

# **O papel da moderação nas Audiências Públicas Interativas do e-Democracia: entre a promoção do debate e o receio da censura**

**Marcus Abílio Pereira<sup>1,2</sup>** 

**Cristiane Brum Bernardes<sup>3</sup>** 

**Maria Letícia Vale<sup>4</sup>** 

DOI: 10.1590/0103-3352.2022.37.249679

## **Introdução**

A internet tem reconfigurado a natureza das interações entre cidadãos, políticos, partidos e instituições do poder público. Diferentes tecnologias digitais desenvolvidas nas últimas décadas tornaram possível a ampliação da participação política dos cidadãos e dos espaços de discussão política.<sup>5</sup>

Já existe um consenso em parte da literatura da área sobre a importância da existência de um moderador em espaços digitais de participação, sejam eles institucionais ou não (WOJCIK, 2007; STRAUD et. al., 2014; LAMPE et al., 2014). Se na literatura internacional já existe um conjunto de trabalhos

1 Para replicação dos dados: <https://doi.org/10.7910/DVN/HXQUM5>

2 Professor na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Programa de Pós-Graduação em Ciência Política, Belo Horizonte, MG, Brasil. E-mail: magopebh@gmail.com

3 Docente e pesquisadora do Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento da Câmara dos Deputados (CEFOP), Mestrado Profissional em Poder Legislativo, Brasília, DF, Brasil. E-mail: cris.brums@gmail.com

4 Coordenadora Executiva do Instituto João XXIII, Vitória, ES, Brasil. E-mail: mlfrvale@gmail.com

5 O desenvolvimento destes espaços pode se dar através de iniciativas governamentais como o Participa Mais Brasil (<https://www.gov.br/participamaisbrasil/>); cívicas, como o AVAAZ (<https://www.avaaz.org/page/po/>); ou da própria iniciativa privada, como o FACEBOOK (<https://www.facebook.com/>).

que discorre sobre o tema, no contexto nacional tal área de estudos ainda é incipiente. O presente texto colabora no avanço das discussões acerca do papel do moderador nos espaços discursivos digitais.

Assim, o objeto de pesquisa deste trabalho é a dinâmica de moderação em espaços digitais criados pelo parlamento, com o intuito de promover um debate dos cidadãos com seus representantes sobre diferentes temáticas. A presença de um moderador nestes espaços levanta um conjunto de questões específicas, distintas da postura da moderação em espaços digitais privados, como, por exemplo, as mídias sociais ou espaços criados por organizações não governamentais. Parte-se do pressuposto de que as discussões em espaços criados por parlamentos irão informar os representantes sobre as percepções dos cidadãos, balizando assim as decisões que irão tomar acerca de uma política pública. Nesse sentido, entre as diferentes funções desempenhadas pela moderação nesses espaços institucionais, um acompanhamento atento da discussão entre os cidadãos é elemento chave, pois garantiria a manifestação de diferentes pontos de vista e manteria uma interação civilizada entre os participantes.

Entre outros fenômenos contemporâneos, vários pesquisadores constatam um aumento da desinformação e do comportamento incivilizado em espaços de interação digitais, com atitudes agressivas (PAPACHARISSI, 2004; ANDERSEN et al., 2014; ROSSINI, 2020). Ao mesmo tempo, uma série de estudos aponta o aumento dos casos de ameaças, agressões, abusos, xingamentos, *trolling*<sup>6</sup> e discurso violento direcionado aos parlamentares, em vários países (AKHTAR; MORRISON, 2019; BELTRAN et al., 2021; GREENWOOD et al., 2019; KROOK; RESTREPO SANÍN, 2020; WARD; MCLOUGHLIN, 2020).

Portanto, uma questão premente que se coloca para pesquisadores, gestores públicos e desenvolvedores de plataformas é: como criar e manter espaços digitais públicos de conversação que garantam uma interação civilizada, para que os cidadãos e representantes possam trocar argumentos, percepções e visões de mundo? Uma das respostas fornecidas pela literatura é, exatamente, a tarefa de moderação. Nesse sentido, Ruckenstein e Turunen definem os moderadores de conteúdo como “os guardiões ocultos de plataformas, os guardiões

6 Akhtar e Morrison definem *trolling* como: “experimentar alguma forma de abuso online (postagem de materiais difamatórios ou falsos, abuso racial, sexual ou em termos políticos e/ou religiosos) e alguma forma de comportamento online ameaçador (ameaças de morte, violência física, estupro, violência física contra amigos e familiares, danos reputacionais, danos à propriedade)” (2019, p. 326).

invisíveis e silenciosos que mantêm a ordem e a segurança supervisionando o visual e conteúdo textual gerado pelo usuário” (2020, p. 2). Alguns estudos mencionam ainda a necessidade de transparência sobre as regras de moderação para confiança dos usuários (RODRIGUES; KURTZ, 2020) e o fato de que ferramentas institucionais, no geral, acolhem manifestações mais civilizadas e ponderadas que as plataformas privadas (MITOZO; MARQUES, 2019; SANTOS et al., 2021).

Com o intuito de compreender a dinâmica de moderação em espaços digitais criados pelo parlamento, o presente artigo busca analisar um caso específico de fórum online: as audiências públicas interativas do portal e-Democracia da Câmara dos Deputados (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009). O objetivo é comparar as percepções dos moderadores sobre o que vem a ser a moderação, as suas funções, objetivos, dificuldades e sua relevância para o processo legislativo com a prática que realmente se desenvolve durante a moderação das “Audiências Públicas Interativas”. Por um lado, analisamos o que é proposto e a concepção que os moderadores têm sobre sua função, à luz da literatura produzida sobre o tema e, por outro, o que efetivamente acontece durante as Audiências Públicas Interativas.

Ressaltamos que não temos a intenção de medir a qualidade deliberativa das discussões realizadas na ferramenta, com base nas teorias da deliberação. Ou ainda analisar resultados dos possíveis processos deliberativos realizados por meio do canal, assuntos de outros trabalhos que acompanharam o desenvolvimento do portal e-Democracia (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009) ao longo da última década (FARIA, 2012; SOUSA, 2012; MEZZAROBIA et al., 2013; FREITAS; F. F. LIMA; F. Q. LIMA, 2015; MITOZO, 2015; ROSSINI, 2015; FARIA; REHBEIN; SATHLER, 2016; MITOZO; MARQUES; MONT’ALVERNE, 2016; LEONNEL et al., 2018). Nosso foco, mais modesto, está na dinâmica da moderação e no discurso mobilizado pelos profissionais que a realizam cotidianamente. Com isso, esperamos colaborar para a compreensão não apenas da experiência analisada, mas também para o avanço da literatura sobre o papel da moderação em espaços discursivos digitais.

Criado em 2009 pela Câmara dos Deputados, o portal e-Democracia (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009) é uma solução tecnológica desenvolvida pelos próprios servidores da casa legislativa a partir de um software livre

e tem como objetivo, como consta na abertura do Portal, “ampliar a participação social no processo legislativo e aproximar cidadãos e seus representantes”. Qualquer cidadão pode se cadastrar e participar dos debates sobre assuntos e propostas em análise na Câmara. O portal foi reconfigurado e passou a ter uma nova versão a partir de 2016 e, atualmente, conta com três diferentes opções para participação dos cidadãos: 1) Audiências Públicas Interativas; 2) Wikilegis; e 3) Expressão.

A importância de uma plataforma como o e-Democracia (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009), uma das mais antigas e contínuas ferramentas parlamentares de democracia digital em funcionamento no mundo, citada internacionalmente como exemplo de prática parlamentar de engajamento (SIMON et al., 2017), está na criação de diferentes possibilidades de interação dos cidadãos. Ainda que não estejamos interessados em avaliar toda a diversidade de opções à disposição dos cidadãos, mas apenas a dinâmica deles em relação à moderação das audiências interativas, acreditamos que a plataforma já está estabelecida dentro do cenário parlamentar mundial, com uma quantidade de informações que permite análises mais robustas. Nesse sentido, avaliar as práticas de moderação num espaço de representação política institucional permite pensar a importância da moderação para os processos políticos.

Para a realização de nossa pesquisa, utilizamos dois procedimentos de coleta de dados: 1) documentos com a compilação das mensagens postadas pelos moderadores nas salas de bate-papo, disponíveis desde a reestruturação do Portal, entre 07/07/2017 e 24/04/2019;<sup>7</sup> 2) oito entrevistas qualitativas realizadas com gestores e moderadores do e-Democracia (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009) em 2019.

Além desta introdução, o artigo possui mais três seções. Na primeira, discorremos sobre algumas das principais questões teórico-analíticas relacionadas à moderação e sua importância dentro de espaços discursivos digitais. Na segunda, adentramos no nosso objeto empírico e analisamos o papel do moderador nas audiências públicas interativas e os critérios usados para

7 Inicialmente, entramos em contato com o servidor Walternor Brandão, gestor do LabHacker, órgão responsável pelo portal, e conseguimos documentos com a compilação das audiências realizadas entre 07/07/2017 a 24/04/2019 com alguma intervenção dos moderadores. Segundo esses documentos, eram, ao todo, 85 intervenções em apenas sete eventos. Mas ao verificarmos o portal após sua mais recente reformulação, constatamos que mais audiências haviam sido realizadas. Decidimos então analisar todas as audiências interativas disponíveis no site que ocorreram neste período.

moderação nestes espaços digitais. Também comparamos as percepções que possuem os moderadores sobre o seu papel e as análises de conteúdo das mensagens postadas por eles nas salas de bate-papo. Procuramos ainda interpretar o *porquê* da distância entre o que é dito e o que é feito, buscando compreender os limites e as dificuldades encontradas pelos moderadores em sua função. Na última seção, tecemos os comentários finais do trabalho.

## A moderação em espaços digitais de conversação

Apesar dos avanços nas pesquisas que focam na ampliação da participação cidadã através do desenvolvimento de fóruns de conversação online em contextos institucionais (CHADWICK, 2006; GOMES, 2018; WRIGHT; STREET, 2007; SAMPAIO, 2012; MENDONÇA; PEREIRA, 2012; FRIESS; EILDERS, 2015; MITOZO; MARQUES, 2019; COLEMAN, 2017), ainda há um campo a ser devidamente explorado sobre a implementação de tais mecanismos em instituições parlamentares (LESTON-BANDEIRA; THOMPSON, 2017). Alguns estudos mais recentes analisam as audiências públicas interativas (BARROS; MONTEIRO; SANTOS, 2016; BARROS; BERNARDES; RODRIGUES, 2018; MELO, 2019; QUINTÃO, 2020), mas não encontramos na literatura brasileira nenhum que se detenha, especificamente, nas questões relativas à moderação, como fazemos aqui.

As Audiências Públicas Interativas existem dentro do e-Democracia (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009) desde 2012 (BARROS; BERNARDES; RODRIGUES, 2018, p. 147). Atualmente, são geridas tecnologicamente pela equipe do LabHacker<sup>8</sup>, mas a abertura das salas e a moderação das contribuições dos internautas é feita por servidores lotados nas diferentes comissões temáticas da Câmara e escolhidos dentro destas estruturas, seja pelos parlamentares que as dirigem – presidentes – seja pelos servidores encarregados de chefiá-las administrativamente, os chamados “secretários de comissão”.

Nas análises sobre fóruns de discussão online, um dos importantes elementos a serem investigados é o impacto que o design das plataformas tem sobre o processo do debate público (ESAU; FRIESS; EILDERS, 2016; SAMPAIO; BARROS, 2012; FARIA, 2012; JANSSEN; KIES, 2004; FRIESS; EILDERS, 2015; LESTON-BANDEIRA; THOMPSON, 2017; MITOZO; MARQUES, 2019). A literatura tem

8 O LabHacker é um órgão criado em 2014 na Câmara dos Deputados, a partir da realização do primeiro Hackathon em outubro de 2013.

se dedicado a analisar alguns elementos relativos ao design das plataformas, tais como: o número de participantes (LAMPE; RESNICK, 2004; GILLESPIE, 2018), o anonimato (MAIA et al., 2015; WRIGHT, 2006; JANSSEN; KIES, 2004) e o controle do volume de informações (LAMPE et al., 2014; FARIA, 2012; GILLESPIE, 2018).

Esau, Friess e Eilders (2016) também têm reforçado a importância em analisar elementos como a moderação, a assincronicidade, a disponibilidade de informação e o nível do foco nos tópicos de discussão para a compreensão do papel do design das plataformas. Mais especificamente em relação à moderação, buscamos explorar no presente artigo o papel dos moderadores no processo interativo nos espaços digitais.

Em comum, os estudos têm apontado que a moderação é um dos elementos que devem ser observados para o bom andamento de um processo interativo em plataformas digitais. Em sua revisão do campo de pesquisas sobre deliberação online, Friess e Eilders (2015) concluem que “a moderação é fundamental para que a deliberação online seja respeitosa, racional e inclusiva” (2015, p. 327, tradução nossa).

Recentemente, Rodrigues e Kurtz (2020) analisaram a importância da transparência sobre as regras da moderação em plataformas de redes sociais a partir das discussões sobre desinformação e disseminação de discurso de ódio por meio desses canais. Especialmente porque veiculam conteúdos gerados pelos próprios usuários, mídias sociais e fóruns online se converteram em espaços essenciais para disseminação de informação. Por isso, “exercem cada vez mais um papel central nas políticas regulatórias que afetam a liberdade de expressão” (RODRIGUES; KURTZ, 2020, p. 7).

A principal preocupação de órgãos internacionais com a moderação dos conteúdos, como destacam os autores, reside no “potencial discriminatório e de violação à liberdade de expressão dessas práticas” (RODRIGUES; KURTZ, 2020, p. 7). Assim, há uma necessidade de equilíbrio entre as obrigações dos moderadores em prevenir a disseminação pelos cidadãos de conteúdos danosos à conversação pública e, por outro lado, impedir que agentes políticos cometam abusos online. Se isso é verdade no cenário privado, como atestam os autores, ainda mais essencial se torna a discussão em espaços institucionais, como o que analisamos neste artigo, tendo em vista o debate sobre censura e autoritarismo estatal em vários países.

Nesse sentido, estudos pioneiros buscaram compreender as diferentes funções que moderadores podem cumprir em fóruns online, (EDWARDS, 2002; WRIGHT, 2006; WOJCIK, 2007). Algumas pesquisas demonstram que a presença da moderação tem um efeito positivo no sucesso das iniciativas de interação online (STROUD et. al., 2015). Os sistemas de moderação podem não só reduzir o excesso de informações, como também levar a uma postura mais civilizada dos participantes, colaborando para que estejam focados nos tópicos da discussão, filtrando mensagens e comentários desnecessários e agressivos (LAMPE et al., 2014, p. 318).

Apesar de todos estes achados que reforçam a importância da existência de algum tipo de moderação em conversações online, seria ingênuo considerar que a moderação em espaços de discussão digital tenha somente um potencial de fortalecimento e aperfeiçoamento dos processos interativos. A moderação pode ser vista também como um empecilho à manutenção da liberdade nos processos conversacionais (JANSSEN; KIES, 2004, p. 322).

O reconhecimento de que a moderação pode influir tanto nas formas de participação quanto nos resultados das conversações online (WOJCIK, 2007; STROUD et. al., 2015) pode gerar uma desconfiança por parte dos participantes de um fórum digital, desconfiança essa tão bem descrita por Wright (2006) com o seu conceito de “sombra de controle”. Para o autor, em vez de promover a livre expressão dos participantes no processo deliberativo, o moderador pode exercer a censura sobre suas manifestações. Mas não seria razoável supor que algum nível de censura seria necessário com vistas a organizar o processo deliberativo? Wright afirma que sim, dado que na internet as discussões tendem a ser caóticas.

Exatamente por conta dessa desconfiança, Rodrigues e Kurtz (2020) enfatizam a necessidade de transparência sobre o processo de moderação. Eles lembram que além de relatórios sobre os pedidos de retirada de conteúdo do ar pelas instituições estatais, outras medidas também são importantes para garantir aos cidadãos que seu direito à informação e à comunicação estão sendo respeitados nas diferentes plataformas:

1. a comunicação ou notificação do usuário sobre medidas adotadas em relação a conteúdo;
2. a possibilidade de revisão dessas medidas;
3. informação sobre como é feita a moderação de conteúdo

e como é o trabalho dos moderadores; além de 4. publicidade das regras que delineiam medidas interventivas (RODRIGUES; KURTZ, 2020, p. 24).

No Brasil, trabalhos precusores sobre consultas públicas em instituições parlamentares (MARQUES, 2009; MIOLA, 2009; MENDONÇA; AMARAL, 2014) abordaram, sob ponto de vista deliberativo, as ferramentas de interação anteriores ao desenvolvimento das audiências públicas interativas. Nos casos de Marques (2009) e Miola (2009), o foco é nos fóruns online mantidos pela Câmara dos Deputados antes da criação do Portal e-Democracia (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009), enquanto Mendonça e Amaral (2014) analisam uma consulta pública online realizada pela Assembleia Legislativa de Minas Gerais. Interessante lembrar que esses espaços assíncronos misturavam possibilidades de colaboração legislativa que hoje estão presentes no Wikilegis com a participação na discussão de temas e de propostas, como é mais comum nas audiências interativas, síncronas. De qualquer forma, vale lembrar que nosso objetivo aqui não é analisar as intervenções dos cidadãos ou mesmo dos representantes nesses espaços, como fizeram tais autores, mas centrar nossa análise nas intervenções dos moderadores.

Mais recentemente, em estudo exploratório com a comunidade acadêmica de uma universidade do interior do Brasil, Lima (2018) encontrou interessantes avaliações sobre o portal. De seis entrevistados, nenhum deles havia interagido na plataforma antes da pesquisa e todos se mostraram surpresos com as possibilidades abertas pela ferramenta, especialmente com a oportunidade de questionar os parlamentares e discutir projetos em debate na casa legislativa. Contudo, como aspectos negativos ressaltados pelos pesquisados, destaca-se “a falta de moderação” do portal, conforme anota a autora:

para o participante D “*havia posts completamente absurdos*”, que beiravam a inconstitucionalidade, ou seja, o site não prevê um controle de filtro em relação aos diálogos disponíveis, assim como os questionamentos sem respostas relacionados ao funcionamento e pautas participativas (LIMA, 2018, p. 12).

Aliás, a percepção de uma moderação em vários aspectos mais passiva e com pouca atividade nas ferramentas institucionais brasileiras já havia sido apontada por Mendonça, Sampaio e Barros (2017). É interessante, contudo, contrastar tal perspectiva, ainda que muito específica nos termos do estudo de Lima, com a discussão sobre a moderação levantada por Rodrigues e Kurtz em relação, sobretudo, às plataformas privadas. Se, por um lado, há um receio da sociedade civil organizada sobre o uso da moderação como uma forma de censura política pelos atores estatais, também há uma certa expectativa dos cidadãos com a manutenção de níveis mínimos de legalidade, civilidade e engajamento nas plataformas institucionais. A falta de moderação nos processos de interação dos cidadãos com as instituições chega a ser apontada como um dos motivos da baixa participação nesses canais (MENDONÇA; SAMPAIO; BARROS, 2017).

Em relação à moderação, Janssen e Kies (2004) também apontam sua importância como um dos aspectos que influenciam a forma como os espaços para discussão são organizados e, conseqüentemente, o quão deliberativos eles podem ser. Para eles, o moderador pode funcionar como um censor, eliminando comentários contrários à sua visão ou eliminando a diversidade dos debatedores, ou, por outro lado, como um “promotor da deliberação” (JANSSEN; KIES, 2004, p. 5), quando amplia a visibilidade de opiniões minoritárias ou oferece informações sobre os assuntos discutidos. Retornaremos a esses pontos quando apresentarmos as visões dos moderadores sobre suas próprias funções.

Uma questão importante, contudo, é que as Audiências Públicas Interativas são espaços “maiores” de discussão, segundo os critérios de Janssen e Kies (2004). Como fóruns institucionais, elas dão visibilidade aos argumentos e questões dos cidadãos justamente para aqueles mais interessados na discussão. Exatamente porque os envolvidos na interação com os cidadãos são servidores públicos e parlamentares, isto é, atores com algum poder institucional em relação ao debate que se realiza, existe a possibilidade de real interferência nas decisões, até mesmo por ser um espaço desenhado para prover os parlamentares com informações, influenciando a dinâmica das audiências a partir das perguntas e comentários que entram pela ferramenta. Assim, fica patente a relevância de um olhar mais específico sobre esse espaço institucional no contexto brasileiro.

Na seção seguinte faremos uma descrição de nosso objeto e nossa estratégia metodológica. Em seguida, analisaremos os dados obtidos com as entrevistas e levantamento das audiências, com o objetivo de compreendermos o que os moderadores entendem por sua função e o que acontece nas audiências interativas do portal e-Democracia (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009).

### **Moderação nas Audiências Públicas Interativas**

Para investigar a moderação em ambientes digitais, algumas perguntas desta pesquisa são: Como se dá a moderação nas Audiências Públicas Interativas? Que percepção os moderadores têm sobre sua atividade? Há diferença entre o que entendem por moderação e o que é, efetivamente, feito nas audiências? Em caso positivo, por quê?

Para respondermos a essas indagações, além de uma análise do conteúdo das audiências interativas disponíveis no Portal e-Democracia (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009), recorreremos às entrevistas semiestruturadas com moderadores para termos acesso ao discurso que elaboram sobre os bastidores dos processos e os critérios que balizam suas decisões. As entrevistas forneceram explicações sobre a dinâmica e o contexto organizacional para o conteúdo analisado a partir das interações, algo que não obteríamos com técnicas quantitativas de coleta de dados. As nossas unidades de análise são, portanto, 436 audiências públicas interativas realizadas entre 07/07/2017 (quando o portal foi reestruturado) e 24/04/2019 que tiveram ou não alguma intervenção de moderadores.

Os dados foram coletados nos meses de novembro e dezembro de 2020. A partir da página geral das audiências (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009), fomos para as páginas de cada audiência e copiamos nome e data do evento para registro na planilha do Excel. Copiamos todas as manifestações no espaço destinado a perguntas e bate-papo e as informações relativas ao número de participantes. Em seguida, copiamos os textos dos moderadores e os classificamos de acordo com as opções pré-definidas. A classificação foi feita pelos pesquisadores, que discutiram as divergências e chegaram a uma posição comum.

Nossa estratégia, portanto, incorporou duas técnicas de coletas de dados complementares – levantamento documental a partir do portal, e entrevistas com moderadores e gestores da ferramenta – para analisarmos as diferentes

fases do processo de moderação e lidarmos com a questão da validação e confiabilidade dos dados. Segundo Creswell, as vantagens da coleta de dados documentais estão relacionadas à possibilidade de o pesquisador obter a linguagem e as palavras dos participantes, ao acesso aos dados em momento conveniente e à representação de dados criteriosos (2010, p. 213).

Já a técnica de entrevistas semiestruturadas<sup>9</sup> serviu para captar valores, opiniões, aspirações e motivações dos entrevistados (LIMA, 2016) sobre o objeto. Foram oito entrevistas realizadas com gestores e moderadores da ferramenta, no período de julho a setembro de 2019. O número de entrevistas foi definido a partir do critério de saturação, investigando-se “diferentes representações, apenas até que a inclusão de novos estratos não acrescente mais nada de novo” (BAUER; BAS AARTS, 2013, p. 59) e a indicação dos informantes foi feita pelos próprios moderadores, a partir do primeiro contatado e tendo em vista pessoas com algum grau de expertise na moderação ou na gestão das audiências. Utilizamos em seguida a análise de conteúdo como método de interpretação e análise dos dados obtidos por meio dos documentos fornecidos pela equipe (FLICK, 2009, p. 26). Uma análise discursiva das entrevistas complementou a inserção e cotejamento entre os dados da moderação e os processos que lhes dão origem, a partir da ótica dos próprios moderadores.

Em relação ao total de 436 audiências analisadas, tivemos intervenções de moderadores em 258 delas (59,17%), sendo que 178 (42,83%) não tiveram presença de moderação ou a moderação simplesmente não se manifestou. Foram 2088 manifestações da moderação nos 258 eventos que tiveram pelo menos uma manifestação dos moderadores. Estas manifestações foram categorizadas levando em consideração a literatura sobre as diferentes funções que podem ser exercidas pelos moderadores durante uma conversa online.

A Tabela 1 mostra a categorização completa, com os totais de manifestações para cada categoria. Podemos observar a relevância das manifestações que servem para esclarecer os participantes sobre a dinâmica das Audiências Públicas Interativas (60,11%). Abertura e boas-vindas (9,91%), mobilização (12,98%), respostas a questionamentos (7,66%) e manifestações

9 As entrevistas foram em sua maioria individuais, com exceção de uma situação em que três moderadores participaram de uma conversa conduzida pela pesquisadora, por isso temos 10 entrevistados. Todas as entrevistas foram conduzidas pessoalmente por um dos autores e gravadas, com transcrição das partes consideradas mais relevantes depois de devidamente analisadas.

de agradecimentos e fechamento das audiências (7,95%) também aparecem, em muito menor frequência, contudo.

Tabela 1 – Tipos de Manifestações dos Moderadores

Tipo de manifestação	Número	Percentual
Abertura/boas-vindas	207	9,91
Esclarecimentos sobre tema	19	0,91
Esclarecimentos sobre dinâmica da API	1255	60,11
Mobilização de participantes	271	12,98
Respostas a questionamentos	160	7,66
Resumo da discussão	5	0,24
Banimento de participantes	0	0,00
Posicionamento sobre temática	5	0,24
Fechamento/agradecimentos	166	7,95
Total	2088	100,00

Fonte: Elaboração própria

Os tipos de manifestações por nós elencados na Tabela 1 estão em diálogo com as análises desenvolvidas por Edwards (2002), Wojcik (2007) e Wright (2006), que buscavam em suas pesquisas compreender os diferentes papéis desempenhados por moderadores em ambientes digitais institucionais. Arthur Edwards (2002) sugere três funções de gerenciamento de discussões na internet que devem ser realizadas, a saber: estratégica; condicionada; e processual. Por sua vez, Stephanie Wojcik (2007) desenvolveu uma pesquisa sobre fóruns digitais de discussão em vinte municípios franceses entre os anos de 2002 a 2005. A partir da análise destes fóruns, a autora definiu três papéis para os moderadores: gerente, árbitro e intermediário.

A tipologia que mais colaborou com nosso quadro analítico é a de Scott Wright (2006), que reforça a importância da existência de moderação para a facilitação do debate na internet, assim como para dar qualidade à discussão. Segundo o autor, os moderadores podem executar um conjunto de diferentes funções: fazer as pessoas se sentirem bem-vindas, estimular novas questões e

tópicos; mediar conflitos; redigir sumários dos debates; dirigir perguntas e comentários para as pessoas relevantes para a resposta; trazer informações externas para enriquecer debates; trazer novos participantes e diferentes especialistas em determinados assuntos; apagar mensagens que são consideradas impróprias, que sejam contra as regras e critérios pré-definidos; os enciclopedistas (moderadores que são também especialistas em um determinado tema); censurar de forma explícita ou não; e remover ou fechar tópicos.

Em relação ao período analisado neste artigo, é possível que a identificação de uma interferência menos relevante dos moderadores nos debates tenha sido uma consequência das reformulações do Portal, especialmente a inclusão da ferramenta automatizada para coibir o tom agressivo e desrespeitoso entre os participantes desde 2016. Assim, como vimos nos dados, as tarefas obrigatórias dos moderadores ficaram restritas à abertura e fechamento das salas, à tentativa de mobilização dos participantes e ao encaminhamento das questões dos usuários aos parlamentares, sem que haja uma atenção mais pontual para o debate travado no chat entre os participantes.

Segundo Barros, Monteiro e Santos (2018), dentro da organização das comissões permanentes da Câmara, são os secretários de comissão os agentes burocráticos de maior poder no processo das audiências interativas, pois a eles cabe coordenar as atividades da equipe, sendo os responsáveis diretos não apenas pela escolha dos moderadores das audiências interativas, mas também por convencer os parlamentares a fazerem uso da ferramenta (2018, p. 152).

A subsecretária da Comissão do Esporte (CESPO) da Câmara dos Deputados, concorda com a preponderância da atuação burocrática para a utilização da ferramenta de interação durante as reuniões (DOBBIN; CARVALHO; GUERRA, 2019).<sup>10</sup> Na CESPO, desde 2015, todas as audiências são interativas por uma decisão administrativa que conseguiu suporte político dos deputados que presidiram o colegiado desde então. Em Dobbin, Carvalho e Guerra (2019), afirma-se que o atual secretário da comissão já fez moderação das audiências e acredita na importância do canal e, por isso, a comissão é a mais interativa<sup>11</sup>. Segundo Dobbin, Carvalho e Guerra (2019) a ferramenta das au-

10 Informação verbal fornecida por Alessandra Müller Vidal Guerra, subsecretária da Comissão do Esporte (CESPO) da Câmara dos Deputados em setembro de 2019.

11 Informação verbal fornecida por Gilson Vasconcelos Dobbin, moderador das audiências interativas da Comissão do Esporte (CESPO) em setembro de 2019.

diências públicas interativas já está consolidada, porém o papel do secretário da comissão é fundamental para esse trabalho de convencimento do deputado acerca da relevância da ferramenta, como tem ocorrido no caso dessa comissão, em específico. Para os entrevistados, a utilização do canal depende muito de os secretários das comissões “comprarem a ideia”, pois precisa haver um servidor da comissão dedicado exclusivamente à tarefa.<sup>12</sup> Vejamos o que dizem os demais entrevistados a este respeito.

### **Moderação - facilitação e estímulo ao debate**

Para muitos dos profissionais que fazem a gestão das ferramentas interativas da Câmara dos Deputados, a tarefa essencial dos moderadores é exatamente democratizar o debate político, isto é, criar condições para que todos os usuários possam acessar a informação produzida pelo Parlamento e contribuir para as decisões legislativas de forma equânime. Assim, parece que eles concordam com as considerações de Park et al. (2012), que afirmam que uma “moderação facilitadora” permite a maximização das contribuições individuais e o aumento da qualidade das discussões, o que favorece a participação democrática (2012, p. 181). Segundo os autores, a moderação facilitadora é aquela que “encoraja a participação através da valorização dos comentários individuais, assim como incentiva o aprendizado entre os participantes e esclarece questões que surjam no processo” (PARK et al., 2012, p. 175).

Em conexão com essas premissas, em Dobbin, Carvalho e Guerra (2019), defende-se que as atribuições do moderador consistem “em organizar as perguntas para deixar que elas sejam bem-feitas, cuidar da qualidade das perguntas, recepcionar as pessoas na sala, informar ao público as coisas básicas da audiência e, sobretudo, incentivar a participação das pessoas no debate”.<sup>13</sup> Nesse sentido, as observações do servidor estão conectadas ao que apontam Janssen e Kies sobre a função do moderador como um “promotor da deliberação” (2004, p. 5).

Como podemos observar, a intervenção a seguir vai no sentido de finalizar uma das audiências:

12 Informação verbal fornecida por Maria do Socorro Carvalho, responsável pelos eventos da Comissão (CESPO) da Câmara dos Deputados e por Alessandra Müller Vidal Guerra, subsecretária da Comissão do Esporte (CESPO) da Câmara dos Deputados, em setembro de 2019.

13 Informação verbal fornecida por Gilson Vasconcelos Dobbin, moderador das audiências interativas da Comissão do Esporte (CESPO) em setembro de 2019.

Estamos encerrando a audiência pública. Agradecemos a participação de todos. Convidamos todos a participarem dos próximos debates interativos desta comissão. Acompanhem-nos pelo Facebook: <https://www.facebook.com/cducamara/>, Twitter: @CamaraCDU ou no sítio eletrônico: <http://www2.camara.leg.br/atividadelegislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cdu>.<sup>14</sup>

Entre outras funções observadas, os moderadores podem prestar informações sobre o funcionamento do próprio sistema, assim como podem indicar tecnologias de suporte. Neste sentido, os moderadores informam sobre a plataforma e solucionam questões técnicas dos cidadãos. A intervenção abaixo reforça este papel dos moderadores:

Bom dia, Isabela, aqui está tudo ok. Pode ser alguma configuração do seu computador. Uma sugestão é tentar abrir o link em outro navegador.<sup>15</sup>

Na mesma linha argumentativa, Brandão (2019), acredita que a moderação significa “construir um ambiente em que todos possam participar e, ao mesmo tempo, que qualifique a participação”.<sup>16</sup> Ele chama a atenção para os conceitos de isegoria, isonomia e isocracia, para que a participação possa se dar de forma mais equânime em espaços digitais. Segundo o gestor, isso é algo que não tem importância nas redes sociais, interessadas em manter a atenção do usuário a qualquer preço, mas é essencial em espaços institucionais de engajamento.

Assim também Esau, Friess e Eilders (2016) concluem que a moderação tem um efeito positivo sobre o respeito nas discussões em diferentes plataformas digitais. As opiniões dos gestores reforçam também os achados relevantes nos experimentos sobre participação em ambientes online desenvolvidos por Wise, Hamman e Thorson (2006, p. 32), segundo os quais aumenta a disposição das pessoas em participar de comunidades quando sabem da existência de algum tipo de moderação.

14 Audiência Pública para debater os impactos dos agrotóxicos nas cidades em 23 maio de 2018.

15 Audiência Pública para debater a MP 818/2018, que dispõe sobre alterações no Estatuto da Metrópole em 16 maio de 2018.

16 Informação verbal fornecida por WALTERN BRANDÃO, chefe do serviço para Inovação, Participação e Cidadania do LabHacker, em julho de 2019.

Para Ferri (2019) a moderação tem várias funções, e entre elas também está a produção de um debate mais igualitário e isonômico: “focar a discussão; estimular o engajamento; avaliar e corrigir as desigualdades que ocorrem na discussão, ou seja, quem não está falando, quem está tímido, por que não está falando etc.”<sup>17</sup> Especificamente em relação às audiências interativas, ele acredita que são várias as tarefas demandadas: “atualizar sobre o que ocorre, sintetizar os resultados, organizar a discussão, chamar novos participantes e estimular a participação daqueles que já estão no processo”.

Em relação aos argumentos de Ferri (2019), encontramos também nos dados coletados momentos em que os moderadores buscam colaborar com a compreensão do tema pelos usuários, como demonstram as passagens abaixo:

Segundo a especialista Áurea Mazzetti um ponto importante é se indagar se é possível conviver com um modelo antigo que não atende a Lei do estatuto da Metrôpole.<sup>18</sup>

Para Wilson Fernando, a lei precisa trazer uma visão de governança metropolitana, uma visão de cidade única, um projeto urbanístico integrado e integrador entre suas populações.<sup>19</sup>

Apesar dos dados exemplificarem as preocupações dos gestores, não há, contudo, comprovação de que os moderadores tenham como prática cotidiana o estímulo à discussão, quando os usuários não parecem muito interessados em realizá-la, nos termos defendidos por Ferri (2019) ou por Janssen e Kies (2004). Como vimos nas análises dos dados agregados, das 436 audiências analisadas, pouco mais da metade teve algum tipo de intervenção por parte do moderador (59,17%), sendo que das 2088 intervenções, apenas 271 (12,97%) foram relacionadas à mobilização de participantes.

17 Informação verbal fornecida por Cristiano Ferri, docente e pesquisador do CEFOR, ex-coordenador do e-Democracia e do LabHacker, em julho de 2019.

18 Audiência Pública para debater a MP 818/2018, que dispõe sobre alterações no Estatuto da Metrôpole em 16 de maio de 2018.

19 Audiência Pública para debater a MP 818/2018, que dispõe sobre alterações no Estatuto da Metrôpole em 16 de maio de 2018.

Tampouco há indícios de que os moderadores consigam identificar os participantes que participam menos, uma das necessidades elencadas por Brandão (2019) e ressaltada também por Janssen e Kies (2004) para que o debate seja mais equânime.<sup>20</sup> No máximo, o que encontramos a partir dos depoimentos é a informação sobre a edição das perguntas, para que fiquem mais claras e os participantes não sejam constrangidos por um uso insuficiente da norma culta da linguagem.

Ainda percorrendo sobre a comparação entre as falas dos nossos gestores entrevistados, foram apenas cinco intervenções voltadas à atividade de produzir um resumo do que foi discutido nas 436 audiências interativas num universo de 2088 intervenções, ou seja, apenas 0,23% de todas as intervenções tiveram o intuito de sintetizar os resultados. O que nos leva a considerar que, apesar do discurso dos moderadores estar alinhado às considerações teóricas de autores da área, a prática efetiva não está sendo realizada de acordo com essas premissas. No próximo item, avaliamos as razões disso.

## **Moderação - Dificuldades e desafios**

Quais são os problemas identificados pelos moderadores que os impedem de realizar a moderação nos termos ideais defendidos por eles e por boa parte da literatura da área? Esse é ponto que passamos a desenvolver.

Em Dobbin, Carvalho e Guerra (2019), afirma-se que tarefas como identificar os participantes e estimular aqueles que estão tímidos foram de alguma forma prejudicadas no novo design da ferramenta, em funcionamento desde 2016. “O moderador não tem os nomes de quem está na sala, por isso não pode falar diretamente com as pessoas para estimular o debate”<sup>21</sup> ou sugerir questões aos usuários, informa. Ele ressalta que o moderador precisa entender do tema de forma bem básica, ter alguma informação sobre os palestrantes, sobre o assunto, para saber o que eles estão falando e conseguir resumir alguns itens para os usuários. Ele próprio, contudo, avalia que essas orientações básicas não são seguidas por todos os moderadores.

20 Informação verbal fornecida por Walternor Brandão, chefe do serviço para Inovação, Participação e Cidadania do LabHacker, em julho de 2019.

21 Informação verbal fornecida por Gilson Vasconcelos Dobbin, moderador das audiências interativas da Comissão do Esporte (CESPO) em setembro de 2019.

Algumas reuniões são abertas e não há nem mesmo uma saudação aos participantes. Já houve audiências em que estava só eu na sala, mas não tem importância, é bom porque a gente treina a moderação. (...) Temos um problema na Câmara que é o atraso para os eventos começarem. A moderação pode ajudar nisso também, é de bom tom avisar que está atrasado, explicar o que está acontecendo, dizer qual é o assunto de vez em quando, fazer um resumo do que está acontecendo, como se fosse uma conversa [entre moderador e usuário] (DOBBIN; CARVALHO; GUERRA, 2019, grifo nosso).<sup>22</sup>

Almeida (2019) afirma que sua tarefa consiste, basicamente, em dar orientações mínimas sobre o evento ao começo e ao final das audiências, editar e imprimir as questões, de acordo com a ordem de chegada ou aquela estabelecida pelos próprios internautas por meio da votação na ferramenta, e passar essas perguntas aos parlamentares.<sup>23</sup> A intervenção abaixo exemplifica o que a entrevistada afirma:

Olá! O Fórum Interativo será realizado nesta terça-feira (29/5), mas a sala já está aberta e os interessados podem deixar comentários aqui no bate-papo ou perguntas na coluna à esquerda. Lembrando que as perguntas podem receber votos e as mais votadas têm mais chances de serem respondidas durante a audiência. Participe<sup>24</sup>

A resposta leva à percepção de uma divergência entre alguns moderadores e a equipe responsável pelo desenvolvimento do portal. Por um lado, Brandão (2019) acredita que a moderação deve “qualificar a participação”<sup>25</sup> e Ferri (2019) afirma que a moderação tem por função, entre outras coisas, “estimular o engajamento”; por outro, há espaço para uma postura mais burocrática de manutenção do funcionamento das audiências, sem maiores intervenções no conteúdo do debate.<sup>26</sup> Os dados quantitativos mostram que essa

22 Informação verbal fornecida por Gilson Vasconcelos Dobbin, moderador das audiências interativas da Comissão do Esporte (CESPO) em setembro de 2019.

23 Informação verbal fornecida por Cácia Bianchini de Almeida, moderadora das audiências interativas na Comissão de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (CMADS) em agosto de 2019.

24 Audiência Pública para debater o programa “Minha casa, minha vida” realizada em 29 de maio de 2018.

25 Informação verbal fornecida por Walternor Brandão, chefe do serviço para Inovação, Participação e Cidadania do LabHacker, em julho de 2019.

26 Informação verbal fornecida por Cristiano Ferri, docente e pesquisador do CEFOR, ex-coordenador do e-Democracia e do LabHacker, em julho de 2019.

performance desconectada do conteúdo está mais próxima da realidade cotidiana das audiências.

Em relação à edição das perguntas que os usuários fazem, os servidores informam que ela funciona, especialmente, se há questões repetidas ou muito parecidas; quando os usuários fazem as perguntas no espaço destinado aos comentários, que não é acompanhado com a mesma regularidade pelos parlamentares; ou quando as dúvidas são tão mal formuladas que se tornam difíceis de compreender. No caso das repetições, apenas uma versão delas é entregue para o deputado, com alguma edição do texto.

Acontece muito de termos que melhorar a pergunta do cara. Uma vez, veio uma questão cujo nome do autor virava um cacófono na hora de pronunciar. Quase entreguei para o deputado (risos). Às vezes não dá para entender o que a pessoa escreveu, eu refaço e pergunto ao autor se está bom do jeito como reescrevi. Já aconteceu de o próprio deputado não entender o que estava sendo perguntado (DOBBIN; CARVALHO; GUERRA, 2019).<sup>27</sup>

Almeida (2019) lembra ainda que é preciso avisar aos usuários que estão na sala que vai haver questionamentos ao final, pois eles ficam ansiosos e, às vezes, repetem muitas vezes a mesma pergunta no espaço destinado a elas, levando à repetição, até que sejam respondidas. No atual cenário da internet, é comum que alguns participantes monopolizem a conversa, até mesmo como estratégia discursiva para terem seus argumentos ouvidos. Se, por um lado, a edição das perguntas muito parecidas ou até mesmo repetidas pode diminuir a sensação dos participantes de que estejam sendo calados pelos indivíduos mais barulhentos, por outro, pode ampliar a ansiedade de grupos que queiram ser ouvidos. Nesse sentido, a estratégia de uma moderação mais ativa e com mais interação pode trazer mais confiabilidade ao grupo de que suas perguntas estão sendo vistas e serão levadas em consideração no debate.

Brito (2019) destaca que o papel da moderação, em qualquer ferramenta ou atividade de engajamento, é “favorecer o debate, a troca de ideias, sem que

27 Informação verbal fornecida por Gilson Vasconcelos Dobbin, moderador das audiências interativas da Comissão do Esporte (CESPO) em setembro de 2019.

os aspectos pessoais estejam envolvidos, sem que sentimentos como a raiva e a ira, ou a falta de respeito, sejam mobilizados”. Ela destaca que, muitas vezes, contudo, apenas “um grupo participa, ou então, quando entram dois diferentes grupos, eles ficam discutindo entre si, não sobre as propostas em análise. A saída nas audiências interativas foi separar as perguntas dos comentários, para tentar realizar o debate mais produtivo”.<sup>28</sup>

Obviamente, nem sempre os usuários se atentam a esse detalhe da existência das duas janelas e acabam fazendo perguntas no espaço destinado aos comentários. O que demanda que os moderadores recortem as questões ou reforcem com eles o espaço correto para que as perguntas possam, inclusive, ser votadas pelos demais participantes como relevantes por meio da ferramenta de votos. Percebe-se, portanto, que o design destinado a diminuir o ruído das conversas paralelas entre os participantes e a focalizar o debate entre cidadãos e parlamentares pode criar um obstáculo a mais para a participação.

Segundo Lima (2019), o maior desafio é exatamente encontrar uma forma de realizar a moderação que convide as pessoas a “ouvirem o outro, ouvirem outras coisas, algo diferente do que pensam”.<sup>29</sup> Em outros termos, estimular o debate respeitoso entre cidadãos e parlamentares nas ferramentas institucionais, que não seguem a mesma lógica de polarização das plataformas de redes sociais.

A bolha é muito forte, é um desafio gigante furar a bolha das opiniões formada pelas redes. Além de se isolarem, as pessoas perdem o senso crítico, acham que algo que venha de lá ou de cá já é bom ou ruim antes mesmo de saberem o que é, somente pelo fato de vir de lá ou de cá. Para a democracia isso é um desastre. E se o Legislativo não fizer isso, não propiciar esse espaço virtual para o debate, ninguém mais fará. Não será o Judiciário, ou o Governo, ou o mercado que fará. É preciso mostrar para as pessoas que o conflito de ideias é rico, é interessante, que o debate é produtivo (LIMA, 2019).<sup>30</sup>

28 Informação verbal fornecida por Maíra Brito, servidora da Coordenação de Interação com a População e Programas Institucionais, em agosto de 2019.

29 Informação verbal fornecida por Ana Marusia Pinheiro Lima, diretora da Coordenação de Interação com a População e Programas Institucionais da Câmara dos Deputados, em agosto de 2019.

30 Informação verbal fornecida por Ana Marusia Pinheiro Lima, diretora da Coordenação de Interação com a População e Programas Institucionais da Câmara dos Deputados, em agosto de 2019.

Ainda em relação ao desenho da ferramenta, Brandão (2019) destaca que os servidores responsáveis pelo e-Democracia (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009) “estão contando com maior conhecimento dos cidadãos para desenhar os processos”. Se no início da implementação da ferramenta a equipe pensava em tudo, ou seja, o desenvolvimento partia deles para os usuários, tanto internos quanto externos, hoje a perspectiva de trabalho mudou. “Não pensávamos na administração da Casa, quais problemas os servidores que gerenciam essas ferramentas enfrentam. Mas temos que pensar que são pessoas que usam e administram essas ferramentas”, esclarece. “Partimos dos problemas, das dores das pessoas, para chegarmos às soluções”.<sup>31</sup> Essa mudança de percepção permite que novas estratégias de design sejam escolhidas a partir das sugestões, observações e dos problemas relatados pelos usuários, tanto internos à instituição, quanto externos.

### **Moderação - neutralidade e preocupação com a censura**

Apesar da defesa de uma atuação dos moderadores voltada ao estímulo de um debate mais equânime e dinâmico por alguns, não há um consenso entre os servidores sobre a validade das interferências dos moderadores no debate. Para Fabiana Todorov (2019), o principal objetivo da moderação é “estimular a participação dos usuários no processo legislativo, mas ela não considera legítimas as intervenções que visem “turbinar” a atividade. “Será que é papel da gente turbinar o processo? O moderador, ao enviar perguntas, está distorcendo o processo, está interferindo no processo. Eu não acho que esse seja o nosso papel”.<sup>32</sup> Ela refere-se à prática, algumas vezes comum, do envio de questões pelos próprios moderadores, quando há poucos participantes ou o público resolve não contribuir com o debate.

Mesmo reconhecendo a ausência de consenso entre os servidores sobre o nível de interferência desejável dos moderadores no debate, constatamos a partir dos dados que, majoritariamente, as intervenções dos moderadores não interferem na dinâmica do processo. Na maioria dos casos, os moderadores parecem preocupados em orientar os participantes a realizarem perguntas no espaço correto da ferramenta, sem que haja estímulo àqueles que participam

31 Informação verbal fornecida por Walternor Brandão, chefe do serviço para Inovação, Participação e Cidadania do LabHacker, em julho de 2019.

32 Informação verbal fornecida por Fabiana Todorov, ex-assessora de Comunicação do Departamento de Comissões (DECOM), em julho de 2019.

menos ou algum constrangimento aos que participam de forma exagerada – por exemplo, repetindo várias vezes a mesma pergunta até que ela seja lida pelo parlamentar. Nesse sentido, parece haver uma preocupação dos servidores com possíveis acusações de direcionamento ou interferência indevida no processo, tanto por parte de cidadãos, quanto, especialmente, pelos parlamentares.

Uma outra preocupação comum nos processos de moderação em espaços deliberativos é a postura incivil de alguns participantes, ao se manifestarem de forma agressiva e desrespeitosa, o que, vez ou outra, acaba por inviabilizar o diálogo (PAPACHARISSI, 2004; ANDERSON et. al., 2014; ROSSINI, 2020). Desde a reformulação do Portal e-Democracia (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009) em novembro de 2016, quando entrou no ar a sua terceira versão, há um filtro automatizado para substituição de palavrões e palavras de baixo calão por símbolos de corações. Nesse sentido, a moderação não humana é usada para delimitar os termos civilizados do debate e ainda como uma forma de defesa contra possíveis críticas de censura a opiniões políticas que poderiam ser dirigidas aos moderadores. Atualmente, as perguntas feitas pelos usuários também podem receber votos dos outros cidadãos. As mais votadas ficam mais visíveis aos deputados, por estarem no topo da lista montada automaticamente no aplicativo, como explicitado por um dos moderadores:

Olá! A audiência será realizada no dia 28/11, mas a sala já está aberta e os interessados podem deixar comentários aqui no bate-papo ou perguntas na coluna à esquerda. Lembrando que as perguntas podem receber votos e as mais votadas têm mais chances de serem respondidas durante a audiência. Participe!<sup>33</sup>

Contudo, o moderador pode modificar a ordem de apresentação das perguntas – sem que os usuários percebam – para colocar em destaque uma pergunta que represente um posicionamento minoritário ou contrário aqueles que estão sendo representados pelos convidados da audiência. Isso serve, segundo Todorov (2019), para diminuir o viés presente em muitos desses eventos e permitir que opiniões divergentes sejam levadas em consideração. Aqui

33 Audiência Pública para debater o tema da Assistência Técnica em Habitação de Interesse Social, em 14 de novembro de 2018.

transparece, ainda que de forma disfarçada dentro do próprio design da ferramenta, a preocupação de Janssen e Kies (2004) com a moderação como promotora de visibilidade para opiniões minoritárias, algo essencial quando percebemos o Parlamento como o lócus da oposição dentro do Estado. Afinal, por dependerem da convocação feita por parlamentares, muitas dessas reuniões apresentam opiniões convergentes e desconsideram parcelas da população que não encontram representação de suas ideias no Parlamento, conforme também destacam Barros, Monteiro e Santos (2018). Obviamente, isso representa uma ação verdadeiramente política dos moderadores sobre o debate, ponto que é alvo de controvérsia entre a equipe e os gestores.

De qualquer modo, há uma preocupação dos gestores com a legitimidade da moderação exercida pelos servidores e com as possíveis críticas que possam ser endereçadas à atividade, especialmente porque há uma percepção – mais ou menos aprofundada – do caráter político da moderação. Como ressalta Lima (2019), bastante consciente desse ponto, “a moderação é uma questão extremamente delicada”, porque os gestores e moderadores não têm mandato, ao contrário dos atores políticos.<sup>34</sup> Almeida (2019), por sua vez, destaca a necessidade de “neutralidade” do moderador na atividade. “Não posso dar a minha opinião, não é minha função debater o assunto com a pessoa”.<sup>35</sup>

Interessante lembrar, neste ponto, as considerações de Miola (2009) sobre a questão da motivação dos cidadãos para participação em ferramentas institucionais de interação. Segundo a autora, a possibilidade de interação com os parlamentares nos espaços deliberativos abertos pela instituição legislativa é um dos mais fortes estímulos para o engajamento dos cidadãos. Assim, não parece que a intenção dos participantes das audiências seja interagir com os moderadores, mas sim com os próprios parlamentares por meio de suas perguntas e comentários.

Levando em consideração este aspecto, do qual todos os entrevistados parecem ter consciência e, a partir das colocações deles, podemos perceber que não há uma diretriz suficientemente clara e objetiva sobre o que pode ou não ser feito e dito pelos moderadores. Temos, por um lado, aqueles

34 Informação verbal fornecida por Ana Marusia Pinheiro Lima, diretora da Coordenação de Interação com a População e Programas Institucionais da Câmara dos Deputados, em agosto de 2019.

35 Informação verbal fornecida por Cácia Bianchini de Almeida, moderadora das audiências interativas na Comissão de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (CMADS) em agosto de 2019.

que defendem uma participação mais ativa da moderação, dando visibilidade a determinadas demandas ou atores que considerarem ausentes do debate e, por outro, aqueles que defendem uma participação mínima dos moderadores. Como, por exemplo, Brandão (2019), ao afirmar que “quanto menos moderação humana, melhor”.<sup>36</sup>

O que transparece nas entrevistas é que os servidores, no geral, revelam uma percepção de que a moderação automatizada não seria submetida aos mesmos questionamentos políticos que a moderação humana, ainda que contemporaneamente a questão sobre os algoritmos e a plataformização do discurso político, bem como os riscos que esse processo traz para a democracia, domine o debate acadêmico (DIJCK; POELL; WAAL, 2018; INTERVOZES, 2018; MOORE, 2018; SILVEIRA, 2019; ZUBOFF, 2018; MOROZOV, 2018). Segundo Brandão (2019): “É um desafio gigante o design das ferramentas com a moderação automatizada, mas é um desafio que precisa ser enfrentado para haver um gerenciamento das informações mais adequado”.<sup>37</sup> A automatização, portanto, funcionaria como uma forma de proteção contra as possíveis críticas de politização da moderação, fornecendo legitimidade à atividade e prevenindo a “interferência” pessoal dos moderadores no debate:

Moderação que é feita hoje é no sentido de evitar que coisas que não contribuem com o debate sejam publicadas, que haja interferência dos moderadores no debate. Não pode haver nenhuma desconfiança de que estamos, de alguma forma, enviesando o debate ou orientando o processo em determinada direção. Não podemos tomar partido sobre nenhuma questão que é votada (LIMA, 2019).<sup>38</sup>

Nesse sentido, analisar como os processos de moderação são efetivados em plataformas e ferramentas destinadas à participação do cidadão e interação do público com representantes políticos pode jogar luz sobre as complexidades da atividade e sobre a influência política que os moderadores têm

36 Informação verbal fornecida por Walternor Brandão, chefe do serviço para Inovação, Participação e Cidadania do LabHacker, em julho de 2019.

37 Informação verbal fornecida por Walternor Brandão, chefe do serviço para Inovação, Participação e Cidadania do LabHacker, em julho de 2019.

38 Informação verbal fornecida por Ana Marusia Pinheiro Lima, diretora da Coordenação de Interação com a População e Programas Institucionais da Câmara dos Deputados, em agosto de 2019.

sobre o processo, sejam eles servidores, algoritmos, robôs ou plataformas de redes sociais. E seja essa influência percebida ou não pelos próprios moderadores e, mais importante, pelo público que participa do debate.

Outro ponto que se conecta com a questão da ação política exercida pelos moderadores é o perfil desses profissionais e as orientações que recebem para a atividade. Em Dobbin, Carvalho e Guerra (2019), afirma-se que “o servidor que faz essa atividade é mais do que um moderador, faz um trabalho de engajamento mesmo, antes e depois da audiência”. Por conta dessa especificidade, durante algum tempo houve treinamentos com moderadores das comissões, “mas isso ocorreu na época em que o e-Democracia estava na Assessoria do Decom”<sup>39</sup>, antes, portanto, da reformulação do Portal em 2016.

Almeida (2019) por sua vez, informa que recebeu um rápido treinamento ministrado por outro servidor da comissão, e que consistiu numa explicação sobre o sistema e seu funcionamento e sobre quais frases padrão adotar durante a atividade. Segundo Dobbin, Carvalho e Guerra (2019), houve também uma proposta de reunião periódica entre os moderadores, “para todos saberem quem são essas pessoas, trocarem experiências e boas práticas”, mas a iniciativa não foi desenvolvida. Apesar de haver um guia escrito com as regras de moderação pela Assessoria do Decom, em Dobbin, Carvalho e Guerra (2019), afirma-se não se saber com clareza qual é a política de moderação da instituição.<sup>40</sup>

Desde a época em que trabalhavam no e-Democracia (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009), Dobbin, Carvalho e Guerra (2019) afirmam que a orientação é de que os moderadores sejam servidores de carreira da Casa, para dar uma certa segurança ao processo, “até pelas responsabilidades que os servidores têm por ocuparem seus cargos”. De qualquer forma, a escolha das pessoas que realizam essa atividade não segue esse critério em todas as comissões. Há colegiados em que funcionários contratados de forma indireta pelos parlamentares realizam essas funções<sup>41</sup>, ou que a atividade recai sobre aqueles funcionários da comissão que têm menos atividades para realizar no momento das

39 Informação verbal fornecida por Gilson Vasconcelos Dobbin, moderador das audiências interativas da Comissão do Esporte (CESPO) em setembro de 2019.

40 Informação verbal fornecida por Gilson Vasconcelos Dobbin, moderador das audiências interativas da Comissão do Esporte (CESPO) e por Alessandra Müller Vidal Guerra, subsecretária da Comissão do Esporte (CESPO) da Câmara dos Deputados em setembro de 2019.

41 O sistema jurídico de contratação, nesses casos, é conhecido como “Cargo de Natureza Especial” (CNE).

audiências, com auxílio de estagiários. Isso corrobora a impressão de Dobbin, Carvalho e Guerra (2019) de que “a maioria das comissões só abre a sala para a audiência interativa, mas não prioriza a moderação”.<sup>42</sup> Esta fala corrobora os nossos dados da plataforma, pois 42,83% das audiências interativas não tiveram nenhuma participação dos moderadores no período analisado.

Os entrevistados destacam ainda que não há um monitoramento posterior do trabalho dos moderadores, salvo em situações bastante específicas. Em Dobbin, Carvalho e Guerra (2019), Guerra relembra uma vez que foi chamada à sala do Diretor de Comissões, anos atrás, e recebeu a orientação de que eles não podiam intervir em nada no debate. “Segundo ele, se não fosse assim, não haveria mais audiências interativas. Ele não queria intervenção nenhuma dos moderadores no debate, nem mesmo com o envio de perguntas”.<sup>43</sup> Apesar do cargo já ter sido ocupado por outras pessoas desde então, percebe-se que a preocupação com a interferência dos servidores no processo continua atual na equipe, como revelam alguns entrevistados.

Diferentemente do que a literatura descreve sobre ameaças direcionadas a parlamentares (AKHTAR; MORRISON, 2019; BELTRAN et al., 2021; GREENWOOD et al., 2019; KROOK; RESTREPO SANÍN, 2020; WARD; MCLOUGHLIN, 2020) e aumento da desinformação e do comportamento incivilizado em espaços de interação digitais (PAPACHARISSI, 2004; ANDERSEN et al., 2014; ROSSINI, 2020), não foi isto o que constatamos nas entrevistas ou nos dados coletados. Todorov (2019) ressalta que a quantidade de comentários ofensivos ou agressivos é pequena<sup>44</sup>, e apenas em algumas poucas ocasiões a moderação foi exigida nesse sentido, com o bloqueio de *trolls*, sendo que o corpo técnico do LabHacker precisa ser acionado nessas ocasiões. “Mas essa é sempre nossa última opção. É muito raro, mas já aconteceu de excluirmos conteúdo ou excluirmos alguém do debate.”<sup>45</sup> Em Dobbin, Carvalho e Guerra (2019), por sua vez, Guerra conta que apenas uma vez, desde que

42 Informação verbal fornecida por Gilson Vasconcelos Dobbin, moderador das audiências interativas da Comissão do Esporte (CESPO) e por Alessandra Müller Vidal Guerra, subsecretária da Comissão do Esporte (CESPO) da Câmara dos Deputados em setembro de 2019.

43 Informação verbal fornecida Alessandra Müller Vidal Guerra, subsecretária da Comissão do Esporte (CESPO) da Câmara dos Deputados em setembro de 2019.

44 Apesar da nossa busca, o sistema que gerencia as informações das Audiências Públicas Interativas não permitiu que tivéssemos acesso à quantidade de mensagens agressivas que foram excluídas ou do número de participantes que foram excluídos.

45 Informação verbal fornecida por Fabiana Todorov, ex-assessora de Comunicação do Departamento de Comissões (DECOM), em julho de 2019.

exerce a tarefa como moderadora, teve que retirar um usuário do sistema, mas isso ocorreu antes da reformulação do Portal em 2016.<sup>46</sup> Na época, o usuário foi excluído da sala, mas voltou ao Portal com outro cadastro. Atualmente, as regras são mais rígidas, exatamente para evitar que haja múltiplos perfis para um mesmo usuário.<sup>47</sup>

Percebe-se, portanto, que a questão da politização da moderação não traz as mesmas preocupações a todos os envolvidos na gestão da atividade. Se para os gestores que são servidores de carreira da casa legislativa essa questão é motivo para busca de soluções automatizadas, em algumas comissões da Câmara a atividade nem sequer é considerada relevante, de um ponto de vista administrativo ou político, pelos gestores.

### **Moderação - retorno para os participantes**

Um último ponto que merece a atenção nesse artigo é o retorno que os moderadores podem dar para os participantes sobre o que resultou dos processos participativos digitais nas audiências públicas interativas. A moderação pode se manifestar não apenas a partir da intermediação das relações entre representantes e representados, mas também através da elaboração de relatórios das discussões ocorridas nos fóruns digitais e posteriormente encaminhadas para os parlamentares (WOJCIK, 2007; WRIGHT, 2006). De forma geral, cada audiência interativa tem um relatório simplificado, que apresenta os dados mínimos sobre as contribuições dos internautas.<sup>48</sup> Sobre ele, Almeida (2019) admite que o sistema gera um relatório automático de cada audiência, mas afirma que nada é feito com isso depois da audiência. “Até agora, nunca vi esse relatório ser pedido pelo presidente da comissão ou pelo chefe administrativo da comissão”, comenta. Segundo ela, não há um manual ou orientações mais gerais sobre o que seria possível fazer com o relatório que é gerado pelo sistema. “Vai ficar guardado no sistema? Vai produzir essa informação para quem?”<sup>49</sup>, questiona. Na sua opinião, seria útil para o deputado, mas teria que haver um tratamento das informações. Em Dobbin, Carvalho e

46 Informação verbal fornecida por Alessandra Müller Vidal Guerra, subsecretária da Comissão do Esporte (CESPO) da Câmara dos Deputados, em setembro de 2019.

47 Por exemplo, são aceitos apenas e-mails de domínios mais tradicionais, tais como Google e Hotmail, nos quais o usuário precisa informar outros dados pessoais, como telefone e redes para se cadastrar.

48 Um exemplo pode ser visto em: <https://edemocracia.camara.leg.br/audiencias/sala/1133/relatorio>

49 Informação verbal fornecida por Cácia Bianchini de Almeida, moderadora das audiências interativas na Comissão de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável (CMADS) em agosto de 2019.

Guerra (2019), Guerra também afirma que não há um uso sistemático desses relatórios pela comissão.<sup>50</sup>

Atualmente, a equipe da Coordenação de Interação com a População e Programas Institucionais da Câmara está debruçada exatamente sobre o desafio de desenhar metodologias de monitoramento e gestão das informações coletadas por meio dos canais digitais, para aperfeiçoar os relatórios já existentes, de caráter apenas quantitativo.<sup>51</sup>

Os relatórios podem ser um instrumento importante de feedback para o cidadão que participou, mostrando que ele foi ouvido, mas também para os atores políticos, como os deputados e os movimentos sociais, para os próprios educadores políticos e para os veículos de comunicação, para a consultoria legislativa e pesquisadores das diferentes áreas (LIMA, 2019).<sup>52</sup>

De qualquer modo, depois do encerramento da audiência todos os participantes cadastrados no Portal e-Democracia recebem um e-mail do Departamento de Comissão perguntando se eles querem mais informações sobre o tema e oferecendo os contatos das comissões para isso. A comunicação de retorno com informações sobre o andamento do processo legislativo é uma clássica forma de *feedback* para os processos de engajamento público com o Parlamento defendida por Asher, Leston-Bandeira e Spaiser (2018). Nesse sentido, as autoras concordam com Carman (2010) sobre a necessidade que o cidadão tem de se sentir ouvido dentro de um procedimento justo, mais do que ter seu pleito atendido, como algo que amplia sua confiança na instituição. A ausência de algum tipo de retorno por parte da instituição acaba por alimentar o ceticismo e a frustração, seja em relação ao próprio processo iterativo, seja em relação ao Legislativo como um todo.

Além disso, os usuários podem usar o botão de *feedback* da ferramenta que envia um e-mail diretamente para o LabHacker, por meio do qual podem

50 Informação verbal fornecida por Alessandra Müller Vidal Guerra, subsecretária da Comissão do Esporte (CESPO) da Câmara dos Deputados, em setembro de 2019.

51 Os relatórios estão disponíveis no endereço eletrônico: <https://www2.camara.leg.br/participacao/saiba-como-participar/institucional/relatorios-anuais-1/resultado-de-participacoes-de-2018>

52 Informação verbal fornecida por Ana Marusia Pinheiro Lima, diretora da Coordenação de Interação com a População e Programas Institucionais da Câmara dos Deputados, em agosto de 2019.

ser feitas manifestações diversas sobre a ferramenta e, inclusive, sobre a qualidade da moderação também. Segundo Brandão (2019), desde a reformulação do Portal e inclusão dessa possibilidade, nenhuma manifestação dos usuários a respeito da moderação chegou à equipe. A maior parte das contribuições de *feedback* dizem respeito ao design da ferramenta.<sup>53</sup>

## Considerações Finais

Este trabalho teve como objetivo central promover uma discussão sobre o papel da moderação em ambientes digitais. Para tanto, desenvolveu um estudo de caso tendo como objeto as Audiências Públicas Interativas do portal e-Democracia (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009). A partir dos depoimentos colhidos e da observação das intervenções dos moderadores, percebemos que a atividade combina diferentes perspectivas teóricas sobre o papel da moderação como promotora do debate e como garantidora de um ambiente minimamente civilizado, a partir dos desafios cotidianos que se interpõem à atividade. Assim, estão presentes nas reflexões oferecidas pelos servidores tanto a defesa de seu papel como “promotores da deliberação” (JANSSEN; KIES, 2004) quanto o temor de uma possível censura ou interferência indevida no debate. Aliás, a admissão do papel político do moderador no processo não parece muito confortável para alguns servidores, seja por potenciais pressões internas da organização<sup>54</sup>, seja por convicção política sobre a necessidade de uma certa neutralidade no processo.

Os dados obtidos de forma qualitativa, por meio das entrevistas, e quantitativa, por meio do levantamento das audiências, demonstram que a moderação no e-Democracia (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009) é uma combinação entre moderação automatizada e humana e que a primeira ocorre antes de ser publicada e visualizada pelos participantes. A moderação automatizada é capaz de filtrar palavras de baixo calão e palavrões, realizando assim uma censura prévia. Já a moderação humana, realizada por servidores da casa, ocorre no decorrer do processo de realização das audiências. Para além da moderação automatizada e humana existente nelas, a moderação também se dá através da manifestação dos próprios participantes, que escolhem as perguntas que deverão ser respondidas através de um ranqueamento delas.

53 Informação verbal fornecida por Walternor Brandão, chefe do serviço para Inovação, Participação e Cidadania do LabHacker, em julho de 2019.

54 Interessante observar que, em nossas entrevistas, não houve nenhuma referência a algum tipo de acusação de partidarismo, ou medo de represálias e perseguição por conta do trabalho como moderador.

Os dados coletados na própria plataforma mostram uma completa ausência de moderação humana em praticamente metade das audiências pesquisadas (42,83%), tensionando a fala dos entrevistados e a argumentação teórica, uma vez que ambas reforçam sobremaneira a importância da moderação nos ambientes de conversação online. Além disso, verificamos que as principais funções da moderação nos eventos em que houve alguma intervenção foram funções basicamente processuais, relativas à abertura (9,91%), esclarecimentos sobre a dinâmica (60,11%), mobilização da participação (12,98%) e fechamento das audiências (7,95%). Ainda que isso sirva para que os participantes se sintam incluídos dentro de um ambiente institucional minimamente regrado, ao invés de largados à própria sorte na vastidão da internet, não acreditamos que seja suficiente para realmente estimular uma participação mais contínua e com mais poder de influência sobre as decisões.

Entre os achados que consideramos relevantes, devemos ressaltar problemas de coordenação entre as equipes responsáveis pelo desenvolvimento do portal e alguns dos moderadores, além de uma diversidade de perspectivas sobre a função política dos moderadores, o que gera uma certa tensão sobre quais os papéis a moderação deve cumprir. Como ficou claro em algumas entrevistas, não há uma percepção unânime entre os moderadores se devem ou não ultrapassar tarefas processuais durante os debates nas audiências. Para alguns, a neutralidade deve ser mantida a qualquer custo, o que significa uma quase total passividade de sua parte, enquanto para outros é fundamental perceber as ausências de determinadas temáticas e atores em um certo assunto e trazer para o debate estas ausências.

Para solucionar estas divergências e tensões, seria interessante que houvesse um processo constante de formação, aperfeiçoamento e monitoramento da equipe da moderação. Como demonstram as entrevistas, salvo raríssimas exceções, não houve treinamento para os novos moderadores. Também ficou demonstrada a existência de divergências nas visões e práticas sobre a moderação, algo compreensível quando consideramos a autonomia de cada colegiado e sua dependência em relação às visões que o presidente de cada um tenha sobre o processo democrático. Para discutir os motivos disso e as possíveis soluções para essa disparidade de perspectivas, novos estudos poderiam tematizar as decisões políticas dos atores envolvidos na organização

das comissões legislativas.

Um importante dado por nós apresentado refere-se ao monitoramento dos moderadores, realizado tanto pela equipe do e-Democracia (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2009) quanto pelos próprios cidadãos, que podem se dirigir à coordenação do portal para manifestar seu desagrado a alguma atividade do moderador. Apesar de tal possibilidade existir na prática, os entrevistados destacaram que não há uma moderação posterior do trabalho dos moderadores, salvo em situações bastante específicas. Em relação ao feedback para os cidadãos, nenhuma manifestação dos usuários a respeito da moderação chegou à equipe, e a maior parte das contribuições de feedback diziam respeito ao design da ferramenta.

Para pesquisas futuras, uma possibilidade interessante poderia ser a consulta aos parlamentares sobre suas motivações para demandar audiências interativas nas comissões que presidem ou das quais participam. Um ponto que também merece uma análise mais cuidadosa está relacionado à afirmação de um entrevistado de que os relatórios elaborados após as audiências públicas nunca foram demandados pelos parlamentares. Isto pode diminuir a sensação de efetividade da participação daqueles que se prontificaram a gastar seu tempo nestes espaços participativos digitais. Nesse sentido, soluções simples do ponto de vista da inteligência dos dados poderiam ampliar a efetividade da participação para os atores políticos envolvidos, sejam representantes ou representados.

## Referências

- AKHTAR, Shazia; MORRISON, Catrina M. The prevalence and impact of online trolling of UK members of parliament. **Computers in Human Behavior**, v. 99, out. p. 322-327, 2019.
- ALMEIDA, Cácia Bianchini de. Entrevista IV [ago. 2019] Entrevistadora: C.B. Bernardes. Brasília, 2019. Meio digital (29 min).
- ANDERSON, Ashley. A. et al. The “nasty effect:” online incivility and risk perceptions of Emerging Technologies. **J Comput-Mediat Comm**, n. 19, Issue 3, p. 373-387, 2014.
- ASHER, Molly; LESTON-BANDEIRA, Cristina; SPAISER, Viktoria. Do parliamentary debates of e-Petitions enhance public engagement with parliaments?

- An analysis of Twitter conversations. **Policy & Internet**, Oxford, v. 11, n. 2, p. 149-171, 2019.
- BARROS, Antonio Teixeira; BERNARDES, Cristiane Brum; RODRIGUES, Malena Rehbein. Brazilian parliament and digital engagement. **The Journal of Legislative Studies**, Hull, v. 22, n. 4, p. 540-558, 2016.
- BARROS, Antonio Teixeira; MONTEIRO, Adriana Resende; SANTOS, Thaís Teixeira. Audiências públicas interativas na Câmara dos Deputados: além da função informacional. **Revista Brasileira de Ciência Política**, Brasília, n. 26, p.131-185, maio-agosto 2018.
- BAUER, Martin. W.; AARTS, Bas. A construção do *corpus*: um princípio para a coleta de dados qualitativos. In: BAUER, M.V.; GASKELL, G. (orgs.). **Pesquisa qualitativa com texto: imagem e som: um manual prático**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013. p. 39-63.
- BELTRAN, Javier et al. Male and female politicians on Twitter: A machine learning approach. **European Journal of Political Research**, v. 60, n. 1, Oxford, p. 239–251, 2021.
- BRANDÃO, Walternor Entrevista IX [jul. 2019]. Entrevistadora: C.B Bernardes. Brasília, Meio digital (43:26 min).
- BRITO, Maíra. Entrevista VII [ago. 2019]. Entrevistadora: C.B Bernardes. Brasília, Meio digital (01:08:00).
- CÂMARA DOS DEPUTADOS. **e-Democracia**. 2009. (Portal criado para ampliar a participação social no processo legislativo e aproximar cidadãos e seus representantes por meio da interação digital). Disponível em: <https://edemocracia.camara.leg.br/audiencias/> Acesso em: 24 abr. 2019.
- CARMAN, Christopher. The process is the reality: perceptions of procedural fairness and participatory democracy. **Political Studies**, v. 58, n. 4, Oxford, p. 731–751, 2010.
- CHADWICK, A. **Internet politics: states, citizens, and new communication technologies**. New York, Oxford University Press, 2006.
- COLEMAN, Stephen. O agir democrático numa era de redes digitais. Rio de Janeiro, **Revista Compólitica**, v. 7, n. 1, Rio de Janeiro, p. 7-26, 2017.
- CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

- DIJCK, Jose; POELL, Thomas; WAAL, Martijn. **The platform society**: public values in a connective world. New York: Oxford University Press, 2018.
- DOBBIN, Gilson Vasconcelos; CARVALHO, Maria do Socorro; GUERRA, Alessandra Müller Vidal. Entrevista II [set. 2019]. Entrevistadora: C.B. Bernardes. Brasília, 2019. Meio Digital (01:23:00)
- EDWARDS, Arthur. The moderator as an emerging democratic intermediary: the role of the moderator in internet discussions about public issues. **Information Policy**, v. 7, n. 1, State College, p. 3-20, 2002.
- ESAU, Katharina; FRIESS, Dennis; EILDERS, Christiane. Design matters! An empirical analysis of online deliberation on different news platforms. IPP2016: The Platform Society. **Paper...** September 22-23, University of Oxford, United Kingdom, 2016.
- FARIA, Cristiano Ferri Soares de. **O parlamento aberto na era da internet**: pode o povo colaborar com o Legislativo na elaboração das leis? Brasília: Edições Câmara, 2012.
- FARIA, Cristiano Ferri Soares de; REHBEIN, Malena; SATHLER, André. Netizen em ação: hackeando o parlamento a partir de dentro. *In*: SILVA, S.P.; BRAGATTO, R.C.; SAMPAIO, R.C. (orgs.). **Democracia digital, comunicação política e redes**. Rio de Janeiro: Folio Digital, 2016. p. 393-418.
- FERRI, Cristiano. Entrevista V [julho. 2019]. Entrevistadora: C.B Bernardes. Brasília, 2019. Meio Digital (41:49 min.).
- FLICK, Uwe. **Qualidade na Pesquisa Qualitativa**. 1 ed. Porto Alegre: Editora Penso, 2009.
- FREITAS, Christiana Soares de; LIMA, Fernanda Fiuza; LIMA, Fernanda Queiroz. Os desafios ao desenvolvimento de um ambiente para participação política digital: o caso de uma comunidade virtual legislativa do projeto e-Democracia no Brasil. **Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 22, n. 75, p. 639-658, 2015.
- FRIESS, Dennis; EILDERS, Christiane. A systematic review of online deliberation research. **Policy & Internet**, Sidney, v.7, n. 3. p. 319-339, 2015.
- GILLESPIE, Tarleton. **Custodians of the internet**: platforms, content moderation, and the hidden decisions that shape social media. New Haven: Yale University Press, 2018.

- GOMES, Wilson. **A Democracia no Mundo Digital**: história, problemas e temas. São Paulo: Edições SESC São Paulo, 2018.
- GREENWOOD, Mark A. et al. **Online Abuse of UK MPs from 2015 to 2019**: working paper. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/332669211\\_Online\\_Abuse\\_of\\_UK\\_MPs\\_from\\_2015\\_to\\_2019\\_Working\\_Paper](https://www.researchgate.net/publication/332669211_Online_Abuse_of_UK_MPs_from_2015_to_2019_Working_Paper) Acesso em: 10 out. 2020.
- INTERVOZES - Coletivo Brasil de Comunicação Social. **Monopólios digitais**: concentração e diversidade na Internet. São Paulo: Intervozes, 2018. Disponível em: <https://intervozes.org.br/arquivos/interliv012monodig.pdf> Acesso em: 05 nov. 2020.
- JANSSEN, Davy; KIES, Raphaël. Online forums and deliberative democracy: hypotheses, variables and methodologies. **Empirical approaches to Deliberative Politics**, European University Institute, Florença, p. 1-30, 2004. Disponível em: [https://steunpuntbov.be/rapport/s0506006\\_onlineforums.pdf](https://steunpuntbov.be/rapport/s0506006_onlineforums.pdf) Acesso em: 11 maio 2019.
- KROOK, Mona Lena; RESTREPO SANÍN, Juliana. The cost of doing politics? Analyzing violence and harassment against female politicians. **Perspectives on Politics**, Cambridge, v. 18, n. 3, p. 740-755, 2020.
- LAMPE, Cliff et al. Crowdsourcing civility: A natural experiment examining the effects of distributed moderation in online forums. **Government Information Quarterly**, United Kingdom, v. 31, p. 317-326, 2014.
- LAMPE, Cliff; RESNICK, Paul. Slash(dot) and burn: distributed moderation in a large online conversation space, **CHI Paper**, 2004. Disponível em: <http://presnick.people.si.umich.edu/papers/chi04/LampeResnick.pdf> Acesso em: 05 out. 2019.
- LEONNEL, André Costa Monteiro et al. Limites e possibilidades da interação sociopolítica entre sociedade e câmara dos deputados pelo portal eletrônico e-Democracia. **Administração Pública e Gestão Social**, Viçosa, v. 10, n. 3, p. 213-221, jul.-set, 2018.
- LESTON-BANDEIRA, Cristina; THOMPSON, Louise. Integrating the view of the public into the formal legislative process: public reading stage in the UK House of Commons. **The Journal of Legislative Studies**, Hull, v. 23, n. 4, p. 508-528, 2017.

- LIMA, Ana Marusia Pinheiro. Entrevista III [ago. 2019]. Entrevistadora: C. B Bernardes. Brasília, 2019. Meio digital (59 min.).
- LIMA, Letícia Silva de. **Análise dos graus de democracia digital: um estudo sobre canais de participação do governo eletrônico sobre o olhar da comunidade acadêmica de uma universidade federal**. 32p. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Gestão Pública) - Universidade Federal do Pampa, Campus Santana do Livramento, Santana do Livramento, 2018. Disponível em: <https://dspace.unipampa.edu.br/handle/riiu/3571> Acesso em: 19 dez. 2019.
- LIMA, Marcia. O uso da entrevista na pesquisa empírica. *In*: MIRANDA, D. S; ALONSO, A. (orgs.). **Métodos de pesquisa em Ciências Sociais – Bloco Qualitativo**. São Paulo: Sesc São Paulo/CEBRAP, 2016. p. 8-23.
- MAIA, Rousiley et al. Sobre a importância de examinar diferentes ambientes online em estudos de deliberação. **Opinião Pública**, Campinas, v. 21, n. 2, p. 490–513, 2015.
- MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. Internet e participação política no caso do estado brasileiro: um relato de pesquisa. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 2, p. 219-247, jul./dez. 2009.
- MELO, Maria Raquel Mesquita. **Inovação para a participação popular no processo legislativo: o caso da Câmara dos Deputados**. Monografia (Curso de Altos Estudos de Política e Estratégia). Departamento de Estudos da Escola Superior de Guerra, Rio de Janeiro, 2019.
- MENDONÇA, Ricardo Fabrino & PEREIRA, Marcus Abílio, Democracia digital e deliberação online: um estudo de caso sobre o VotenaWeb. **Revista Latinoamericana de Opinión Pública**, Salamanca, v. 2, p. 109-158, 2012.
- MENDONÇA, Ricardo Fabrino; AMARAL, Ernesto Friedrich de Lima. Deliberação online em consultas públicas? O caso da assembleia legislativa de Minas Gerais. **Revista de Sociologia Política**, Curitiba, v. 22, n. 49, p. 177-203, mar. 2014.
- MENDONÇA, Ricardo Fabrino; SAMPAIO, Rafael Cardoso; BARROS, Samuel Anderson Rocha. Introdução: Alguns passos em um campo em formação: deliberação on-line no Brasil. *In*: MENDONÇA, R. F.; SAMPAIO, R. C.; BARROS, S. A. R. (orgs.). **Deliberação On-line no Brasil: entre iniciativas de democracia digital e redes sociais de conversação**. Salvador: Edufba, 2016.

- MEZZARROBA, Mariana Pessini et al. O portal e-Democracia da Câmara dos Deputados como sistema socio-tecnológico. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 2, n. 9, p. 24-42, 2013.
- MIOLA, Edna. Deliberação Online em Ambientes Institucionais. Um Estudo do Fórum de Discussão do Portal da Câmara dos Deputados. **Contemporânea**, Salvador, v. 7, n. 2, p.1-24, dez. 2009.
- MITOZO, Isabele Batista. E-participação e mecanismos de intervenção civil: o portal e-Democracia e a discussão das leis do Orçamento Nacional. **E-legis**, Brasília, n. 17, p. 51-71, maio/ago. 2015.
- MITOZO, Isabele Batista; MARQUES, Francisco Paulo Jamil. Context Matters! Looking Beyond Platform Structure to Understand Citizen Deliberation on Brazil's Portal e-Democracia. **Policy and Internet**, Oxford, v. 11, n. 1, jan. 2019. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/330233724\\_Context\\_Matters\\_Looking\\_Beyond\\_Platform\\_Structure\\_to\\_Understand\\_Citizen\\_Deliberation\\_on\\_Brazil%27s\\_Portal\\_e-Democracia](https://www.researchgate.net/publication/330233724_Context_Matters_Looking_Beyond_Platform_Structure_to_Understand_Citizen_Deliberation_on_Brazil%27s_Portal_e-Democracia) Acesso em: 03 fev. 2020.
- MITOZO, Isabele Batista; MARQUES, Francisco Paulo Jamil; MONT'ALVERNE, Camila. Como se configura a comunicação *online* entre representantes e representados no Brasil? Um estudo sobre as ferramentas digitais da Câmara dos Deputados. **Contracampo**, Rio de Janeiro, v. 35, n. 2, 2016.
- MOORE, Martin. **Democracy hacked**: how technology is destabilising global politics. London: Oneworld Publications, 2018.
- MOROZOV, Evgeny. **Big Tech – a ascensão dos dados e a morte da política**. São Paulo: Ubu Editora, 2018.
- PAPACHARISSI, Zizi. Democracy online: Civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups. **New Media & Society**, London, v. 6, n. 2, p. 259-283, 2004.
- PARK, Joonsuk et al. Facilitative Moderation for Online Participation in eRulemaking. **Cornell e-Rulemaking Initiative Publications**. v. 2, 2012.
- QUINTÃO, Thales Torres. Crise da democracia e inovações democráticas no Legislativo: reflexões e tensões. **CSONline - Revista Eletrônica de Ciências Sociais**, Juiz de Fora, v. 30, p. 50-77, 2020.
- RODRIGUES, Gustavo; KURTZ, Lahis. **Transparência sobre moderação de conteúdo em políticas de comunidade**. Belo Horizonte: Instituto de

- Referência em Internet e Sociedade, 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3nUbXYh>. Acesso em: 24 ago. 2021.
- ROEDEL, Patrícia. Entrevista VIII. [ago. 2019]. Entrevistadora C.B. Bernardes. Brasília, Meio digital (35:00 min.).
- ROSSINI, Patrícia. Beyond toxicity in the online public sphere: understanding incivility in online political talk. *In*: DUTTON, W. H. (org.). **A research agenda for digital politics**. Edward Elgar Publishing, 2020. p. 160-170.
- ROSSINI, Patrícia. O papel do cidadão nas ferramentas de democracia digital no Brasil: uma análise do desenho interativo das comunidades legislativas do Portal e-Democracia. **Revista Compólitica**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 135-154, 2015.
- RUCKENSTEIN, Minna & TURUNEN, Linda Lisa Maria. Re-humanizing the platform: content moderators and the logic of care. **New Media & Society**, London, v. 22, n. 6, p. 1-17, 2020.
- SAMPAIO, Rafael Cardoso. Quão deliberativas são discussões na rede? - um modelo de apreensão da deliberação online. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, v. 20, p. 121-139, 2012.
- SAMPAIO, Rafael Cardoso; BARROS, Samuel. Os sites de notícias podem estimular a deliberação online? Um estudo dos comentários de leitores postados no folha.com. **Brazilian Journalism Research**, Brasília, v. 8, n. 2, p. 192-211, 2012.
- SANTOS, João Guilherme Bastos dos; BERNARDES, Cristiane Brum; QUEIRÓZ, Alisson Bruno Dias de. Fora do e-Cidadania e dentro do Youtube? Hostilidade às instituições e engajamento com o Senado nos ambientes digitais. *In*: Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política, 9, 2021, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador, 2021, p. 1-23.
- SILVEIRA, Sergio Amadeu. **Democracia e os códigos invisíveis: como os algoritmos estão modulando comportamentos e escolhas políticas**. São Paulo: Edições Sesc São Paulo, 2019.
- SIMON, Julie et al. **Digital Democracy**. The tools transforming political engagement. UK: Nesta, jan., 2017. Disponível em: <https://www.nesta.org.uk/report/digital-democracy-the-tools-transforming-political-engagement/> Acesso em: 20 abr. 2019.

- SOUSA, Marcelo Igor de. Participação e Deliberação no site e-Democracia. **Sociologias Plurais** - Revista Discente do Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade Federal do Paraná, n. especial 1, out. 2012, p.43-63, 2012.
- STROUD, Nathalie. J. et al. Changing deliberative norms on news organizations' facebook sites. **Journal of Computer-Mediated Communication**, Oxford, v. 20, p. 188-203, 2015.
- TODOROV, Fabiana. Entrevista VI [julho. 2019]. Entrevistadora C.B. Bernardes. Brasília, 2019. Meio Digital (44:26 min.).
- WARD, Stephen; MCLOUGHLIN, Liam. Turds, traitors and tossers: the abuse of UK MPs via Twitter. **The Journal of Legislative Studies**, Hull, v. 26, n. 1, p. 47-73, 2020.
- WISE, Kevin; HAMMAN, Brian; THORSON, Kjerstin. Moderation, response rate, and message interactivity: features of online communities and their effects on intent to participate. **Journal of Computer-Mediated Communication**, Oxford, v. 12, p. 24-41, 2006.
- WOJCIK, S. Les modérateurs des forums de discussion municipaux. Des intermédiaires démocratiques? **Questions de communication**, Lorraine, v. 12, p. 335-354, 2007.
- WRIGHT, Scott. Government-run online discussion fora: moderation, censorship and the shadow of control. **BJPIR**, London, v. 8, n. 4, p. 550-568, 2006.
- WRIGHT, Scott; STREET, John. Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums. **New Media & Society**, Los Angeles, v. 19, n. 5, p. 849-869, 2007.
- ZUBOFF, Shoshana. Big Other: capitalismo de vigilância e perspectivas para uma civilização de informação. In: Bruno, F. et al. (orgs.). **Tecnopolíticas da vigilância – perspectivas da margem**. São Paulo: Boitempo, 2018. p. 17-45

## O papel da moderação nas Audiências Públicas Interativas do e-Democracia – entre a promoção do debate e o receio da censura

**Resumo:** Como se dá a moderação em espaços discursivos digitais? Para responder a esta pergunta, analisamos como a moderação é realizada na ferramenta “Audiências Públicas Interativas” do portal e-Democracia, da Câmara dos Deputados. Utilizamos dois procedimentos de coleta de dados:

1) análise de conteúdo das mensagens postadas pelos moderadores nas salas de bate-papo e (2) oito entrevistas qualitativas realizadas com gestores e moderadores da ferramenta. Os resultados apontam que, apesar dos idealizadores e gestores da plataforma sustentarem a importância de realizarem moderações relacionadas ao conteúdo das audiências, tais como a contextualização do tema a ser discutido, as principais formas de moderação desempenhadas neste espaço digital estão ligadas ao gerenciamento das interações, tais como receber os participantes, prestar informações e solucionar problemas técnicos. Por último, os resultados indicam a necessidade de uma maior coordenação entre as equipes responsáveis pelo desenvolvimento do portal e os moderadores, e uma noção mais clara sobre os papéis que a moderação deve cumprir.

**Palavras-chave:** Moderação; Espaços discursivos digitais; Audiências Públicas Interativas; e-Democracia; Poder Legislativo

### **The role of moderation in Interactive e-Democracy Hearings – between the promotion of debate and the fear of censorship**

**Abstract:** How does moderation occur in digital discursive spaces? To answer this question that guides this investigation, we analyze how moderation is carried out in “Interactive Public Hearings” of the e-Democracia portal of Brazil’s Chamber of Deputies. We used two data collection procedures: 1) content analysis of the messages posted by the chat room moderators, and (2) eight qualitative interviews conducted with managers and moderators of the digital hearings. The results show that, although the platform creators and managers agree that moderating the content of the hearings is important, for example by providing context to issues under discussion, the main forms of moderation employed involve managing interactions, such as receiving participants, providing information, and solving technical problems. Finally, the results indicate the need for greater coordination between the teams responsible for developing the portal and the moderators, and a clearer sense of the roles that moderation should fulfill.

**Keywords:** Moderation; Digital discursive spaces; Interactive Public Hearings; e-Democracy; Legislatures

Submetido em 10 de março de 2021

Aprovado em 29 de outubro de 2021.