

# О ДІАБЕІТО АСНАДО ИА ЯЦА V. B

ІТАРОЦЌДО  
САЇТІСА АО ДІАБЕІТО  
Д СОРЦІІСАЌДО  
Е Д ІНФОЯТАЌДО



ОАГАІІЗАДОАЕС

JOSÉ GERALDO DE SOUZA JUNIOR

MICHAEL CÉSAR RAMOS

ELEI CRISTINA GERALDES

FERNANDO OLIVEIRA RAUANO

JANARA SOUZA

HELGA MARTINS DE RAUANO

TALITA TATIANA DIAS RAMOS

VANESSA NEGRAINI

# **O DIREITO ACHADO NA JACA**

**VOLUME B**

**INTRODUÇÃO CRÍTICA AO DIREITO À  
COMUNICAÇÃO E À INFORMAÇÃO**

**ORGANIZADORES E ORGANIZADORAS**

**JOSÉ GERALDO DE SOUZA JUNIOR • MICAEL CÉSAR RAMOS • ELLEN GERALDES • FERNANDO  
OLIVEIRA RAUANO • JANAIA SOUZA • HELGA MARTINS DE RAUANO • TALITA RAMOS •  
VANESSA NEGRAU**



# **О ДІЯЕІТО АСНАДО ИА ЯЦА V.В**

**ІНТЯРОЦЅДО СЯІТІСА АО ДІЯЕІТО Д  
СОПЦИІСАЅДО Е Д ІНФОЯПАЅДО**

# **O DIREITO ACNADO NA ЯЦА V.B**

## **ИТЯРОДЦЃО СЯЃТІСА АО ДІЯЕІТО Д СОРЦІСАЦЃО Е Д ІНФОРМАЦЃО**

### **ОРГАНИЗАДОРАС Е ОРГАНИЗАДОРАС**

José Geraldo de Sousa Júnior, Murilo César Ramos, Elen Cristina Geraldес, Fernando Oliveira Paulino, Janara Kalline Leal Lopes de Sousa, Helga Martins de Paula, Talita Tatiana Dias Rampin, Vanessa Negrini.

### **АЦТОРАС Е АЦТОРАС**

Alexandre Bernardino Costa, Ana Iris Nogueira Pacheco, Ana Maria Araújo Freire (Nita Freire), Angélica Peixoto, Antonio Escrivão Filho, Bárbara Lima Vieira, Bia Barbosa, Boaventura de Sousa Santos, Claudia Paiva Carvalho, Cristiano Paixão, Daniel Vitor de Castro, Delcia Maria de Mattos Vidal, Dirlene Santos Barros, Eduardo Gonçalves Rocha, Elizabeth Machado Veloso, Flávio Castro, Francisco Rocha, Gabriel Medeiro Pessoa, Geraldo Miranda Pinto Neto, Gisela Aguiar Wanderley, Gustavo Azevedo, Helena Martins, Humberto Góes, Ísis Menezes Táboas, Jacques de Novion, Janny Carrasco Medina, José Carlos Moreira da Silva Filho, Karenina M. Cabral, Leonardo Luiz de Souza Rezio, Letícia Pereira, Ludmila Cerqueira Correia, Luísa Guimarães Lima, Luísa Martins Barroso Montenegro, Marcela D'Alessandro, Marcelo Barros da Cunha, Marcos Urupá, Milton Carlos Vilas Bôas, Mônica Tenaglia, Natália Oliveira Teles, Olívia Maria de Almeida, Neuza Meller, Patrícia Vilanova Becker, Pedro Andrade Caribé, Roberto Lyra Filho, Rosângela Piovesan, Rosane Freire Lacerda, Sílvia Alvarez, Solange I. Engelmann, Thaís Inácio, Valéria Castanho, Vanessa Galassi, Viviane Brochardt.



Copyright © 2016 by FAC-UnB

**Capas/Fotos** Humberto Góes  
**Diagramação** Vanessa Negrini  
**Revisão** Elton Bruno Barbosa Pinheiro  
**Ficha Catalográfica** Fernanda Alves Mignot (BCE-UnB)  
**Apoio** Daniel Souza Oliveira, Guilherme Aguiar, Luísa Montenegro, Natália Oliveira Teles, Neila Pereira de Almeida, Pedro Ivo, Priscila Augusta Morgado Pessoa, Ricardo Borges Oliveira, Rosa Helena Santos  
**Imagens nas fotos** Bárbara Amaral dos Santos, Guaia Monteiro Siqueira, Mel Bleil Gallo



**FACULDADE DE COMUNICAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – FAC-UNB**  
Endereço: Campus Universitário Darcy Ribeiro - Via L3 Norte, s/n - Asa Norte,  
Brasília - DF, CEP: 70910-900, Telefone: (61) 3107-6627  
E-mail: fac.livros@gmail.com

**DIRETOR**

Fernando Oliveira Paulino

**VICE-DIRETORA**

Liziane Guazina

**CONSELHO EDITORIAL EXECUTIVO**

Dácia Ibiapina, Elen Geraldês, Fernando Oliveira Paulino, Gustavo de Castro e Silva, Janara Sousa, Liziane Guazina, Luiz Martins da Silva.

**CONSELHO EDITORIAL CONSULTIVO (NACIONAL)**

César Bolaño (UFS), Círcia Peruzzo (UMES), Danilo Rothberg (Unesp), Edgard Rebouças (UFES), Iluska Coutinho (UFJF), Raquel Paiva (UFRJ), Rogério Christofolletti (UFSC).

**CONSELHO EDITORIAL CONSULTIVO (INTERNACIONAL)**

Delia Crovi (México), Deqiang Ji (China), Gabriel Kaplún (Uruguai), Gustavo Cimadevilla (Argentina), Herman Wasserman (África do Sul), Kaarle Nordestreng (Finlândia) e Madalena Oliveira (Portugal).

---

I61 Introdução crítica ao direito à comunicação e à informação/  
organizadores, José Geraldo de Sousa Junior... [et al.] – Brasília: FAC-  
UnB, 2016.  
455 p.: il.; 21x30cm.  
(Série o direito achado na rua, v.8)

ISBN 978-85-9-3078-06-4

1. Direito - Comunicação. 2. Liberdade de informação. 3.  
Comunicação de massa. 4. Direito Constitucional. 5. Direitos  
Humanos. I. Série. II. Sousa Jr., José Geraldo de.

CDU: 34:301

---

DIREITOS DESTA EDIÇÃO CEDIDOS PARA A FAC-UNB. Permitida a reprodução desde que citada a fonte e os autores.

# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	8
---------------------------	---

<b>PARTE I</b> .....	9
----------------------	---

Conceitos e categorias para compreensão do Direito Humano à Comunicação e à Informação sob a perspectiva do Direito Achado na Rua .....	9
---	---

Introdução Crítica ao Direito à Informação e à Comunicação na Perspectiva de “O Direito Achado na Rua”   <b>José Geraldo de Sousa Junior, Helga Maria Martins de Paula e Talita Tatiana Dias Rampin</b> .....	10
---	----

O Direito Humano à Comunicação e à Informação: em busca do tempo perdido   <b>Elen Gerales, Murilo César Ramos, Janara Sousa, Fernando Paulino, Vanessa Negrini, Luiza Montenegro e Natália Teles</b> .....	20
---	----

A Constituinte e a Reforma Universitária   <b>Roberto Lyra Filho (in memoriam)</b> .....	31
--	----

A Democracia difícil: é possível um novo contrato social?   <b>Boaventura de Sousa Santos</b> .....	44
---	----

Acesso à Justiça e a pedagogia dos vulneráveis   <b>Ana Maria Araújo Freire (Nita Freire)</b> .....	69
---	----

Ciência, comunicação, relações de poder e pluralismo epistêmico   <b>Alexandre Bernardino Costa e Eduardo Gonçalves Rocha</b> .....	78
---	----

Comunicação como exercício da liberdade   <b>Antonio Escrivão Filho e Ísis Menezes Táboas</b> .....	88
---	----

<b>PARTE II</b> .....	98
-----------------------	----

Reflexões e trajetórias de luta pelo Direito Humano à Comunicação e à Informação .....	98
--	----

<b>MARCO LEGAL</b> .....	99
--------------------------	----

Sociedade da Informação, Direitos Humanos e Direito à Comunicação   <b>Marcos Urupá</b> .....	100
---	-----

As mudanças no marco regulatório das telecomunicações no Brasil   <b>Elizabeth Machado Veloso</b> .....	111
---	-----

Rádiodifusão comunitária: das barreiras do processo de outorga à criminalização da prestação irregular do serviço   <b>Gisela Aguiar Wanderley e Marcelo Barros da Cunha</b> .....	137
--	-----

A TV Brasil e o debate conceitual em torno do Artigo 223 da Constituição Federal de 1988   <b>Natália Oliveira Teles</b> .....	144
--	-----

Os direitos autorais como expressão de liberdade seletiva no audiovisual | **Pedro Andrade Caribé**  
..... 151

## **COMUNICAÇÃO E GOVERNO**..... 158

O discurso democrático entre governo e esfera pública digital: a construção do portal Dialoga Brasil | **Karenina M. Cabral e Francisco Rocha**..... 159

O Direito à Comunicação nos *sites* de rede social: análise das interações mútuas na página do Humaniza Redes no *Facebook* | **Leonardo Luiz de Souza Rezio** ..... 172

Os *sites* governamentais na era da transparência e da interatividade: um estudo de caso sobre o *site* do Senado | **Valéria Castanho** ..... 183

O acesso à cultura e o reconhecimento dos direitos culturais: experiência cubana | **Janny Carrasco Medina** ..... 192

## **DIREITO À INFORMAÇÃO**..... 204

Direito de informar: a participação do cidadão comum | **Delcia Maria de Mattos Vidal**..... 205

Jornalismo e Direitos Humanos: o papel do jornalista na concretização do acesso à informação | **Angélica Peixoto e Marcela D'Alessandro**..... 216

As verdades da e na gestão pública: uma leitura da lei de acesso à informação e da comissão nacional da verdade | **Dirlene Santos Barros e Mônica Tenaglia**..... 224

Direito à Verdade e Comissões da Verdade: direito de informação sobre graves violações de direitos humanos | **José Carlos Moreira da Silva Filho** ..... 235

Direito à informação sobre transgênicos e agrotóxicos | **Viviane Brochart**..... 252

## **COMUNICAÇÃO E MINORIAS** ..... 265

Educação Jurídica Popular e Direito à Comunicação e à Informação: experiências de loucura e cidadania | **Ludmila Cerqueira Correia e Olívia Maria de Almeida** ..... 266

TV Universitária e o direito à comunicação e à informação | **Neuza Meller e Flávio Castro**..... 280

Políticas públicas de comunicação e de cultura em uma perspectiva multicultural: desafios para a diversidade racial e étnica | **Luísa Martins Barroso Montenegro** ..... 297

Ciberfeminismo e o “Direito Achado na Rede”: o ciberespaço como plataforma de inteligência coletiva e enfrentamentos na luta feminista | **Patrícia Vilanova Becker** ..... 306

Rádiodifusão Sonora Comunitária em Terras Indígenas: os obstáculos da colonialidade na legislação de RadCom | **Rosane Freire Lacerda**..... 317

<b>COMUNICAÇÃO E GOLPE</b> .....	324
Mídia e a nova metodologia de golpe na América Latina: o caso de Honduras   <b>Sílvia Alvarez e Jacques de Novion</b> .....	325
Cultura, política e moral: as diversas faces da censura na ditadura militar brasileira   <b>Cristiano Paixão e Claudia Paiva Carvalho</b> .....	336
Comunicação e democracia: o impacto da cobertura televisiva nas manifestações de março no Brasil   <b>Vanessa Negrini, Elen Geraldes e Janara Sousa</b> .....	349
<b>COMUNICAÇÃO ACHADA NA RUA</b> .....	365
O Interozes e a luta dos movimentos sociais pelo direito à comunicação   <b>Bia Barbosa e Helena Martins</b> .....	366
Histórico da comunicação popular e contra-hegemônica do MST   <b>Solange I. Engelmann e Ana Iris Nogueira Pacheco</b> .....	383
Entre Ocupar e Invadir: a disputa midiática sobre o Direito   <b>Geraldo Miranda Pinto Neto</b> .....	396
Resistência e Arte: o teatro do Movimento de Mulheres Camponesas   <b>Ísis Menezes Táboas, Letícia Pereira e Rosângela Piovesan</b> .....	415
Fotografia Achada na Rua: dialética e práxis sob o foco de uma câmera   <b>Daniel Vitor de Castro</b>	423
A relação entre a luta sindical e a pauta pela democratização da comunicação   <b>Vanessa Galassi</b>	434
<b>AS ORGANIZADORAS E OS ORGANIZADORES</b> .....	445
<b>AS AÇTORAS E OS AÇTORES</b> .....	446
<b>AS ILUSTRAÇÕES E AS FOTOGRAFIAS</b> .....	451

**PARTE II**

**TRAJETÓRIAS**

**REFLEXÕES**



**DE LUTA PELO DIREITO HUMANO  
A PARTICIPAÇÃO E A INFORMAÇÃO**

# COMUNICAÇÃO E GOVERNO



# O Direito à Comunicação nos *sites* de rede social: análise das interações mútuas na página do Humaniza Redes no *Facebook*

Leonardo Luiz de Souza Rezio

## Resumo

O artigo pretende investigar se a página do Humaniza Redes no *Facebook* coloca o Poder Público em diálogo com o cidadão e se configura como espaço em que observamos o que se entende como direito à comunicação. Para tanto, a partir da metodologia da Análise de Conteúdo, a investigação parte da análise das postagens feitas no período de 1º a 15 de outubro de 2015 para, assim, identificar as interações existentes entre os comentários feitos por usuários e as respostas dadas pelo Humaniza Redes. Os resultados obtidos demonstram a existência de interação mútua, com respostas informativas, o que condiz num esforço de reciprocidade em que o cidadão pode, não apenas se informar, como dialogar com o Poder Público.

**Palavras-chave:** Direito à Comunicação. Interações Digitais. *Facebook*.

## Introdução

Partindo-se de referenciais teóricos que tratam tanto da construção do conceito de Direito Humano à Comunicação, trazidos por Guareschi (2013) e Ramos (2002), quanto das possibilidades de interações no ciberespaço, discutidos por Recuero (2011) e Primo (2007; 2008), o presente artigo pretende investigar se a página do Humaniza Redes<sup>1</sup> no *Facebook* se caracteriza como um canal possível de diálogo e interações entre o Poder Público e os cidadãos, sobretudo no que tange às práticas de conscientização e defesa dos Direitos Humanos.

Ao se aventar no assunto do Direito à Comunicação se faz importante entender como isso pode ser feito no ciberespaço, em especial, com a consolidação da Web 2.0 e dos *sites*

---

<sup>1</sup> Humaniza Redes é a forma como foi denominado o Pacto Nacional de Enfrentamento a Violações de Direitos Humanos na *Internet*, lançado em abril de 2015 pela Presidenta Dilma Rousseff, com o objetivo de garantir mais segurança na *internet*, em especial para crianças e adolescente e fazer o enfrentamento das violações de direitos humanos que aconteçam na rede. A iniciativa Humaniza Redes, todavia, foi extinta em maio de 2016, como um dos primeiros atos do governo interino de Michel Temer.

de redes sociais (SRS). Ouvir o outro e estabelecer interações e diálogos não são apenas possibilidades, mas características da Web 2.0. Utilizar esse espaço para aproximar o Poder Público do cidadão por meio do diálogo e da interação mútua é, portanto, uma atitude democrática, em que tanto o Poder Público quanto os cidadãos tendem a ganhar.

Esse tema se justifica, portanto, pela necessidade de se pensar a *internet* como um espaço de comunicação em que o diálogo não é apenas possível, como estimulado. A crítica se faz, todavia, devido ao fato do Governo, em todos os seus níveis, nem sempre utilizar tais espaços para trocas comunicativas, mas sim como um quadro de publicidade eletrônica, sem realizar um verdadeiro esforço de interação. Segundo Castells (2004), a simples difusão de propagandas governamentais ou anúncios eletrônicos não são mais que caricaturas de democracia eletrônica.

Partindo-se dessa crítica, tem-se como objetivo analisar as interações mútuas observadas entre o Humaniza Redes e os cidadãos durante a primeira quinzena de outubro de 2015, a partir dos comentários feitos às postagens da página e as respostas dadas aos interagentes. Com isso, pretende-se perceber se tal iniciativa pode ser uma ferramenta na qual o público faz uso do seu Direito à Comunicação na *internet*.

Para tanto, a metodologia empregada foi a Análise de Conteúdo (AC). De acordo com Bardin (1977), a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações que têm por objetivo obter indicadores que permitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção das mensagens. Ao final, busca-se fazer a relação entre as inferências obtidas pela Análise de Conteúdo e as fundamentações teóricas previamente demonstradas.

### **O direito humano à comunicação**

Como nos lembra Ramos (2002), em todas as épocas históricas o homem lutou para se libertar dos poderes que o dominavam, sejam políticos, econômicos, sociais ou religiosos, e que tentavam impedir a comunicação. Foram com lutas e esforços que os povos conseguiram conquistar a liberdade de expressão, de imprensa e de informação. Todavia, desde as primeiras declarações em que a liberdade de expressão e a liberdade de imprensa se fizeram presentes, ainda no século XVIII, a comunicação era reconhecida apenas como o

repassa de informações de um sujeito ativo para um passivo. A concepção da comunicação como algo unidirecional e não como um processo de interação, se fez presente inclusive na Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948.

Pensar a comunicação como um direito humano, contudo, implica em transcender esses limites. O direito à comunicação ultrapassa o direito a receber informação, é, antes, o direito de ouvir e ser ouvido. Hoje, a luta prossegue em tentar conseguir a democratização dos meios de comunicação e a consolidação de um Direito Humano à Comunicação. Um direito mais extenso que o de receber e difundir informações e ideias, que inclua a circulação de dupla direção, de intercâmbio livre e de possibilidades de acesso e participação na própria produção da comunicação.

Ao se defender um Direito à Comunicação é preciso pensar o ser humano como pessoa que se relaciona com outros. Para Guareschi (2013), a comunicação sempre é uma relação, o comunicador, portanto, nunca está só, existe um parceiro nessa ação. É, sobretudo, na prática do diálogo que a comunicação atinge seu maior potencial educacional e libertador. O verdadeiro diálogo se dá ao deixar-se provocar e em ouvir o outro, levando à aproximação e ao crescimento mútuo.

Conforme o autor mencionado, a comunicação é fundamentalmente educação e a concretização do Direito Humano à Comunicação apenas será possível através da construção de uma comunicação verdadeiramente democrática, participativa e humanizadora. Todo mundo tem ou deveria ter o direito de se comunicar, o que pressupõe, dentre outras coisas, o direito de intercambiar informações no plano de igualdade. Se não houver possibilidade de reciprocidade, como lembra Ramos (2002), não se pode falar em comunicação efetivamente democrática.

A dificuldade de se operar a reciprocidade e o diálogo nos meios eletrônicos de comunicação, como no Rádio e na TV, se dá principalmente pela hegemonia da Grande Mídia. Percebe-se, todavia, que a presença de outras vozes que se contrapõem como uma alternativa ocorre, de forma mais influente, na *internet*.

### **Internet, sites de redes sociais e interações no ciberespaço**

A explosão participativa provocada pela Web 2.0<sup>2</sup> se deve em grande parte aos *sites* de redes sociais (SRS). Tais *sites* se tornaram populares por serem espaços utilizados para a expressão da rede social na *internet*. O *Facebook*<sup>3</sup> é o *site* de rede social mais popular do mundo, e no Brasil isso não é diferente, possibilitando inúmeras formas de interação social dos indivíduos entre si (RECUERO, 2011).

Não apenas pessoas físicas fazem uso dos *sites* de redes sociais em suas interações sociais. Cada vez mais instituições públicas e privadas estão presentes nesse espaço como uma forma de se estar mais próximo do cidadão/consumidor, abrindo, assim, um importante canal de diálogo e interação. A atividade de um *site* de rede social é medida pela interação entre os indivíduos, principal norteadora dos relacionamentos virtuais.

É nesse contexto que Primo (2007) coloca seu empenho ao analisar os processos de interação mediada por computador. Entende-se que, no estudo da interação o foco não está nos interagentes individuais, mas no que se passa entre os sujeitos ou entre o interagente humano e a máquina. Como argumenta Primo, “o estudo das interações mediadas por computador deve partir de uma investigação das relações mantidas, e não dos participantes em separado, ou seja, é preciso observar o que se passa entre os interagentes” (PRIMO, 2007, p. 100).

O autor, portanto, propõe dois tipos de interação mediada por computador: a interação reativa, que é estabelecida entre um sujeito e um conteúdo digital e a interação mútua, que se refere às interações entre pessoas. Na página do *Facebook* a interação mútua acontece nos “comentários”, em especial nos diálogos travados nesses comentários.

Diferentemente das interações reativas, em que as alternativas já se encontram estabelecidas, na interação mútua a resolução se dá por intermédio da negociação e do

---

<sup>2</sup> Segundo Antoun (2008), o movimento que se convencionou chamar de Web 2.0, tem origem em 2000, no *blog Cluetrain Manifest*, em que publicitários, marketeiros e empreendedores começaram a pensar a *internet* como um lugar capaz de revolucionar a publicidade, o *marketing* e os negócios de uma forma diferente do modelo invasivo, coercitivo e caro das mídias de massa. Segundo o autor, “a *internet* devia ser como o *blog*: uma plataforma na qual programas *open source* tornariam o conhecimento de programação desnecessário e tornariam o usuário um produtor e cooperador das empresas” (ANTOUN, 2008, p. 19).

<sup>3</sup> O *Facebook* (<https://www.Facebook.com/>) é um sistema criado em 2004 pelo americano Mark Zuckerberg enquanto este era aluno de Harvard e é hoje um dos sistemas com maior base de usuários do mundo (RECUERO, 2011).

choque de forças. Afinal, os homens se fazem na palavra e não no silêncio, na comunicação com o outro, na interação mútua.

Como aponta Guareschi (2013), ainda é difícil afirmar até que ponto as luzes trazidas pelas novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) ajudam a superar antigos problemas ou apenas os reproduzem de maneiras diferentes. A *internet*, ao assegurar o compartilhamento de informações e a polifonia de fontes e pontos de vista fora da centralidade de produção de conteúdo da grande mídia, pode se contrapor ao domínio dos meios de comunicação de massa. Isso se dá, pois, supostamente, no ciberespaço todos têm a oportunidade de dizer sua palavra, expressar sua opinião, manifestar seu pensamento.

### **Análise da página do humaniza redes no Facebook**

O que se pretende nesse artigo é analisar as atividades e as interações que ocorrem na página do Humaniza Redes no *Facebook*, especialmente as interações mútuas, como forma de diálogo direto e de relação com o outro, princípios indispensáveis para a concretização do direito à comunicação.

Para a análise escolheu-se o período de 1º a 15 de outubro de 2015. Entre as 23 postagens analisadas nesse período verificou-se que a do dia 15 de outubro foi a que teve maior interação mútua, ou seja, maior quantidade de respostas do Humaniza Redes em relação a comentários feitos por usuários. Abaixo, verifica-se o conteúdo da postagem em questão:

**Figura 2:** Postagem de 15 de outubro de 2015 da página Humaniza Redes no *Facebook*



**Fonte:** Página do *Facebook* do Humaniza Redes

Nessa postagem, que aborda a questão do combate ao racismo e à injúria racial, foram analisados 25 comentários feitos por usuários que receberam respostas por parte do Humaniza Redes. Conforme Bardin (1977), na Análise de Conteúdo é preciso buscar o estabelecimento de categorizações. Foram, portanto, estabelecidas categorias tanto de comentários, quanto de respostas, e, observou-se, assim, que determinados tipos de comentários recebem respostas diferentes de acordo com seu conteúdo.

Quanto aos comentários, procurou-se agrupá-los em quatro categorias distintas: apoio, crítica, ataque e indagação. Comentários de apoio trazem conteúdo positivo, enquanto os de crítica evidenciam opiniões negativas. Comentários de ataque, por sua vez, se apresentam de forma ofensiva. Já os comentários de indagação são questionamentos feitos por usuários.

Em relação às respostas dadas pelo Humaniza Redes aos comentários, elas foram classificadas também em quatro categorias: informativas, defensivas, evasivas e certificativas. As respostas informativas se caracterizam por alguma explicação dada ao interlocutor. Respostas defensivas evidenciam impaciência. As respostas evasivas não respondem propriamente ao comentário e, por fim, as respostas certificativas se limitam apenas a certificar uma informação.

Houve 13 comentários de crítica que tiveram 7 respostas informativas, 4 defensivas e 2 evasivas. As respostas informativas ocorreram quando o Humaniza Redes procurou explicar ou informar o interlocutor, dando ao usuário a possibilidade de mudar sua opinião em relação ao assunto por meio do esclarecimento.

Respostas defensivas, por sua vez, foram observadas quando o Humaniza Redes se colocava de forma arrogante ou às vezes irônica, de certa forma desmerecendo o autor do comentário. Comentários de crítica são os mais propensos a terem respostas defensivas, como podemos perceber no exemplo abaixo:

**Figura 3:** Comentário de crítica e resposta defensiva na página do Humaniza Redes



**Fonte:** Página do *Facebook* do Humaniza Redes

Os comentários de ataque, por sua vez, são aqueles mais agressivos que o comentário de crítica, em geral com um tom pejorativo. Embora se apresentem com frequência tais

comentários muitas vezes não são respondidos e, portanto, não se estabelece interação mútua com o interlocutor. Na postagem em análise foram apenas dois respondidos e ambos tiveram respostas evasivas, isto é, não responderam propriamente ao comentário, nem se demoraram na resposta, como podemos perceber no exemplo abaixo:

**Figura 4:** Comentário de ataque e resposta evasiva na página do Humaniza Redes



**Fonte:** Página do *Facebook* do Humaniza Redes

Comentários de apoio são aqueles que se expressam de forma positiva, seja em relação ao conteúdo da postagem ou à atuação do Humaniza Redes. No debate acalorado dos comentários, em especial em meio a tantos comentários negativos, alguns usuários saem a defender a página. Esses também foram considerados comentários de apoio e em geral a página se limita a agradecer ou a certificar o apoio. Dos cinco comentários de apoio recebidos pela postagem, quatro tiveram respostas certificativas e uma defensiva. Abaixo segue o exemplo de um comentário de apoio seguido por uma resposta certificativa:

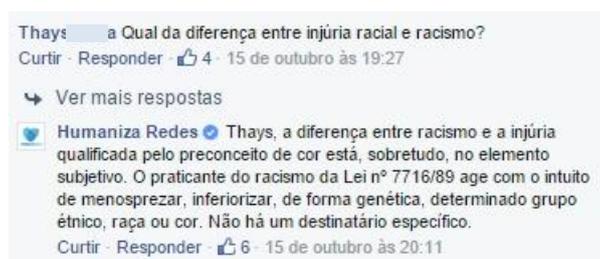
**Figura 5:** Comentário de apoio e resposta certificativa na página do Humaniza Redes



**Fonte:** Página do *Facebook* do Humaniza Redes

Por fim, os comentários de indagação são aqueles em que o usuário faz uma pergunta, demonstra dúvida ou pede alguma orientação ao Humaniza Redes. Dos cinco comentários de indagação respondidos no período analisado todos tiveram respostas informativas. Isso significa que o Humaniza Redes tentou ajudar esses usuários prestando esclarecimento ou divulgando alguma outra fonte de informação que pudesse ser útil a quem fez o comentário. A resposta informativa é a resposta ideal na qual pode ser observada a interação mais positiva. Abaixo observamos um dos exemplos em que um comentário de indagação foi respondido de forma informativa:

**Figura 5:** Comentário de indagação e resposta informativa na página do Humaniza Redes



**Fonte:** Página do *Facebook* do Humaniza Redes

A partir da análise da relação entre os comentários de usuários e as respostas dadas pela página do Humaniza Redes no *Facebook* é possível inferir que a profusão de opiniões que se tornou a *internet*, em que se pode emitir opinião sobre todo e qualquer assunto, mesmo (e principalmente) que não se seja um profundo conhecedor sobre o tema, pode desagradar a muitos.

Todavia, como bem rememora Primo (2007), ainda que muitos acusem esses espaços virtuais de interação mútua como espaços de falatórios vazios que “não levam a lugar algum”, algumas vezes por serem “um falatório sem pé nem cabeça”, outras por serem “uma sequência sem fim de ofensas e palavrões”, é na abertura à contestação que o debate se faz

presente. Acreditamos que essa abertura à contestação e o ato de se poder emitir uma opinião e interagir com o interlocutor é um verdadeiro exercício do Direito à Comunicação.

### **Considerações Finais**

A página do Humaniza Redes no *Facebook* de fato coloca o Poder Público em diálogo com o cidadão, constituindo-se, assim, numa ferramenta na qual o público faz uso do seu direito de ouvir, de falar e de ser ouvido. Não somente na postagem analisada, como em outras, pode-se perceber uma grande quantidade de respostas aos comentários feitos pelos usuários. Além do mais, das 25 respostas analisadas, 13 foram informativas, o que denota preocupação em dar informação.

Com essa análise é possível perceber que o Humaniza Redes tenta utilizar essa plataforma para educar e informar. Guareschi (2013) lembra que a comunicação é fundamentalmente educação e a concretização do Direito Humano à Comunicação apenas será possível por meio da construção de uma comunicação verdadeiramente democrática, participativa e humanizadora.

A Constituição Brasileira de 1988 afirma ser educativa a primeira tarefa da comunicação, mas isso só será possível por meio do diálogo. O verdadeiro diálogo se dá ao deixar-se provocar e ouvir o outro, ou seja, ao relacionar-se com o outro. Evitar a criação do relacionamento, entretanto, não afastaria o choque, mas afastaria a própria comunicação.

Lima (*apud* GUARESCHI, 2013, p. 176), ainda aponta que, “a democratização acontecerá quando se tiver uma alternativa à grande mídia que possibilite a pluralidade, a diversidade, o exercício do direito à comunicação pela maior parte da população”. Diante disso, consideramos que um *site* de rede social, como o *Facebook*, pode se qualificar como um espaço em que o direito à comunicação é efetivamente observado, desde que utilizadas as suas possibilidades de interação. Isso implica não cair na simplicidade de utilizá-lo como um mural de informações, sem estabelecer relações com o receptor daquele conteúdo, mas, sobretudo, em dialogar e interagir de forma mútua com quem busca informação.

## Referências

ANTOUN, Henrique (Org.). **Web 2.0: participação e vigilância** na era da comunicação distribuída. Rio de Janeiro: Mauad X, 2008.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2006.

BRASIL. **Humaniza Redes**. Disponível em: < <http://www.humanizaredes.gov.br/>> Acesso em: 1 nov. 2015.

CASTELLS, Manuel. **A Galáxia Internet: reflexões sobre Internet, negócios e sociedade**. Lisboa: Ed. Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

GUARESCHI, Pedrinho. **O direito humano à comunicação: pela democratização da mídia**. Petrópolis: Vozes, 2013.

PRIMO, Alex. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. Porto Alegre: Sulina, 2007.

RAMOS, Murilo César. Comunicação, direitos sociais e políticas públicas. In: Peruzzo, C.; BRITTES, J. (Orgs). **Sociedade da Informação e Novas Mídias: Participação ou Exclusão?** São Paulo: Intercom, 2002, pp. 123-130.

RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

 **O DIREITO  
ACHADO NA RUA**

**LAPCOM**  
LABORATÓRIO DE POLÍTICAS DE COMUNICAÇÃO



A Mídia  
Golpista  
mata todo  
DIA!

