocre” o panorama português de moderação dos espaços de participação do público, Pedro Pereira Neto reconhece que a questão da responsabilização por parte deste tipo de conteúdos não é preocupação prioritária por parte das direcções de grande parte das empresas, que “consideram ser esse um papel menor de entre aqueles que um jornal desempenha” e que, para muitos directores, “até será provavelmente algo que tecnicamente lá está e que é mantido para constituir uma espécie de ‘manifesto de modernidade’ do jornal, mas que é considerado irrelevante”. Anabela Lopes prefere falar em “filtros” quando se refere ao tema da moderação de comentários, referindo que em qualquer um dos casos (abertura total e livre à participação vs. Controlo das caixas de comentários) se assiste ao desenrolar de “caudais de opiniões – umas bem-fundamentadas e outras muito frágeis” que não crê serem “especialmente úteis para a formação da opinião pública”, e fala também na desvalorização que as direcções destes órgãos de comunicação social parecem ter em relação à gestão que fazem desta matéria. As reacções dos dois órgãos em questão reflectem, para Anabela Lopes, “a postura que cada um deles assume no universo dos média, bem como a sua linha editorial”, que considera o Diário de Notícias mais “popular” por oposição ao Público, que “se pauta por critérios que defendem melhor a sua imagem de publicação de referência”. A mesma posição é partilhada por Pedro Pereira Neto, que refere ficar “a ideia de que o DN, desde que importou algumas das lógicas do Correio da Manhã, aposta e explora a polémica” e que um controlo feito a estes espaços “fá-lo-ia perder essa polémica e, conseqüentemente, uma parte importante da razão pela qual a audiência-tipo do DN frequenta esses espaços de comentário”. No caso do Público, também considera que este tem “outro critério” e que a aposta que faz num formato de “quality paper que não existia em Portugal” passa também por ter um “cuidado maior na ‘algarra’ que permite no seu site”.

Os caminhos a seguir e soluções de moderação

Rui Gomes e Arons de Carvalho falam na “falta de uma visão standard” generalizada em relação a este tema e que, de certa forma, dite o modo como deve ser a postura dos jornais: “um órgão de comunicação social, para o ser, tem de contemplar a edição de todos os conteúdos” e se, por um lado, os que defendem a liberdade total na participação “acham que não devem ser responsabilizados pelos comentários online por eles não passarem necessariamente por essa fase”, os de opinião contrária defendem que “esse espaço é sujeito a ela, nem que seja pela existência dos termos de utilização definidos pelos jornais ou pelo simples facto de partir das direcções a opção de inserir ou não um espaço para comentários, o que já é, por si só, uma opção editorial”. Esta questão remete então para a legalidade de um cenário em que o controlo feito a estes espaços é visto como opcional. Que caminhos seguir? Haverá necessidade de criação de legislação específica referente aos conteúdos publicados nos sites dos órgãos de comunicação social? Faltará apenas uma execução concreta da lei actualmente em vigor, que define a extensão da lei de imprensa para plataformas emergentes no acesso dos leitores aos conteúdos jornalísticos (ainda que não surja especificamente referida a internet)? A este nível, o sentido das opiniões recolhidas não é unilateral. Ainda que considerem que a legislação actual deveria ser suficiente para haver uma maior cautela no tratamento dos conteúdos publicados em páginas online, sejam eles produzidos pelas equipas redactoriais ou pelo público, os representantes da ERC entrevistados para esta investigação consideram que, na forma como é apresentada, nova legislação deveria ser criada de forma a proporcionar uma clarificação em relação às plataformas digitais. “Segundo a lei de imprensa e do comércio electrónico, entendemos que a responsabilidade é dos órgãos e todo o acolhimento que temos tido em relação a este tema vai nesse sentido” – diz Rui Gomes – confirmando que a lógica que a entidade segue é “é a mesma seguida em outros países e que visa uma maior responsabilização do órgão de comunicação social em relação ao que é publicado pelo público, ainda que não exista uma visão comum por parte da indústria em relação ao que fazer, como fazer e que comportamento tomar”. A opinião de Pedro Pereira Neto segue o mesmo sentido e reforça a ideia de uma deficiente adaptação às ferramentas comunicacionais das quais usufruímos actualmente, não só por parte da imprensa mas também da sociedade em geral: “Não estamos minimamente preparados para as alterações nas ferramentas de que nos servimos, ou para as implicações que essas alterações acarretam (...) e seria bom que o Direito protegesse mais”.

No lado dos que defendem a suficiência da lei de imprensa em vigor, Anabela Lopes refere que a ela se deve aliar o “bom senso que deverá conduzir as boas práticas jornalísticas”, e que ambos, se aplicados, “serão suficientes” e que não defende, a este nível, medidas compulsórias, considerando que, na desvalorização das plataformas digitais por parte dos responsáveis de imprensa, “a diferença poderá ser feita pela elevação da cultura destes”. No caso de Reginaldo Rodrigues de Almeida, reforçando a ideia que referiu anteriormente, considera a lei suficiente e que não deve ser aplicável aos conteúdos da autoria dos utilizadores. Óscar Mascarenhas fala na “total responsabilização do órgão de

comunicação social” e que implicaria o “controlo total” que referiu anteriormente em relação aos conteúdos de terceiros, com a alternativa de ser feito um esforço concreto na identificação dos autores dos comentários através de sistemas que, não sendo perfeitos, podem minimizar os efeitos de uma “irresponsabilidade sustentada pelo facto de os jornais terem interesses comerciais ao apresentarem o número das pessoas que visualizam e comentam os seus conteúdos nos sites”. Considera-se “absolutamente pela responsabilização das pessoas, de tudo o que é publicado” e a sua “interpretação jurídica da lei de imprensa e da sua aplicabilidade é que esta é uma lei sobre o acto jornalístico, independentemente da plataforma em que ele é publicado, em que tudo o que é acto jornalístico no online, seja informativo ou comentário, está sob a alçada da lei de imprensa e, do meu ponto de vista, essa questão está resolvida”. A procura de uma solução ideal para a moderação deste tipo de conteúdos (e possibilidade de implementação de medidas legais) apresenta-se assim como uma tarefa que não reúne consenso entre os participantes que aceitaram colaborar com esta investigação e sobre a qual parece ainda haver dúvidas consideráveis e que assentam ora na execução concreta e imediata da lei segundo os termos vigentes, ora na procura de respostas que encarem especificamente as plataformas digitais de uma forma que ainda não foram contempladas e que “obrigue” os responsáveis dos meios de comunicação à definição de termos de novos termos que melhor dêem resposta à necessidade de responsabilização dos autores de qualquer conteúdo que seja publicado nos sites dessas entidades.

Conclusão

Através do conjunto de entrevistas realizadas aos diferentes convidados escolhidos para o presente trabalho de investigação, procurou-se aferir com individualidades com percurso académico e profissional na área das ciências sociais e da comunicação sobre o panorama nacional de gestão das áreas destinadas à participação do público nas páginas online dos jornais portugueses, tendo por base a diferença de tomada de posição do Diário de Notícias e Público em relação a essa matéria. Através da realização de entrevistas aos diferentes participantes, a recolha foi feita tendo em vista a obtenção de perspectivas e opiniões em relação à forma como a imprensa escrita portuguesa se tem integrado nas plataformas digitais, com particular incidência na forma como a vertente interactiva da comunicação digital tem potenciado a participação directa do público nos conteúdos que são disponibilizados nas edições electrónicas desses órgãos e no que tem e deve ser feito ao nível da gestão desses conteúdos.

Com base nos resultados obtidos, é possível concluir que a importância dada por parte das direcções dos órgãos de comunicação social aos conteúdos que lançam nas suas páginas online é, inegavelmente, crescente, ainda que o caminho até uma adaptação total esteja ainda a ser percorrido. A maior parte dos entrevistados nota que há ainda uma desvalorização em relação ao formato e à própria internet enquanto plataforma de comunicação, havendo a consciência de a edição electrónica ser ainda em muitos casos vista como acessória. Dessa desvalorização, concorda também a maioria dos participantes neste estudo que a gestão dos conteúdos dos utilizadores e a sua publicação foram aspectos que não mereceram muita atenção aquando da transposição do formato em papel para a presença digital e que levaram a uma implementação pouco eficaz e tardia de práticas moderadoras, normalmente por reacção a manifestações de oposição vindas a público. São exemplo os diferentes pareceres emitidos pela Entidade Reguladora da Comunicação Social a propósito de casos como o do falecimento de Carlos Castro, ponto de partida para este trabalho de investigação.

É também maioritária a ideia segundo a qual a responsabilização pela produção dos conteúdos publicados, sejam eles de autoria das redacções ou do público, e que por isso, a escolha de levar ou não a cabo esse controlo e as consequências que dela advém serão da responsabilidade das direcções dos respectivos órgãos de comunicação. A perspectiva de uma necessidade de remodelação da lei de imprensa, de forma a contemplar especificamente os conteúdos publicados por utilizadores nos sites dos jornais, foi a questão que recolheu menor consenso, com uma metade dos participantes a considerar desnecessária uma revisão à lei (por considerar que a actual é extensível a qualquer formato em que a edição do jornal esteja presente) e a outra a encarar que a falta de controlo que pauta o panorama actual beneficiaria de uma legislação mais específica, ainda que se assumia a inexistência de uma política internacionalmente reconhecida que garanta uma execução ideal da regulação desta dimensão participativa que as plataformas digitais trouxeram à relação entre órgão e público.

Não havendo ainda soluções ideais, conclui-se, ainda assim, que a situação generalizada dos espaços abertos ao comentário nas páginas online dos jornais é uma questão longe de estar resolvida. A postura atenuante de alguns jornais continua a contrastar com a repetida desvalorização deste tema por outros, com o sentido deste trabalho de investigação a ir na direcção da responsabilização das entidades gestoras destes espaços e que, por isso, a implementação de algumas medidas moderadoras (ainda que não totalmente eficazes) se traduzirá numa maior qualidade nas dinâmicas de debate entre utilizadores, com a qual as direcções devem ter especial preocupação. Os caminhos seguidos pelos diferentes órgãos de comunicação social têm sido diferentes, mas verifica-se que, com maiores ou menores intensidade e frequência, a existência de medidas que vão sendo implementadas pelas direcções em relação aos conteúdos publicados por utilizadores, a provar mesmo sendo, em muitos casos, por força de pressões externas, o funcionamento das caixas de comentário nas páginas online dessas publicações passou a merecer alguma atenção por parte de quem as dirige e pretende integrar a dimensão digital enquanto elemento chave no posicionamento que essas entidades assumem numa lógica de mercado. Público e Diário de Notícias representam a diversidade de dinâmicas de moderação que se apresenta no panorama português que pode ser um reflexo da situação existente em outros países onde, como se conclui por este trabalho, a falta de consenso e de uma visão-modelo alargadamente reconhecida dita a moderação da participação do público nas páginas online enquanto tema que continuará a ser foco de discussão importante no estudo das relações entre os meios de comunicação tradicionais, as plataformas digitais e as questões da participação.

Referências Bibliográficas

Aase, Sara (2011), “Print vs Online: Can There Be a Cohabitation of Competing Media and How Readers Can Benefit”, *Journal of the American Dietetic Association*, 111(4), pp. 500-504.

Amichai-Hamburger, Yair; Adi Fine e Abraham Golstein, “The impact of Internet interactivity and need for closure on consumer preference”, *Computers in Human Behavior*, 20, pp. 103-117.

Bardin, Laurence, 2008, *Análise de Conteúdo*, Coimbra, Edições 70 Lda.

Bell, Judith, 2010, *Doing Your Research Project*, New York, Open University Press.

Blank, Grant e Blanca Reisdorf (2012), “The Participatory Web – A user perspective on Web 2.0”, *Information, Communication & Society*, 15(4), pp. 537-554.

Brunson, Michael (2002), “The Media”, *The Political Quarterly*, 72(1), pp. 74-80.

Campenhoudt, Luc e Raymond Quivy, 1992, *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, Lisboa, Gradiva Publicações Lda.

Canavilhas, João (2012), “From Remediation to Convergence: looking at the Portuguese media”, *Brazilian Journalism Research*, 8(1), pp. 7-21.

Cao, Xiaoxia, Minh Ngoc Tran e Weiyu Zhang (2012), “The structural features and the deliberative quality of online discussions”, *Telematics and Informatics*, 30, pp. 74-86.

Cardoso, Gustavo (2005), “Da comunicação em massa à comunicação em rede: modelos comunicacionais e a sociedade da informação”, em Gustavo Cardoso, Rita Espanha e Vera Araújo (orgs.), *Da comunicação em massa à comunicação em rede*, Porto, Porto Editora.

Cardoso, Gustavo (2011), “Más allá de Internet y de los medios de comunicación de masas”, *Revista TELOS (Cuadernos de Comunicación e Innovación)*, Janeiro – Março.

Castells, Manuel (2009), *Communication Power*, USA, Oxford University Press.

Castells, Manuel (2000), *The Rise of the Network Society, The Information Age: Economy, Society and Culture Vol. I.*, Cambridge, John Wiley & Son.

Castells, Manuel (2001), *The Internet Galaxy*, Great Britain, Oxford University Press.

Castells, Manuel (2004), *The Network Society: A Cross-Cultural Perspective*, Northampton, Edward Elgar Pub.

- Castells, Manuel (2007) “Communication, Power and Counter-power in the Network Society”, *International Journal of Communication* 1, p.238-266.
- Castells, Manuel (2008), “The New Public Sphere: Global Civil Society, Communication Networks and Global Governance”, *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 616(78), pp. 78- 93.
- Charles, C.M, 1998, *citado por* Coutinho, Clara, 2011, *Metodologias de Investigação em Ciências Sociais e Humanas – Teoria e Prática*, Coimbra, Edições Almedina S.A.
- Chen, Jianqing, Andrew B. Whinston e Hong Xu (2011), “Moderated Online Communities and Quality of User-Generated Content”, *Journal of Management Information Systems*, 28(2), pp. 237-268.
- Clark, Rob (2012) “Bringing the Media In: Newspaper Readership and Human Rights”, *Sociological Inquiry*, 82(4), pp. 532-556.
- Correia, Frederico (2008), *Jornalismo do cidadão – quem és tu?*, Dissertação de Mestrado em Ciências da Comunicação, Vila Real, Universidade de Trás-os-Montes e Alto-Douro.
- Coutinho, Clara, 2011, *Metodologias de Investigação em Ciências Sociais e Humanas – Teoria e Prática*, Coimbra, Edições Almedina S.A.
- Creswell, John, 2007, *Projecto de Pesquisa – Métodos qualitativo, quantitativo e misto*, São Paulo, Artmed Editora.
- Dahlgren, Peter (1995), *Television and the Public Sphere – Citizenship, Democracy and the Media*, Londres, SAGE Publications.
- Dahlgren, Peter (2005), “The Internet, Public Spheres, and Political Communication: Dispersion and Deliberation”, *Political Communications*, 22, pp. 147-162.
- Dahlgren, Peter (2009), *Media and Political Engagement – Citizens, Communication and Democracy*, USA, Cambridge University Press.
- Dahlgren, Peter (2012), “Reinventing Participation: Civic Agency and the Web Environment”, *Geopolitics, History, and International Relations*, 2, pp. 27-45.
- Diakopoulos, Nicholas e Mor Naaman (2011), *Towards Quality Discourse in Online News Comments*, Hangzhou, School of Communication and Information – Rutgers University.

- Díaz-Noci, Javier, David Domingo, Pere Masip, Josep Lluís Micó e Carlos Ruiz (2010), “Conversation 2.0 and democracy. An analysis of readers’ comments in Catalan Online Newspapers”, *Comunicación y Sociedad*, 23(2), pp. 7-39.
- Ha & James citado por Chen, Kuanchin e David C. Yen (2004), “Improving the quality of online presence through interactivity”, *Information and Management*, 42, pp. 217-226.
- Habermas, Jürgen (1991), *The structural transformation of the public sphere*, Massachusetts, The MIT Press.
- Iosifidis, Petros (2011), “The Public Sphere, Social Networks and Public Service Media”, *Information, Communication and Society*, 14(5), pp. 619-637.
- Jenkins, Henry; Katie Clinton, Ravi Purushotma, Alice J. Robison e Margaret Weigel (2006), *Confronting the Challenges of Participatory Culture: Media Education for the 21st Century*, Chicago, MacArthur Foundation.
- Kim, Chulyun, Won Kim, Ok-Ran Jeong e Jungmin So (2010), “The dark side of internet: Attacks, costs and responses”, *Information Systems*, 36, pp. 675-705.
- Lévy, Pierre. (2000), “Ciberdemocracia”, Lisboa, Instituto Piaget.
- Manosevitch, Edith e Dana Walker (2009), “Reader Comments to Online Opinion Journalism: A Space of Public Deliberation”, Paper presented at the 10th International Symposium on Online Journalism in Austin TX, USA.
- Miller, Ron (2010), “Old Media Meets New”, *Media Redux*, October 2010, pp. 13.
- Poster, Mark (1997), “Internet and the Public Sphere” em David Porter (orgs.), *Internet Culture*, Londres, Routledge.
- Rieffel, Rémy (2003). *Sociologia dos Media*, Porto, Porto Editora.
- Silverstone, Roger (1999), “What’s new about new media?”, *New Media and Society*, 1(1), pp. 10-82.
- Silverstone, Roger (1999), *Why Study the Media*, Califórnia - USA, SAGE Publications.
- Skogerbe, Eli e Marte Winsvold (2011), “Audiences on the move? Use of assessment of local print and online newspapers”, *European Journal of Communication*, 26(3), pp. 214-229.
- Splichal, Slavko (2002), *Principles of publicity and press freedom*, USA, Bowman and Littlefield Publishers.

Tejedor-Calvo, Santiago (2010), “Web 2.0 en los ciberdiarios de América Latina, España y Portugal”, *El profesional de la información*, 19(6), pp. 610-619.

Ubayasiri, Kasun (2006), *Internet and the Public Sphere: A glimpse of Youtube*, Queensland, Central Queensland University.

Witteman, Holly O. e Brian J. Zikmund-Fisher (2012), “The defining characteristics of Web 2.0 and their potential influence in the online vaccination debate”, *Vaccine*, 30, pp. 3734-3740.

Anexos

A. Entidade Reguladora para a Comunicação Social, Maio de 2011, “Participações contra as edições electrónicas do Diário de Notícias, Jornal de Notícias, I e Público, pelo teor dos comentários dos leitores às notícias sobre a morte de Carlos Castro”, consultado no dia 09/09/2013 e disponível em: <http://www.erc.pt/download/YToyOntzOjg6ImZpY2hlaXJvIjtzOjM5OiJtZWRpYS9kZWNPc29lcy9vYmplY3RvX29mZmxpbmUvMTY1NC5wZGYiO3M6NjoidGl0dWxvIjtzOjI1OiJkZWxpYmVyYWVhby0yY29udC1uZXQyMDExIjt9/deliberacao-2cont-net2011>.

B. Lei de Imprensa - Lei n.º 2/99, de 13 de Janeiro - rectificada pela Declaração de Rectificação n.º 9/99, de 18 de Fevereiro e alterada pelo artigo 95.º da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio.

C. Publico.pt, “*Comentários e Inquéritos*”, consultado no dia 09/09/2013 e disponível em: <http://www.publico.pt/nos/comentarios-e-inqueritos>

Comentários e Inquéritos

O PÚBLICO foi o primeiro jornal português a implementar um modelo de gestão de comentários centrado na comunidade. Os comentários, que são moderados antes de serem publicados, são aprovados ou rejeitados pelos próprios autores desde Novembro de 2012. Os critérios de publicação a seguir são definidos pelo PÚBLICO. Os jornalistas também participam na moderação e são os únicos que podem validar denúncias feitas por leitores.

Cada leitor tem uma reputação, calculada automaticamente a partir do número de participações na comunidade – comentando, votando e acrescentado argumentos em inquéritos, moderando comentários de outros leitores. A qualidade dessas participações também conta: aprovar um comentário, por exemplo, contribui para aumentar a reputação; mas, se esse comentário violar os critérios de publicação e for denunciado por outro leitor, o moderador é penalizado.

Todos os leitores registados têm página pessoal, com o histórico da participação no site e a possibilidade de partilhar contacto, fotografia, hiperligações (links) para páginas pessoais, blogues e redes sociais (pode optar por não o fazer), com a restante comunidade (é nesta página que também tem acesso aos artigos escolhidos para ler mais tarde).

Os leitores podem registar-se através do Facebook e do Twitter. Optando por esta forma de registo, os leitores criam uma ligação directa entre o seus perfis no PÚBLICO e as suas páginas naquelas redes sociais. Isto significa que os comentários feitos no PÚBLICO por leitores registados deste modo são acompanhados pela assinatura e pela fotografia patentes na rede social usada para o efeito, assim como um link para o perfil do utilizador nessa rede social.

O PÚBLICO escolhe diariamente um comentário (ou mais) para destacar na página principal do site e em todas as páginas de secção. A actualidade, a excepcionalidade da opinião e a educação dos contributos dos leitores são critérios para esta escolha.

Conceito

O conceito de comunidade do PÚBLICO assenta em três ideias:

Reputação do leitor

O leitor interage com o PÚBLICO de muitas e diferentes maneiras. Não é autor de comentários isolados. Tem uma história, que é valorizada consoante tenha ou não contribuído para um debate saudável, informado e cordial no site. E essa reputação é tida em conta quando participa na moderação de comentários e inquéritos de outros leitores.

Papel do PÚBLICO

Os leitores do PÚBLICO devem poder moderar os outros leitores, desde que disponham das ferramentas certas. A comunidade deve ser auto-suficiente no que diz respeito à qualidade e à relevância dessas participações. A acção do PÚBLICO deve limitar-se a determinar as regras a cumprir e a intervir apenas quando necessário.

Interacção alargada

Os comentários devem ser usados para esclarecer outros leitores sobre a actualidade ou criticar a abordagem noticiosa, recorrendo à linguagem clara e concisa. Mas não devem ser a única forma de interacção. Para uma leitura mais directa e objectiva da opinião da comunidade, os inquéritos passam a ser entendidos como uma “extensão natural” dos artigos, onde os leitores podem votar e argumentar. Como o sistema de reputação se baseia numa avaliação qualitativa (feita pela comunidade sobre a participação de cada um dos leitores), o modelo aplicado à comunidade de leitores do PÚBLICO será alvo de observação constante por parte dos responsáveis editoriais do jornal e melhorada regularmente. O principal objectivo é construir um espaço de debate respeitado por todos.

Comentários

Os comentários no PÚBLICO deixaram de ser publicados automaticamente a 5 de Março de 2011. Os contributos dos leitores estão sujeitos a aprovação desde essa data. A moderação pertenceu a uma equipa de editores de comentários do PÚBLICO durante ano e meio e, a 22 de Novembro de 2012, passou a ser desempenhada pelos próprios leitores em articulação com os jornalistas do PÚBLICO.

Escrever comentários – com o limite máximo de 800 caracteres – é possível por regra em todos os artigos. No entanto, quando o conteúdo é extremamente sensível, o PÚBLICO reserva a opção de impedir que determinado artigo seja comentado. Independentemente dessa acção, a possibilidade de

comentar um artigo acaba 30 dias após a publicação desse artigo, para evitar interpelações que, pelo tempo passado, podem ficar sem resposta de outros leitores visados.

Os comentários anónimos não são permitidos, assim como a utilização da palavra “Anónimo” – ou de expressão similar – como nome de perfil. Apenas leitores registados podem participar na comunidade. O registo é livre e pode ser feito através das redes sociais Facebook e Twitter. O PÚBLICO garante a não divulgação dos dados fornecidos.

O PÚBLICO regista na sua base de dados o IP dos autores dos comentários.

Crítérios de publicação

Os comentários só devem ser publicados se estiverem de acordo com os seguintes critérios. Se violarem algum destes pontos, devem ser reprovados, mesmo que violem apenas um.

Os comentários devem ser escritos integralmente em português, salvo referências pontuais noutros idiomas, como nos casos de títulos de obras literárias ou cinematográficas, títulos de artigos ou vídeos, ou expressões idiomáticas;

São impublicáveis acusações de carácter criminal, insultos, linguagem grosseira ou difamatória, violações da vida privada, incitações ao ódio ou à violência, ou que preconizem violações dos direitos humanos;

São intoleráveis comentários racistas, xenófobos, sexistas, obscenos, homofóbicos, assim como comentários de tom extremista, violento ou de qualquer forma ofensivo em questões de etnia, nacionalidade, identidade, religião, filiação política ou partidária, clube, idade, género, preferências sexuais, incapacidade ou doença;

É inaceitável conteúdo comercial, publicitário (Compre Bicicletas ZZZ), partidário ou propagandístico (Vota Partido XXX!);

Os comentários não podem ser escritos integralmente em maiúsculas ou em parte, para destacar nomes ou outros elementos do texto. As maiúsculas devem ser usadas apenas no início das frases e em siglas e acrónimos;

Os comentários não podem incluir hiperligações (links), endereços web (URL) ou qualquer código HTML;

Os comentários não podem incluir moradas, endereços de e-mail ou números de telefone;

Não são permitidos comentários repetidos, quer estes sejam escritos no mesmo artigo ou em artigos diferentes;

É proibido ferir ou incentivar a ferir estas regras, mesmo com recurso ao humor, ao sarcasmo, à referência indirecta ou à citação.

O PÚBLICO reserva o direito de suspender a conta de utilizador de quem violar reiteradamente estes critérios de publicação.

Em caso de dúvida, por favor entre em contacto connosco através do endereço de correio electrónico comunidade@publico.pt .

O PÚBLICO sugere ainda critérios adicionais de estilo e conteúdo (que não servem para a reprovação de comentários caso não sejam cumpridos, mas para ajudar a melhorar a qualidade do debate):

Os comentários devem ser escritos com recurso a linguagem clara, concisa e com raciocínio e estilo fáceis de seguir;

Os comentários devem ser assinados com os nomes reais dos autores. O PÚBLICO disponibiliza a funcionalidade de comentário das notícias para incentivar a expressão livre da opinião dos cidadãos, o debate crítico da actualidade, a troca de ideias e a assunção pública de posições de uma forma livre e civicamente madura;

Os autores dos comentários podem utilizar pseudónimos, caso prefiram não assumir a sua verdadeira identidade. Nesse caso, o PÚBLICO sugere que cada leitor use sempre o mesmo pseudónimo, de forma a criar uma “persona” identificável;

O PÚBLICO considera a possibilidade de camuflar a identidade do autor de um comentário como um direito dos leitores e uma necessidade para garantir a livre expressão de todas as opiniões em casos sensíveis. Sempre que essa necessidade não exista, o PÚBLICO recomenda aos seus leitores que assinem os comentários com a sua verdadeira identidade.

Os comentários devem visar o tema do artigo em que são submetidos. Os comentários “fora de tópico” devem ser evitados;

Um comentário não é uma carta. Não devem ser utilizadas fórmulas de cortesia usuais como “Exmos senhores” e “atentamente”, nem agradecimentos;

Não repita o envio do seu comentário. Ele aparecerá no site quando for aprovado pela comunidade;

Se apenas pretende corrigir um erro num texto, utilize o formulário próprio para o efeito, acessível através do botão com o desenho de um lápis. Este botão encontra-se disponível em todas as notícias, entre a fotografia e o texto.

As caixas de comentários devem ser utilizadas para defender pontos de vista informados, relevantes e intelectualmente honestos, mantendo sempre o espírito do diálogo e evitando a todo o custo o confronto verbal e “perseguições” a outros leitores.

O PÚBLICO reserva o direito de editar gralhas e erros de ortografia ou pontuação nos comentários dos leitores, opção que não está ao alcance dos restantes leitores moderadores. Os comentários destacados

na homepage ou nas páginas das secções são citações dos comentários originais e, por isso, podem não estar destacados na íntegra.

O PÚBLICO aceita (e agradece) todas as críticas ao seu trabalho, desde que estas sejam escritas com cordialidade e com a intenção de corrigir ou enriquecer a informação prestada pelo jornal. Ataques dirigidos individualmente a jornalistas, fotojornalistas, videojornalistas, infográficos ou a qualquer outro elemento da redacção não são tolerados.

Sistema de reputação

Qualquer leitor do PÚBLICO se pode registar, directamente no site ou via Facebook ou Twitter. Todos os leitores registados começam no primeiro nível de reputação no sistema de reputação. Existem quatro níveis ao todo, estando associados diferentes poderes na comunidade a cada um. O leitor sobe ou desce de nível consoante um sistema automatizado de pontuação, que é influenciado em pesos variados pelos seguintes comportamentos:

Influência positiva

Comentários escritos e aprovados pela comunidade;

Decisões de moderação de comentários de outros leitores que estejam de acordo com a decisão final da comunidade (sejam esses comentários aprovados ou rejeitados);

Denúncias efectuadas e confirmadas pelo PÚBLICO;

Respostas dadas em inquéritos;

Opiniões recebidas em argumentos por si criados nos inquéritos.

Influência negativa

Comentários escritos e reprovados pela comunidade;

Comentários ou argumentos por si escritos e denunciados;

Decisões de moderação de comentários de outros leitores contrárias à decisão final da comunidade (sejam esses comentários aprovados ou rejeitados);

Denúncias efectuadas que sejam rejeitadas pelo PÚBLICO;

Baixo número de opiniões recebidas em argumentos por si criados nos inquéritos.

Inquéritos

Os inquéritos são lançados pelo PÚBLICO e estão associados a um ou mais artigos. Podem estar ou não destacados na Homepage do site ou nas páginas de secção. As opções de resposta são escolhidas pelo PÚBLICO.

Os leitores registados podem votar nos inquéritos e, mais tarde, alterar o seu voto. É público, na página do leitor, o facto de ter provado em determinados inquéritos. Em nenhuma circunstância é divulgado o sentido de voto nos inquéritos.

A cada opção de resposta estão associados um máximo de dez argumentos que são adicionados pelos leitores, ordenados segundo o número de pessoas que concordam ou discordam desses argumentos. De cada vez que um outro leitor concorda com um argumento, esse argumento recebe mais um ponto na ordenação; cada discordância retira-lhe um ponto.

Caso a lista de argumentos seja inferior a 10 (incluindo os argumentos à espera de moderação), o leitor pode submeter um ou mais argumentos novos. Estes só serão publicados depois de aprovados pela comunidade.

Cada inquérito tem uma data de fecho (duas semanas após a publicação), a partir da qual não se pode interagir com o mesmo.

Apagar a conta

Quando uma conta de utilizador é apagada, os comentários e a participação em inquéritos (votos e argumentos) continuam a poder ser lidos por outros leitores.

Para apagar a sua conta tem de enviar um e-mail para webmaster@publico.pt, com o assunto “Apagar conta na comunidade PÚBLICO” e juntar-lhe os dados da conta que pretende apagar (nome de utilizador e e-mail com que fez o registo). O PÚBLICO entrará em contacto consigo através do e-mail associado à conta de utilizador, para concluir o processo.

Os dados da conta apagada serão guardados pelo PÚBLICO para arquivo.

D. Publico.pt, “O fim dos comentários anónimos no PÚBLICO”, consultado no dia 09/09/2013 e disponível em: <http://www.publico.pt/portugal/noticia/o-fim-dos-comentarios-anonimos-no-publico-1602997>.

O fim dos comentários anónimos no PÚBLICO

O PÚBLICO deixa de permitir, a partir desta terça-feira, a publicação de comentários anónimos. Os leitores continuam a poder comentar os artigos do jornal, mas o registo no site – que é gratuito – passa a ser obrigatório para o fazer.

Quase nove meses depois de ter estreado um sistema de comentários baseado na reputação dos leitores registados, o PÚBLICO dá mais um importante passo para melhorar a qualidade do debate que ocorre nas suas caixas de comentários. Nesse período, o número de leitores registados aumentou cerca de dez vezes, para mais de 40 mil.

O anonimato tem sido usado pelos leitores de forma recorrente e não em situações pontuais para exprimir opiniões em casos sensíveis, como o PÚBLICO sugeria nos critérios de publicação. Estes critérios, as regras pelas quais se rege a moderação de comentários, foram por isso reescritos para serem ainda mais claros. O objectivo central mantém-se: promover discussões saudáveis e construtivas.

O que se pretende com o registo obrigatório é que este conduza à participação de leitores mais comprometidos e, conseqüentemente, mais ciosos dos seus comentários e reputações. Apesar de o PÚBLICO reconhecer que os comentários anónimos são qualitativamente muito diferentes, é a coberto do anonimato que os mais insidiosos comentários são escritos.

O PÚBLICO considera que a ausência do anonimato formal nos comentários não impede que os leitores façam chegar ao jornal dicas ou denúncias de forma anónima, nem impossibilita a livre expressão de todas as opiniões. Os leitores podem entrar em contacto com a redacção por telefone, correio convencional e electrónico ou através das redes sociais.

Segundo as normas do Livro de Estilo do PÚBLICO, não existem opiniões anónimas. E é esse critério que agora é alargado às caixas de comentários, que são sobretudo espaços de opinião.

Mudanças no sistema de reputação

Cada leitor tem uma reputação, calculada automaticamente a partir do número de participações – comentando, votando e acrescentado argumentos em inquéritos, moderando comentários de outros leitores. A qualidade dessas participações também conta: aprovar um comentário, por exemplo, contribui para aumentar a reputação; mas, se esse comentário violar os critérios de publicação e for denunciado por outro leitor, o moderador é penalizado.

É este o conceito do modelo que o PÚBLICO estreou quando lançou o novo site, a 22 de Novembro de 2012. Neste modelo, a moderação dos comentários é partilhada por jornalistas do PÚBLICO e pelos próprios leitores, mediante o histórico da sua participação na comunidade.

Agora, a par do fim dos comentários anónimos e da alteração aos critérios de publicação, são ainda introduzidas afinações ao cálculo das reputações dos leitores. Atingir os níveis mais elevados – “Influente” e “Moderador” – será mais difícil. Por outro lado, será muito fácil um utilizador de nível máximo – “Moderador” – perder esse estatuto caso viole as regras.

Além de comentar, moderar comentários de outros leitores e participar em inquéritos, o registo permite aos leitores ter um perfil no PÚBLICO e guardar artigos para ler mais tarde.

E. Dn.pt, “Recomendação da ERC relativa a comentários dos leitores às notícias publicadas na edição online do Diário de Notícias” , consultado a 09/09/2013 e disponível em: http://www.dn.pt/inicio/tv/interior.aspx?content_id=2543492&seccao=Media.

Recomendação da ERC relativa a comentários dos leitores às notícias publicadas na edição online do Diário de Notícias

Transcrevemos, por deliberação da ERC, uma recomendação do Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social:

"Considerando a análise efetuada aos comentários divulgados na edição online do jornal Diário de Notícias;

"Notando que a publicação de comentários às notícias divulgadas online pelo órgãos de comunicação social constitui um ato de natureza editorial, sendo por isso da responsabilidade do Diretor a decisão de publicação desses mesmos comentários;

"Recordando que cabe aos órgãos de comunicação social o dever de pugnar para que a publicação de comentários online não colida, de modo intolerável, com outros direitos fundamentais;

"Verificando a enorme profusão, na edição online do Diário de Notícias, de conteúdos com linguagem insultuosa e ofensiva, com incentivo à violência, ao ódio e de natureza homofóbica, que claramente extravasam os limites constitucionalmente consagrados à liberdade de expressão;

"Fazendo notar que este comportamento por parte do Diário de Notícias tem sido reiterado;

"Tendo em conta que os sistemas de validação de comentários utilizados pelo Diário de Notícias, tais como o filtro informático, a denúncia e a validação a posteriori são manifestamente insuficientes e pouco eficazes para prevenir as situações identificadas,

"O Conselho Regulador recomenda ao Diário de Notícias a adoção de um sistema de validação de comentários eficaz e que, desse modo, se abstenha de publicar comentários que ultrapassem os limites consagrados à liberdade de expressão, adotando assim uma conduta que respeite os direitos fundamentais.

"Lisboa, 26 de Abril de 2012

O Conselho Regulador

"Carlos Magno, Alberto Arons de Carvalho, Luísa Roseira, Raquel Alexandra Castro, Rui Gomes"

F. Dn.pt, Julho de 2012, “Diário de Notícias denuncia possíveis crimes de racismo”, consultado a 09/09/2013 e disponível em: http://www.dn.pt/inicio/tv/interior.aspx?content_id=2644290&secao=Media.

Diário de Notícias denuncia possíveis crimes de racismo

por Pedro Tadeu, subdiretor do Diário de Notícias

O Diário de Notícias vai enviar às autoridades denúncias sobre comentários feitos no seu site que indiciam a prática de crimes de discriminação racial previstos no Código Penal.

A direção editorial do Diário de Notícias decidiu enviar uma denúncia ao Ministério Público sobre comentários de leitores, publicados numa notícia do passado dia 1 de Julho que, pelo seu conteúdo, indiciam a possibilidade da existência de um crime de racismo.

O Diário de Notícias dá total liberdade aos seus leitores na forma como participam nas caixas de comentários do seu site, não censurando qualquer texto e permitindo a publicação de todos eles. Entende o jornal que é essa a sua obrigação enquanto defensor da liberdade de expressão.

Cada leitor do site do DN, no início de cada sessão de leitura, não tem acesso direto ao visionamento das caixas de comentários, sendo alertado de que pode encontrar conteúdos passíveis de ofender a sua sensibilidade moral e/ou ideológica e de que os comentários ali publicados não refletem o trabalho jornalístico nem posições editoriais do jornal. Entende o DN que é essa a sua obrigação, para proteger os leitores que não querem confrontar-se com situações que os podem chocar ou ofender.

Nesse mesmo aviso, o leitor é informado de que o Diário de Notícias se reserva o direito de denunciar às autoridades qualquer utilização das caixas de comentários que possa indiciar a prática de um crime. Entende o Diário de Notícias que só os tribunais podem sentenciar sobre eventuais crimes relacionados com possíveis abusos da liberdade de expressão - e não o próprio jornal, os seus jornalistas ou qualquer outra entidade exterior ao sistema judicial - pelo que esta é a única prática que assegura o respeito pela Lei Portuguesa e a isenção necessária para impor uma eventual limitação, não discriminatória e proporcional, ao exercício da liberdade de expressão de qualquer leitor do DN. O DN só aceita uma limitação desse tipo se resultar apenas e só do cometimento de um crime reconhecido como tal pela Justiça portuguesa.

Estas são, em síntese, as razões desta tomada de decisão da direção editorial do Diário de Notícias, que passará a proceder desta forma sempre que casos semelhantes venham a ocorrer. Estarão em causa textos que possam ser suspeitos de crimes e não por serem, de alguma forma, polémicos ou invulgares, na forma, na linguagem e no conteúdo.

O Diário de Notícias, que recusa ser juiz em causa própria, não apagará os comentários suspeitos, a não ser que receba uma ordem judicial nesse sentido, mas colocará uma nota junto do texto em causa a revelar publicamente que a denúncia ao Ministério Público foi feita.

O Diário de Notícias colaborará com as autoridades no fornecimento de informações que, no respeito rigoroso pela Lei e pelos direitos de reserva ou segredo pessoal e profissional que esta prevê, permitam identificar os autores desses possíveis crimes.

G. Dn.pt, Julho de 2012, “DN recusa fazer censura prévia aos leitores”, consultado a 09/09/2013 e disponível em: http://www.dn.pt/inicio/tv/interior.aspx?content_id=2672561&seccao=Media

DN recusa fazer censura prévia aos leitores

por Pedro Tadeu, subdiretor do Diário de Notícias

A direção editorial do Diário de Notícias decidiu não acatar, dentro do quadro legal em vigor, a Recomendação da Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) sobre comentários no seu site, pois ela obrigaria ao exercício de censura prévia aos leitores. Decidiu o DN, igualmente, implementar um sistema automático de apagamento de comentários, acionado exclusivamente pelos leitores.

Neste novo sistema, que está desde ontem ativo, cada comentário que receba 10 denúncias de leitores diferentes (este número poderá vir a ser ajustado em função do que a experiência vier a ditar) será automaticamente apagado.

Antes, ao receber 5 denúncias, o comentário é "despromovido" e passa para o fim da lista de comentários onde foi publicado.

Para denunciar comentários, os leitores que o desejarem fazer terão de clicar no botão vermelho "denunciar este comentário" que se encontra no canto superior direito de cada comentário.

Para prevenir eventuais abusos, a redação do Diário de Notícias recebe uma notificação dos apagamentos que forem ocorrendo e pode intervir para determinar a sua republicação.

Esta ação impede que os jornalistas do DN atuem como censores prévios dos seus leitores, agindo apenas como moderadores de excessos de repressão que alguns leitores possam cometer sobre outros leitores.

Já antes o DN decidira impedir a leitura não avisada das caixas de comentários dos leitores, através da afixação de um aviso prévio sobre o tipo de conteúdo que ali pode ser encontrado.

Esse aviso está ativo sempre que o leitor inicia uma sessão de leitura do site do Diário de Notícias e protege todos aqueles que, incautamente, poderiam defrontar-se com leituras que de alguma forma ferissem a sua sensibilidade.

Esse aviso informa os leitores que os comentários que possam indiciar a prática de um crime serão, caso a direção do DN tenha deles conhecimento, comunicados às autoridades.

A direção do DN procedeu já a uma denúncia desse tipo por suspeita da prática de um crime de discriminação racial e sexual.

Sobre a Deliberação/Recomendação da ERC

A Deliberação/Recomendação da ERC sobre este tema, tornada pública em maio passado, diz, na sua parte deliberativa, o seguinte: "Instar o Diário de Notícias a adotar um sistema de validação que permita o eficaz controlo dos comentários publicados online, de modo a prevenir a publicação de

conteúdos com linguagem insultuosa e ofensiva, de incentivo à violência e ao ódio, de natureza xenófoba e homofóbica;"

Esta deliberação não é adotada pelo Diário de Notícias pelas seguintes razões:

1 - Ao dizer que pretende "prevenir a publicação" de determinados comentários, a ERC insta o DN a exercer censura prévia sobre os leitores, o que introduz necessariamente uma limitação ao exercício da liberdade de expressão num espaço onde essa liberdade pode fisicamente existir sem limites, pelas características técnicas do meio online, que não tem os constrangimentos de espaço do meio em papel. Tal prática, a concretizar-se, violaria o direito constitucional que assegura a ausência de limitações de qualquer tipo ao exercício da liberdade de expressão. Poderia, igualmente, motivar a violação da consciência ética e moral dos jornalistas que fossem obrigados a proceder a esse trabalho de censura.

2 - A ERC coloca no mesmo patamar, ao instar o Diário de Notícias ao exercício de censura prévia sobre os leitores, questões de violação da lei (nomeadamente pela prática de crimes de ódio ou de discriminação racial, referenciados pela expressões "xenofobia" e "homofobia") com questões morais (referência à linguagem insultuosa e ofensiva).

3 - Sobre as questões de eventual violação da lei por parte dos leitores, entende o Diário de Notícias que não tem capacidade nem competências para decidir o que é ou o que não é crime.

Essa capacidade está atribuída pelo Estado aos tribunais judiciais ou a entidades administrativas designadas pelo Estado, não podendo o DN substituir-se a essas entidades.

Entende a direção do DN, no entanto, que sempre que encontre indícios da prática desses crimes nas caixas de comentários do jornal deve comunicá-las às autoridades e deve sinalizá-las nas mesmas caixas de comentários como, aliás, é dever de qualquer cidadão que suspeite da ocorrência de um crime.

A decisão sobre a efetiva existência de um ou mais crimes e as penalizações daí decorrentes, incluindo a retirada do site do DN do ou dos comentários em causa, competirá à Justiça, não ao jornal, que se recusa a ser censor dos seus leitores.

4 - Sobre as questões morais, nomeadamente a utilização de linguagem insultuosa ou ofensiva por parte de alguns leitores, mais uma vez a ERC insta o Diário de Notícias a praticar um ato que repugna à sua direção editorial.

O que a ERC pretende é que a moral e a ética de uma parte da sociedade, a sua e a do próprio DN, se imponha unilateral e ditatorialmente a todos os leitores.

Se alguém escreve uma frase cheia de palavrões, isso pode ser lido por uns como uma ofensa, pode ser olhado por outros com indiferença e pode ser interpretado por outros como relevante ou engraçado.

Porque deve o DN, como pretende a ERC, ser obrigado a interpretar a leitura correta, a "leitura única" e totalitária? Porque deve o DN atuar como guardião de uma moral que não é, necessariamente, a moral de todos os seus leitores, mesmos sendo a moral da sua direção editorial ou da ERC? Porque deve o DN impor uma moral aos textos dos leitores do seu site, que reflete, também e necessariamente, opções e aquisições ideológicas, religiosas, culturais e políticas que, claramente, não

são as de todos os seus leitores? Não deve o valor da liberdade de expressão sobrepor-se ao valor ofendido pelos "insultos e ofensas" que tanto preocupam a ERC?

O DN não é um tribunal

Na parte da Recomendação, anexada à deliberação referida, a ERC afirma: "O Conselho Regulador recomenda ao Diário de Notícias a adoção de um sistema de validação de comentários eficaz e que, desse modo, se abstenha de publicar comentários que ultrapassem os limites consagrados à liberdade de expressão, adotando assim uma conduta que respeite os direitos fundamentais."

Em relação à deliberação, esta recomendação introduz um novo conceito: o de censurar comentários para "respeitar direitos fundamentais".

Como já se viu, a ERC coloca o DN numa posição que o jornal não quer ter e que presume que nem pode legalmente ter: a de decidir questões de direito que compete aos tribunais decidir, neste caso a de decidir se os leitores violam ou não, com os seus comentários, algum direito fundamental e se essa eventual violação de um direito tem precedência sobre a proteção de outro direito fundamental, o da liberdade de expressão.

A posição do DN

O Diário de Notícias, não estando de acordo com a deliberação e a recomendação da ERC, não rejeita, no entanto, as suas responsabilidades enquanto editor do site onde estes comentários são publicados.

Sobre o conteúdo das caixas de comentários procura e procurou sempre aplicar mecanismos de moderação para diminuir eventuais excessos, mas sempre com a condicionante do respeito rigoroso pelo direito à liberdade de expressão de todos os seus leitores. Daí a aplicação de filtros e sistemas de denúncia e o aconselhamento aos leitores de adopção de um código de conduta, elaborado pela empresa a que pertence, a Controlinveste.

O DN interveio, pontualmente, eliminando a posteriori comentários que suscitaram um número elevado de reclamações por parte de outros leitores, não por iniciativa própria do jornal.

Afirma, no entanto, a ERC que muitos comentadores conseguem contornar os filtros existentes, que o apagamento a posteriori não satisfaz os critérios da Entidade Reguladora e que o sistema de denúncia não corresponde a um apagamento de comentários em quantidade e velocidades que satisfaçam, igualmente, os critérios da ERC.

Não podendo nem querendo fazer censura prévia, não podendo nem querendo fazer o papel de um tribunal, não aceitando impor uma única moral a todos os leitores e recusando ser juiz dos leitores em causa própria, pelas razões aduzidas, que pode o Diário de Notícias fazer mais, para além das medidas já enunciadas em cima?

Dessas medidas sublinha-se a mais recente, o apagamento automático de comentários que sejam denunciados por mais de 10 leitores, com possibilidade de republicação pela redação do Diário de Notícias.

Esta solução respeita a posição editorial do DN que recusa exercer censura prévia sobre os seus leitores, respeita a Lei e dá aos leitores o poder de definirem eles próprios os limites à liberdade de expressão que acham aceitáveis ter nas caixas de comentários.

Previne, por outro lado, eventuais ocorrências de excessos de zelo ou epifenómenos de perseguição sobre determinadas visões do mundo que alguns leitores tenham e que, no entender do Diário de Notícias, não devem ser excluídas das caixas de comentários.

Ou seja, o DN não aceita ser censor dos leitores, mas está disponível para agir, mobilizando recursos humanos e técnicos para defender a liberdade de expressão dos leitores.

Por outro lado, avisa os leitores da possibilidade de leitura de comentários que os podem ofender e, sempre que detetar situações que suspeita configurarem a violação da Lei, procederá à entrega de uma denúncia às autoridades, recusando no entanto ser juiz sobre essa eventual violação a Lei.

CV