

ELEMENTOS DE FORMAÇÃO CRÍTICA EXTRAÍDOS DO TWITTER NOS PROTESTOS #CONTRATARIFA- 2015

Isabel Colucci Coelho, Andrea Brandão Lapa

Abstract: This work aims to identify elements of critical formation that may inspire new educational practices on messages exchanged on Twitter during a moment of political action. It carries a qualitative analysis in messages exchanged during the Brazilian national demonstrations against the bus fare increase held in 2015. This paper discusses the challenges posed to education by digital culture, brings a literature review in search of elements that contribute to the empowerment of individuals; creates a research design for qualitative analysis of Big Data; and analyzes the pre-determined analytical categories for the theoretical framework, plurality and communicative action, in the political action promoted by social movements on the Internet.

Keywords: digital culture, critical formation, social networks, Big Data, Twitter.

Resumo: Este trabalho tem por objetivo identificar, em mensagens trocadas na rede social Twitter em um momento de ação política, elementos de formação crítica que possam inspirar novas práticas educativas. Para isso, realiza uma análise qualitativa em mensagens trocadas durante os protestos brasileiros contra o aumento das tarifas de ônibus em 2015. Desenvolve-se aqui uma discussão acerca dos desafios impostos à educação pela cultura digital, uma revisão bibliográfica em busca de fatores e circunstâncias que contribuem para o empoderamento de sujeitos; cria-se um desenho de pesquisa para análise qualitativa de Big Data; e analisa-se as categorias analíticas pré-determinadas pelo marco teórico, pluralidade e agir comunicativo, na ação política promovida por movimentos sociais na internet.

Palavras-chave: cultura digital, formação crítica, redes sociais, Big Data, Twitter

Resumen: Este trabajo tiene como objetivo identificar elementos de formación crítica que puedan inspirar nuevas prácticas educativas en los mensajes intercambiados en Twitter durante un momento de acción política. Contiene un análisis cualitativo en los mensajes intercambiados durante las manifestaciones nacionales brasileñas contra el aumento de tarifas de autobuses celebrado en 2015. Este artículo discute los desafíos planteados a la educación por la cultura digital, trae una revisión de la literatura en busca de elementos que contribuyan al empoderamiento de los individuos; crea un diseño de investigación para el análisis cualitativo de Big Data; y analiza las categorías analíticas predeterminadas para el marco teórico, la pluralidad y la acción comunicativa, en la acción política promovida por los movimientos sociales en Internet.

Palabras clave: cultura digital, formación crítica, redes sociales, Big Data, Twitter.



A presente década tem sido marcada por mobilizações sociais que ocorreram em escala planetária com amplo uso da internet para coordenação de atos e engajamento da população (Primavera Árabe, *Occupy Wall Street*, *Indignados 15M*, Jornadas de Junho no Brasil, *Umbrella Revolution*, entre outras). Esta realidade demonstra a retomada da luta pelo direito à cidade onde o que está em jogo é a democracia urbana como expressão da democracia social e política (Vainer, 2014).

A consolidação da segunda geração de serviços *on-line* (chamada Web 2.0) tem sido apontada como fator decisivo para a expressão dessa vitalidade política. A partir da incorporação de recursos de interconexão e compartilhamento aos processos comunicacionais entre todos os membros conectados da sociedade, a internet vem possibilitando um paradigma comunicacional baseado em um modelo mais plural que o da mídia de massa. Assim, assiste-se à aparição do que o estudioso da sociedade no contexto da comunicação digital Manuel Castells chamou de *espaço da autonomia* – um híbrido entre cibernética e espaço urbano, no qual as pessoas teriam poder de agência coletiva (Castells, 2013).

O novo contexto da cultura digital tem demonstrado sua potencialidade em promover o empoderamento de cidadãos. Fortunati (2014) destaca que esse processo se caracteriza pela oportunidade na qual os destituídos de poder se fortalecem e ganham domínio sobre seus assuntos pessoais, isto é, quando adquirem a capacidade para acessar informações e recursos, ganham a habilidade de articular suas próprias histórias, influenciam os problemas políticos que lhe dizem respeito, ampliam a confiança e a autonomia para fazer escolhas livres e significativas, traduzindo-as em ações e resultados que afetam suas vidas e da comunidade em que vivem.

Assim, as formas de comunicação que emergem nos atuais espaços públicos de diálogo podem configurar um ambiente fértil para a Educação, desde a investigação de referências até a potencialização da dialogicidade dos processos educativos, que, ao menos, devem ser profundamente compreendidos pelo campo. Como enfatiza Martín-Barbero (2014, p. 10), "[...] estamos passando de uma sociedade com sistema educativo a uma sociedade educativa".

Nesse contexto, a inquietação que norteia esta pesquisa está nas mudanças sociais resultantes dessa alteração fundamental na forma de comunicação em sociedade. Elas criam, indubitavelmente, novos espaços de possibilidade para uma maior ação política, o que poderia ter desdobramentos férteis na educação (ou, melhor, na formação de sujeitos). A pergunta-chave que se coloca é como esta vitalidade política nas redes sociais poderia indicar elementos necessários para o empoderamento dos cidadãos.

Desta forma, este artigo apresenta uma análise qualitativa da ação política deflagrada por um movimento ativista nas redes sociais da internet para identificar, nos espaços sociais virtuais, fatores e circunstâncias relevantes para a formação crítica. Estudou-se um conjunto de 38 mil mensagens trocadas na rede social Twitter durante os protestos nacionais ocorridos no Brasil na ocasião do aumento das tarifas de ônibus em nove capitais do país, entre os meses de janeiro e fevereiro de 2015. O presente trabalho é uma versão estendida do artigo

Pluralidade e Agir Comunicativo nos Protestos Brasileiros #Contratarifa (Coelho; Lapa, 2016), apresentado no Congresso Íbero-Americano de Investigação Qualitativa. O trabalho traz os principais resultados desta pesquisa, que foi desenvolvida em nível de mestrado¹ no Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina (Coelho, 2015).

A EDUCAÇÃO NA CULTURA DIGITAL

Parte-se, neste trabalho, da constatação cada vez mais evidente da existência de um hiato entre os processos atuais de mediação social e de construção de conhecimento, nas escolas e no espaço público contemporâneo – sob crescente influência de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) (Martín-Barbero, 2005, 2014; Lévy, 1999; Orózco-Gomez, 2007; Buckingham, 2007).

Os dispositivos de comunicação digital inauguram um modelo de comunicação que dilui a hierarquia da distribuição do saber. Sobre esse fenômeno, Jesús Martín-Barbero escreve:

Os meios de comunicação e as tecnologias de informação significam para a escola sobretudo um desafio cultural, que deixa visível a brecha cada dia maior entre a cultura a partir da qual os professores ensinam e os alunos aprendem. Pois os meios de comunicação não somente descentralizam as formas de transmissão e circulação do saber, mas constituem um âmbito decisivo de *socialização*, de dispositivos de identificação/projeção de pautas de comportamento, de estilos de vida e padrões de gosto (Martín-Barbero, 2005, p. 67, grifo do autor).

Assim, em um momento em que as práticas de educação precisam ser ressignificadas, busca-se investigar se é possível extrair, da cultura e das formas de ação que emergem nos espaços sociais virtuais, novas maneiras de se promover a formação crítica de sujeitos. Propõe-se a realização de um estudo que tem por objetivo analisar as possibilidades que surgem a partir de um contexto comunicativo (caracterizado pela ampliação do potencial do público em difundir ideias e conteúdos por meio da internet) para a identificação de fatores e circunstâncias passíveis de serem apropriados e trazerem novas inspirações ao contexto educacional, com vistas à formação crítica.

Orozco-Gómez chama a atenção para o fato de que a incorporação desse contexto comunicativo (e, portanto, social) às escolas tem acontecido a partir de um viés tecnicista, que pensa a inovação "como um tipo de entidade isolada, desagregada de outros contextos e processos" (Orozco-Gomes, 2007, p. 211). O entendimento que conduz o conceito de inovação tecnológica na educação tem sido constantemente associado à perspectiva do progresso, salienta o autor. O dispositivo costuma ser o elemento central a impulsionar a mudança de processos. O abandono da ideia de progresso seria a primeira medida necessária para que a apropriação das TDIC na educação aconteça de forma criativa e crítica, defende.

¹ O trabalho completo pode ser conhecido em <http://tede.ufsc.br/teses/PEED1155-D.pdf>.

Sobre os desafios de educar na cultura digital, o estudioso brasileiro Nelson Pretto (2011) constrói a tese de que, mais do que refletir sobre as melhores maneiras de incorporar as tecnologias da comunicação a processos pedagógicos, é preciso questionar a perspectiva pela qual se entende a educação. A mudança é, certamente, mais cultural e conceitual do que tecnológica, entende o autor. O ponto de partida seria a revisão da perspectiva pela qual se entende a educação, de algo singular para plural (Pretto, 2011).

O autor defende que a intensificação da implantação de redes de comunicação horizontal, a partir dos aparatos técnicos digitais contemporâneos, trazem à cena a ideia do pensar coletivo e a concepção de produção colaborativa de conhecimento. A inclusão dessas perspectivas à educação demandaria a revisão de uma série de práticas estruturadas, a começar pela aceitação da participação ativa dos alunos no processo de construção de seu aprendizado e da valorização do processo percorrido para aprender. A escola 2.0 – em associação ao conceito de Web 2.0 – pressupõe a compreensão de uma educação que considere múltiplas possibilidades, postula.

Esse conjunto de relações leva-nos a pensar nos caminhos e no caminhar. A pensar no labirinto, enquanto uma importante metáfora para os processos educacionais. Pensar, quem sabe, na ideia de uma escola-labirinto, espaço com magníficas possibilidades de caminhos diferenciados, onde o se perder é valorizado, porque possibilita uma enorme diversidade de caminhos e soluções; onde chegar a um lugar é importante, claro, mas sem que isso imponha a perda da riqueza do caminhar, do se perder e do experimentar as inúmeras possibilidades trazidas pelo próprio caminhar (e agora, navegar) (Pretto, 2011, p. 109).

Entende-se, então, que se está diante de uma mudança fundamentalmente cultural. Não se trata apenas de se buscar entender a melhor forma de integrar tecnologias a processos educativos (mudança que parece permanecer na superfície da questão), mas sim de repensar o que deve e o que não deve ser valorizado por uma educação que ocorre em um momento histórico em que se alteraram as formas de relação com o saber.

Assim, o vínculo que se estabelece entre o objeto empírico dessa pesquisa e o campo da educação se dá pelo enfoque adotado nesta pesquisa no empoderamento de sujeitos em processos de ação política e nas condições perseguidas para o estabelecimento do diálogo. A aproximação com o ambiente estudado se deu pelo viés da ação desempenhada pelo público, e não no ambiente comunicativo. Observou-se a atuação de pessoas que, em seus diálogos, se envolveram em uma mobilização política. Em outras palavras, teve-se por foco a atitude de indivíduos que participaram da ação. A contribuição aqui oferecida se dá no sentido de apresentar a professores como essa ação se desenvolveu e empoderou sujeitos, para que estes profissionais possam se apropriar deste conhecimento em seu contexto.

MATERIAIS E MÉTODOS

Optou-se pela perspectiva de abordagem da internet como lugar de pesquisa, isto é, a rede é entendida como um elemento da cultura e não como uma entidade à parte. A intenção de pesquisar dados preexistentes na internet coloca o pesquisador diante de um contexto singular, uma vez que o campo emergente de estudos baseados na internet ainda não está estabelecido e a aplicação direta de metodologias tradicionais, normalmente, não logra sucesso (Souza; Almeida, 2009). Pode-se dizer que se trata de um modelo de investigação de “traços”, “cursos” ou “restos” deixados pelos usuários da internet (Bartolomé; Neri de Souza; Leão, 2013).

Uma referência interessante para este desafio foi encontrada no Método Perspectivista de Análise de Redes (MPAR) desenvolvido pelo Labic/UFES, Brasil. Com etapas de Extração, Mineração e Análise de *Big Data*, e posterior visualização pelo software Gephi (uma plataforma *open source* para a manipulação de dados a partir de métricas da Teoria dos Grafos - ramo da matemática que estuda a relação entre objetos de um determinado conjunto), o grupo demonstrou que as redes no Twitter não são um corpo único, mas partes que coexistem e revelam as disputas que constituem o debate do espaço público (Malini et al., 2015).

Com o objetivo de ir além da constatação das disputas de pontos de vista na rede, mas de aprofundar nos fatores e circunstâncias que seriam capazes de promover o empoderamento dos sujeitos na ação política desencadeada no ativismo da Internet, partiu-se do MPAR para criar um desenho de pesquisa próprio para a análise qualitativa dos conteúdos dos discursos (Lapa; Coelho; Ramos; Malini, 2015), com as etapas descritas a seguir:

DESENHO DA PESQUISA

1) COLETA DE DADOS:

Podem ser utilizados aplicativos disponíveis na internet desenvolvidos especificamente para este fim (Ex.: Topsy e Flocker, para captura de informações publicadas no Twitter), que armazenam em um banco de dados todos os posts publicados na rede social com as palavras previamente determinadas para captura. Os dados gerados configuram o *dataset* em uma planilha que consolida o texto dos tweets, o perfil do autor, a data e a hora da publicação.

2) TRATAMENTO DE DADOS:

2.1) MINERAÇÃO POR ESPAÇOS DE POSSIBILIDADE

De posse do dataset, realiza-se a leitura manual de uma amostra de um terço dos posts coletados (distribuídos em início, meio e fim) para definição de uma biblioteca de termos e palavras relacionada às categorias que serão estudadas, tais como: diálogo, integração social, confluência espacial, assuntos polêmicos, etc. O objetivo é qualificar uma filtragem automática no dataset em função das categorias em que se acredita ser possível encontrar os processos que se deseja observar na pesquisa (processos relevantes).

2.2) MINERAÇÃO POR PROCESSOS RELEVANTES

Nesta fase, após realização da filtragem descrita na etapa anterior, resgata-se do marco teórico alguns fatores e/ou processos relevantes que são referências de princípios democráticos necessários para o empoderamento de sujeitos, assumidos como pressupostos. Para operacionalizar a investigação, essas categorias pré-determinadas se desdobram em indicadores (para a sua identificação) e métricas (para a análise de sua condição de existência no dataset).

Esta etapa tem por finalidade verificar se os processos elencados para a pesquisa ocorreram ou não no conjunto de tweets estudado, e, se sim, como ocorreram. Optou-se, no presente estudo, por uma análise do ativismo político desencadeado no Twitter por recentes movimentos de protesto no Brasil impulsionados pelo Movimento Passe Livre (MPL). Assim, o trabalho aqui apresentado traz análises obtidas mediante o estudo de três datasets com 38 mil tweets coletados a partir das palavras-chave #contratarifa, tarifazero, tarifa zero, passe livre, #passelivre, MPL, manifestação, consolação e protesto, publicados em 2015, entre os dias 8 e 10/01; 24/01 e 01/02; e 31/01 e 07/02. O conjunto permite o estudo dos desdobramentos da ação política deflagrada pelo MPL na rede social Twitter em resposta ao aumento das tarifas de ônibus em nove cidades brasileiras, e englobam quatro dos sete grandes atos públicos organizados no período: 9, 27 e 29/01 e 6/02 de 2015.

A respeito do movimento que deflagra a ação política estudada nesta pesquisa, cabe destacar que o MPL, em consonância com outros movimentos internacionais que vêm se articulando em redes sociais virtuais, compreende-se como um grupo que luta por uma nova ordem de configuração do espaço público, uma outra sociedade:

A luta pela Tarifa Zero não tem um fim em si mesma. Ela é o instrumento inicial de debate sobre a transformação da atual concepção de transporte coletivo urbano, rechaçando a concepção mercadológica de transporte e abrindo a luta por um transporte público, gratuito e de qualidade, como direito para o conjunto da sociedade. (Movimento Passe Livre, 2014).

As categorias analíticas selecionadas na etapa de mineração de dados por espaços de possibilidade foram:

□ **Diálogo:** baseada em redes horizontais e multimodais de comunicação. Processos de mensagens de muitos para muitos, com receptores múltiplos e incontáveis redes e grupos de disseminação ao redor do mundo.

□ **Integração Social:** mundo comum, de construção comunitária, em que participantes são atores que tentam definir planos em conjunto, levando um ao outro em consideração, com base em interpretações compartilhadas de mundo. Existência de um processo comunicacional que dissemina eventos e emoções. Emergência de uma ação política a partir da indignação, propagada pelo entusiasmo e motivada pela esperança.

□ **Confluência *On-line/Off-line*:** a base do movimento é o espaço urbano, em uma existência continuada no ciberespaço. Interação entre o fluxo informativo da web e o espaço material, ocupado durante protestos. Híbrido do espaço cibernético e do espaço urbano, que dá origem a um terceiro espaço, regido pela autonomia de seus participantes. Ecologia complexa que põe em conjunto conectividade, dispositivos, cidades, corpos, informação digital, por meio de diferentes meios de interação. Ausência de distinção entre real e virtual.

A partir da filtragem de mensagens realizadas em função destas categorias, empreendeu-se a investigação dos seguintes Processos Relevantes:

□ **Pluralidade:** Constitui o público. Acolhimento da singularidade dos sujeitos em condições de igualdade. Ela tem duplo aspecto: Igualdade – todos com iguais condições de manifestação; Distinção – a unicidade de cada pessoa revelada pelo discurso e pela ação (Arendt, 2013).

□ **Agir Comunicativo:** Não há um objetivo a ser alcançado senão o de um acordo entre os sujeitos participantes da ação, ou seja, todos os agentes envolvidos no diálogo são considerados habilitados para interferir no curso do processo que se trava. Além disso, eles estão dispostos a atingir esse objetivos mediados pela definição da situação e da escolha dos fins, assumindo o papel de falantes e ouvintes por meio de processos de entendimento. A linguagem não é utilizada como meio para a transmissão de informações (agir estratégico), mas como fonte de integração social (agir comunicativo) (Habermas, 1994).

RESULTADOS

Após a primeira mineração por Espaços de Possibilidade, obteve-se um desdobramento dos três datasets iniciais em outros três menores e mais específicos. Na segunda mineração, por Processos Relevantes, os aspectos investigados para a categoria analítica Pluralidade foram: a) Procedimentos de acolhimento no grupo; b) Existência de diferentes de perspectivas associadas ao debate; c) Configuração de um espaço compartilhado para troca de ideias.

RESULTADOS DA CATEGORIA ANALÍTICA PLURALIDADE

Para observar o acolhimento às ideias e diferentes perspectivas constantes nos debates encontrados nos datasets pesquisados, analisou-se as interações de atores-chave (Polícia Militar do Estado de São Paulo – PMESP, e Movimento Passe Livre - MPL) e de autoridades das filtragens das categorias de espaços de possibilidade com os demais usuários do Twitter. Os usuários interagiram com a Polícia Militar, por meio do perfil @PMESP, 1.264 vezes, em perguntas diretas ou em menções ao perfil da polícia em comentários. Já o perfil @MPL_SP recebeu 1.506 interações. Quanto às respostas fornecidas aos usuários, a Polícia interagiu com 15 perfis em 15 mensagens publicadas. Já o MPL fez contato com 42 usuários em 52 mensagens. Se o volume de interações originadas pelo MPL é mais de três vezes superior ao da Polícia, a proporção das mensagens em resposta a usuários em relação a todas as publicações realizadas no período é muito maior no perfil da PM do que no do MPL. No dataset, constam 43 mensagens originadas pela Polícia Militar e 370 do MPL. Ou seja, quase um terço das publicações da Polícia no Twitter era de interação com usuários, enquanto que esse número é de um sétimo para o MPL.

Tanto junto à Polícia quanto ao MPL encontramos exemplos de acolhimento de usuários com perspectivas distintas daquela adotada pelo movimento/instituição, por exemplo:

- @MPL_SP: @fabianodesouza, acho que vale a pena você dar uma olhada neste vídeo <https://t.co/H4xR0ZabPj> quem pratica violência é a polícia.
- @PMESP: OPOSICAO_JA @mpl_sp @schavelzon Para PMESP os manifestantes são pacíficos. Somente os vândalos são criminosos, contudo, não são terroristas.

Realizou-se a análise de acolhimento no grupo também entre as mensagens de resposta, menção a outro usuário ou retweets realizados pelas seis principais autoridades das filtragens por espaço de possibilidade, a fim de conhecer como se dava a relação dos usuários de destaque nas amostras com os demais membros da rede. As principais estratégias encontradas foram:

- Retransmissão de mensagens de usuários, com informações sobre acontecimentos;
- Retransmissão de mensagens de relatos pessoais e conteúdos audiovisuais produzidos por usuários;
- Retransmissão de mensagens com afinidade de opinião à própria;
- Debate com outros usuários sobre assuntos polêmicos (com fornecimento de dados e acesso a fontes de informação), independentemente da posição original apresentada pelo usuário.

A identificação de diferentes perspectivas associadas ao debate se deu pela análise das palavras mais recorrentes em cada categoria de espaço de possibilidade analisada. A diversidade de perspectivas associadas ao debate foi constatada, mas também pôde ser observada a complexidade associada a este processo, uma vez que se verificou a integração e complementaridade dos termos abordados nas subcategorias da etapa anterior de filtragem do dataset. Encontrou-se termos associados às filtrações de Confluência *On-line/Off-line* nas categorias de Integração Social e Diálogo, uma conexão que remonta a Castells (2013), pois se percebe a união de um grupo em função de acontecimentos que resultam da indignação (primeiro com o aumento da tarifa e, durante os protestos, com a ação da polícia) e são movidos pela esperança de mudança e pela crença do potencial do agir coletivo.



IMAGEM 1 NUVEM DE PALAVRAS GERADAS NAS FILTRAGENS DE DIÁLOGO, INTEGRAÇÃO SOCIAL E CONFLUÊNCIA ON-LINE/OFF-LINE

Para a avaliação acerca da configuração de um espaço compartilhado para troca de ideias, buscou-se observar os diferentes tipos de autoridades (usuários com maior valor de conteúdo distribuído, aferidos pela aplicação da estatística Hits, no software Gephi) encontrados nos espaços de possibilidade. Deparou-se com um cenário que demonstra a pluralidade dos atores sociais envolvidos e, principalmente, a não centralização do debate a partir de instituições ou veículos da mídia corporativa, como era típico do contexto comunicacional anterior à Web 2.0. Onze das 30 autoridades analisadas eram de perfis de grupos de mídia independente; oito eram de usuários individuais - não conhecidos ou detentores de muitos seguidores, - que ascenderam à condição de autoridade; cinco eram de veículos da mídia corporativa; três eram de perfis de movimento social; dois pertenciam a instituições (prefeitura e sindicato); e um estava desativado no momento da análise.

Observou-se também a composição dos membros da rede analisada em comunidades. Foi identificada, por meio da análise do grafo a seguir e das informações obtidas com o software Gephi, a existência de 1.137 redes subjacentes à rede total. No entanto, verificou-se que apenas 14 delas reuniam mais de 1% dos usuários. A análise relativa apenas à rede de usuários mais fortemente conectados demonstrou a composição da rede em 29 comunidades principais, sendo que as cinco mais representativas detinham 55% dos membros.

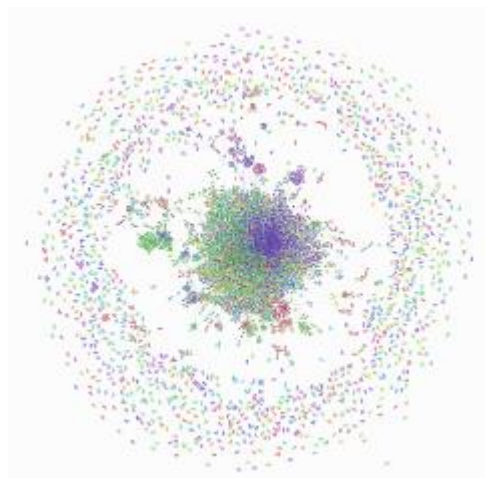


IMAGEM 2 VISUALIZAÇÃO DA REDE DE RETWEETS DOS DATASETS ESTUDADOS

Outro aspecto considerado na análise foi a verificação da manutenção/alternância das autoridades ao longo do desenvolvimento do debate, uma vez que uma das principais características dos movimentos sociais contemporâneos que atuam a partir do espaço híbrido formado pela confluência das interações rede-rua é sua não dependência de lideranças centralizadoras (Castells, 2013). Para isso, comparou-se as dez principais autoridades encontradas em cada um dos três datasets analisados (que remontam a períodos distintos). Pôde-se concluir que mais de metade das autoridades fica restrita a um único dataset; duas estão em dois datasets; e três mantêm-se nos três datasets. Assim, é possível afirmar que houve alternância dos membros com maior influência no debate ao longo do desenvolvimento do movimento de luta contra o aumento da tarifa.

A fim de averiguar a pluralidade no caso estudado, avaliou-se a quantidade de comunidades a que as autoridades encontradas nos três datasets pertenciam e encontrou-se um cenário de evidente diversidade: as dez autoridades se distribuíam em nove comunidades no primeiro dataset e em oito comunidades no segundo e no terceiro.

RESULTADOS DA CATEGORIA ANALÍTICA AGIR COMUNICATIVO:

Ainda na segunda mineração, outra categoria analítica foi investigada como processo relevante: Agir Comunicativo. Para esta categoria os aspectos investigados foram: a) Intenção de diálogo; b) Troca argumentativa entre as partes; c) Motivação para o entendimento (manifestação de compreensão da perspectiva do outro e abertura para mudança de opinião).

Foram encontradas, após a leitura e a rotulagem de cerca de três mil mensagens, 349 mensagens que demonstravam a intenção de diálogo; 306 com a expressão de ideias próprias; 97 com elementos de compreensão; e 17 que revelavam abertura pessoal para mudança de opinião (mais de um rótulo atribuído a cada mensagem). Chamou a atenção o fato de que a interseção entre intenção de diálogo e ideia própria (271 mensagens) atingiu quase 80% da

das referências de intenção de diálogo. Ou seja, grande parte das interações incluíam a defesa da perspectiva do autor. A interseção de intenção de diálogo e compreensão teve 25% da amostra de intenção de diálogo, enquanto que as sinalizadas em abertura e intenção de diálogo representaram apenas 4% das rotulações feitas em intenção de diálogo (a soma é superior a 100% porque mais de um rótulo foi atribuído às mensagens). Da amostra total de intenção de diálogo, 17% referiam-se apenas a essa categoria (60 mensagens).

Dentre as tendências encontradas nos diálogos observados, destacam-se as seguintes aspectos:

- ☐ apoio à ideia do outro;
- ☐ chamada à participação;
- ☐ incitação à violência;
- ☐ posicionamento com argumentos;
- ☐ posicionamento com menosprezo/ironia/preconceito;
- ☐ prestação de informação pública; e
- ☐ questionamento.

A tendência que mais se sobressaiu foi questionamento (49 mensagens), seguida por posicionamento com menosprezo/ironia/preconceito (46), incitação à violência (19), posicionamento com argumentos (18), chamada à participação (03) e apoio à ideia do outro (02).

A análise realizada a partir destes dados foi focada nas classificações atinentes à exposição e à conciliação de ideias (questionamento, posicionamento com menosprezo/preconceito/ironia, posicionamento com argumentos e incitação à violência), isso pela afinidade destas com os objetivos da presente etapa de pesquisa, qual seja, avaliar a exposição argumentativa de ideias do usuário. Organizou-se a apresentação dessa observação da seguinte forma: questionamento; posicionamento com menosprezo/ironia/preconceito e incitação à violência (juntos por representarem o antiexemplo da comunicação que se almeja conhecer nesta pesquisa); e posicionamento com argumentos.

QUESTIONAMENTO

Foram inseridas sob a classificação de questionamento as mensagens em que os usuários interagem entre si ou se dirigem diretamente a atores-chave e a autoridades do debate, com a intenção de discutir diferentes questões.

É relevante destacar a possibilidade que a população ganha com as redes sociais, se não de se aproximar, de pelo menos expor seus pensamentos às camadas de governo a partir do envio de mensagens aos perfis oficiais de autoridades. É o caso desses tweets em que o governador do estado de São Paulo é diretamente interpelado:

- ☐ @geraldoalckmin_ Não vai dizer nada sobre a manifestação contra o aumento da tarifa?
- ☐ @geraldoalckmin_ o pessoal vai poder usufruir de seu direito a democracia? Manifestação pode ter ausência de bala de borracha? O sr. vetou

A principal conclusão acerca das mensagens classificadas em questionamento é que quase todos os posts são uma forma de exposição da perspectiva pessoal, de maneira a provocar a reflexão do outro ou pressioná-lo a abordar uma questão. O post a seguir é um exemplo disso. Nele, o autor traz um dado a respeito da atuação da polícia (a presença de policiais que causam tumultos nas manifestações) para problematizar a questão do vandalismo nos atos, além da compreensão de que apenas manifestantes são responsáveis pelas depredações.

- ☐ Os PMs que depredaram camburão nos protestos de 2013 estão no ato de hoje? #PasseLivre #TarifaZero @PMESP? #PasseLivre #TarifaZero

POSICIONAMENTO COM MENOSPREZO/IRONIA/PRECONCEITO E INCITAÇÃO À VIOLÊNCIA

Nestas mensagens, o preconceito é o elemento mais recorrente. Utilizado principalmente em mensagens que buscam desqualificar as manifestações, o MPL ou a pauta de reivindicação do movimento, associa a mobilização ao comunismo e à esquerda, com termos como burros, desocupados, vagabundos, safados, "militontos", playboys, povo asqueroso, entre outros.

Foram encontradas mensagens com menosprezo, preconceito ou ironia também entre postagens de pessoas que apoiam as manifestações, mas em número menor (dois exemplos).

Mensagens com preconceito e menosprezo a favor das manifestações:

- ☐ @PMESP apoiam porra nenhuma. Atacaram primeiro. Bandidos de farda também é bandido.
- ☐ @casa_dos_pobres Tá falando merda. A bandeira do MPL fala da tarifa do metrô e fora Alckmin.

Exemplos de mensagens com preconceito, ironia e menosprezo contra as manifestações:

- @Annn_LiRJ e esse povo ainda sabe fazer manifestação? Duvido, tudo burocratinha..
- @prefsp Simples. Quem tem vergonha na cara não tem Passe Livre. Quem tem caráter não deixa governo ser seu gigolô. Nem contribuintes seus cafetinos

Nos diálogos encontrados com incitação à violência, as mensagens sugerem que a Polícia Militar bata ou atire nos participantes que realizam atos de depredação ou qualificam todo o movimento como uma desordem que deve ser repreendida com o uso da força por parte da PM. Foge a essa regra uma mensagem em que um usuário diz comemorar quando "um verme da PM" é morto.

Exemplos de mensagem de incitação à violência:

- @PMESP bala nos imundos, nós estamos com a polícia.
- @PMESP a polícia tem que descer o cacete, eles sempre se infiltram nos movimentos para tumultuar e fazer quebra-quebra.

As mensagens com preconceito, menosprezo, ironia e incitação à violência representam o uso da comunicação no sentido mais antagônico ao seu potencial como instrumento democrático. Nessas postagens, vê-se manifestações de intolerância e o desejo de aniquilação do adversário, ao invés do reconhecimento da diversidade e a busca pelo consenso. Focou-se na observação desses exemplos na pesquisa com o intuito de conhecer as práticas de oposição àquelas que se considera inspiradoras para a formação crítica amparada por TDIC e de delinear, tal como encontrado, o espaço público de debate nas redes sociais.

POSICIONAMENTO COM ARGUMENTOS

Nas mensagens que apresentam argumentos para sustentar uma determinada posição, enxergou-se a comunicação que pode levar ao entendimento, uma vez que fornece elementos para que as partes conheçam os fundamentos da visão do outro. Nessa seleção, foram localizadas mensagens de pessoas favoráveis ou contrárias às manifestações e às causas defendidas pelo MPL em uma condição de diálogo bastante diferente da apresentada anteriormente. A comunicação aqui descrita tem, por objetivo, expor e defender um ponto de vista, seja com uma interpretação pessoal ou com o fornecimento de dados. Considera-se que, ao buscarem justificar suas posições, as partes dão o primeiro passo rumo à busca do entendimento.

Algumas mensagens classificadas nesta categoria já apontam, também, elementos de busca da construção de um entendimento a partir do ponto de vista apresentado pelo outro (o que se verá em maior profundidade na análise do próximo indicador - busca pela compreensão), como o tweet a seguir:

- .@ALuizCosta o MPL não defende a estatização do transporte. Só ver a aula pública: <http://t.co/xvZgWFNNs9> #ContraTarifa

Notou-se, na análise dessas mensagens, que a exposição do embasamento do raciocínio motiva a continuação do debate e a construção partilhada de ideias. Em todos os tweets selecionados e expostos a seguir, por exemplo, há elementos para a formulação de novas perguntas ou para que a outra parte se posicione:

- @CarlosPort só acho um equívoco acharem que o MPL está lutando por mudanças de governo, já que eles são exclusivamente sobre passagens.
- @Morratentando @anarchoRevo @pedrolapera Sugiro abrir o link e verificar que não foi em São Paulo (olhe a bandeira). Obrigado pela interação
- @rubensramos Olha o exemplo de Maricá (RJ) <http://t.co/WMwXKMzTcu>

Destaca-se uma diferença marcante entre esse tipo de post e os que contêm menosprezo, preconceito e ironia. Estes últimos, por mais que também tragam os elementos que subjazem ao raciocínio do autor, desencorajam o debate, pois depreciam a opinião contrária. A resposta ao primeiro post a seguir, pertencente à subcategoria analisada anteriormente, por exemplo, implica que as pessoas que discordam dessa opinião já entrem no debate sob o xingamento do outro, enquanto que no segundo não há menosprezo expresso à outra parte.

- @Julylsantos: Avisem aos VAGABUNDOS dessa manifestação que com TRABALHO e sem CORRUPÇÃO todos teriam dinheiro p pagar as passagens de ônibus
- @Frouoo pra mim tá tudo certo, o pessoal faz décadas que luta pelo passe livre, mas é injusto pesar no bolso de quem não tem benefício.

CONCLUSÕES

Para promover o empoderamento de sujeitos é necessário que educadores conheçam como acontece a ação política nas redes sociais. O ativismo político na interação que acontece nestas redes pode ter um papel modesto, porém relevante, como pré-condição para a cidadania na cultura digital onde as relações democráticas em esferas públicas são promovidas, também, por novas formas de participação *on-line*.

Apesar da educação jogar um importante papel neste cenário, professores e educadores carecem de referências para promover sua formação crítica na cultura digital. A pesquisa apresentada neste artigo visa a contribuir nesta direção. Trata do desenvolvimento de um instrumento para a investigação qualitativa de movimentos ativistas que, ao identificar fatores e

circunstâncias para a ação política de sujeitos nas redes sociais, permite analisar suas condições de existência.

O estudo do caso do Movimento Passe Livre no Brasil permitiu constatar nas análises uma série de elementos que podem contribuir para a formação crítica de sujeitos e poderiam ser incorporados nas práticas educativas. Entre eles, pode-se destacar: a exposição do usuário a diversidade de ideias; o conhecimento de estratégias para acolhimento de autoridades dos demais usuários no debate - que inspira contribuições acerca da construção e mediação de comunidades de aprendizagem; a ação de alguns usuários que ascenderam à condição de autoridades, a partir de seu posicionamento, demonstração de conhecimento e capacidade de interação - onde vislumbra-se a possibilidade de empoderamento de sujeitos; a presença de alternativas à mídia corporativa tradicional para a formação de opinião; e, finalmente, dados sobre a qualidade da comunicação que promove o diálogo, a troca de ideias e a ampliação de conhecimento acerca de uma questão.

Chamou a atenção a quantidade de usuários individuais entre as autoridades encontradas nas filtragens das categorias de espaço de possibilidade. As postagens realizadas por estes usuários que ganharam destaque no grupo revelam que obtiveram relevância a partir do conhecimento demonstrado a respeito da causa abordada e de sua disposição em fornecer seu ponto de vista sobre o tema para os demais membros da rede. Alguns destes usuários foram identificados em diversas conversas registradas ao longo da análise de *agir comunicativo*, em que ocorria a discussão de uma questão.

A possibilidade de ascensão de um usuário que não chega a se configurar como uma pessoa pública e não representa oficialmente um veículo de mídia ou um coletivo ativista demonstra a condição diferenciada do espaço público de aparência (Arendt, 2013; Silverstone, 2007) que emerge da Web daquele estabelecido anteriormente, no contexto das mídias eletrônicas de radiodifusão. Outro dado que reforça esta compreensão é a supremacia dos veículos de produção de mídia independente sobre os da mídia corporativa entre as autoridades das filtragens por espaços de possibilidade analisados.

A análise da qualidade do diálogo (por meio da categoria *agir comunicativo*) permitiu vislumbrar a importância da exposição de opiniões fundamentadas em argumentos para o desenvolvimento de um debate. Revelou também que quando os participantes de uma conversa demonstram que levaram em consideração a ideia emitida pelo outro para construir seu raciocínio, a discussão tende a continuar e ser ampliada para outras temáticas e agregar outras pessoas.

Chamou a atenção, igualmente, a quantidade de mensagens encontradas com elementos de incitação à violência e desvalorização da opinião do outro, com base em preconceitos, deslegitimação agressiva de ideias e ironia. Estas mensagens tiveram a mesma representatividade no conjunto de diálogos que aquelas que apresentavam exposição de ideias baseadas em argumentos e questionamentos. O conhecimento acerca desta forma de expressão na rede é de fundamental importância para docentes que se disponham a usar a internet em uma educação comprometida com os direitos humanos. Assim, compreende-se

que a perspectiva do discurso do ódio propagado em redes sociais é outro aspecto detectado na análise dos *datasets* observados que pode ser aprofundado em investigações futuras.

Cabe destacar que se apresentam os resultados desse trabalho sem a intenção de fornecer um guia de uso para professores em sala de aula. Entende-se, nesta pesquisa, o professor como um sujeito que, se munido de conhecimentos a cerca do contexto comunicativo da cultura digital, pode estabelecer suas próprias formas de ação e figurar como um professor intelectual transformador, nos termos de Giroux (1997).

Reafirma-se o entendimento de que para utilizar a Web como um espaço de formação crítica, os professores devem, antes de tudo, conhecer este ambiente. Assim, como o professor comprometido com a educação transformadora de pessoas em sujeitos, proposta por Paulo Freire, deve conhecer as atuais formas de ação política no mundo.

Agradecimentos. Este trabalho foi desenvolvido como parte do projeto “Educação e Tecnologia: investigando o potencial dos espaços sociais virtuais para a formação do sujeito e a produção coletiva de conhecimento” (Comunic/UFSC/Brasil). Teve financiamento da CAPES, através de bolsas de estudos das autoras e também através do edital Obeduc pelo projeto “Rede de Políticas Públicas e Educação” coordenado por Tamara Egler (UFRJ). Conta agora com o apoio do CNPq pelo edital Universal-Humanas. Agradecemos a parceria com Laboratório de Estudos sobre Imagem e Cibercultura/UFES e a atenciosa revisão do desenho de pesquisa realizada pelos pesquisadores Michel Menou, Stefano Renzi e Jane Klobas.

REFERENCIAS

- Arendt, H. (2013). *A Condição Humana*. (11. ed.). Rio de Janeiro: Forense Universitária.
- Bartolomé, A.; Neri de Sousa, F.; Leão, M.C. (2013) Investigações educacionais realizadas a partir do corpus latente da internet. *Revista Eletrônica de Educação*, 7(2), 301-316.
- Buckingham, D. (2007). *Crescer na era das mídias eletrônicas*. São Paulo: Edições Loyola.
- Castells, M. (2013). *Redes de Indignação e Esperança*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Coelho, I. (2015). *Internet e Educação: aproximações inspiradas pelos movimentos sociais articulados em rede para a formação de sujeitos* (dissertação de mestrado). Florianópolis, SC, 2015.
- Coelho, I.; Lapa, A. (2016) Pluralidade e agir comunicativo nos protestos brasileiros #contratarifa. In: Congresso Ibero-Americano em Investigação Qualitativa - CIAIQ, 2016, Porto. *Atas - Investigação Qualitativa na Educação*, 2016, 1, 833-842.
- Fortunati, L. (2014). Media between power and empowerment: Can we resolve this dilemma? *The Information Society*, 30, 169-183.
- Habermas, J. (1994) *Postmetaphysical Thinking: Philosophical Essays*. MIT Press.

- Giroux, H. (1997) *Os professores como intelectuais: rumo a uma pedagogia crítica de aprendizagem*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Lapa, A. ; Coelho, I. ; Ramos, V; Malini, F. Fatores e circunstâncias para o empoderamento do sujeito nas redes sociais: um desenho de pesquisa.. In Congresso Ibero-Americano em Investigação Qualitativa - CIAIQ, 2015, Aracaju. *Atas do 4º Congresso Ibero-Americano em Investigação Qualitativa e do 6º Simpósio Internacional de Educação e Comunicação*, 2015, 2, 594-599.
- Lévy, P. (1999). *Cibercultura*. São Paulo: 34.
- Malini, F.; Calmon, P.; Medeiros, J.; Malini, M. (2015). Multiple points of view in #VemPraRua ReTweets: the perspectival method of network analysis. *Conference Twitter for Research*, Lyon.
- Martín-Barbero, J. (2014). *A Comunicação na Educação*. São Paulo: Contexto.
- Martín-Barbero J. (2005). Globalização comunicacional e transformação cultural. In Dênis de Moraes (Org.). *Por Uma Outra Comunicação: Mídia, mundialização cultural e poder*. (3 ed). Rio de Janeiro: Record.
- Movimento Passe Livre. (2014). Disponível em: < <http://www.mpl.org.br/>>. Acesso em: 2014.
- Neri de Souza, F., Almeida, P. (2009) Investigação em Educação em Ciência baseada em dados provenientes da internet. *XIII Encontro Nacional de Educação em Ciências. Escola Superior de Educação. Instituto Politécnico de Castelo Branco* 24-26 de Setembro, Castelo Branco.
- Orozco-Gómez, G. (2007) Podemos ser mais criativos ao adotar a inovação tecnológica em educação? Uma proposta em comunicação. *Matrizes*. 1.1 (2007), 209-216.
- Pretto, N. (2011). O desafio de educar na cultura digital. *Revista Portuguesa de Educação*. 24(1).
- Vainer, C. (2014) "Rio promove 'limpeza urbana' e será mais desigual em 2016". Entrevista publicada em VioMundo, em 30 de janeiro de 2014. Disponível em 10/01/2015 em: <http://www.viomundo.com.br/denuncias/carlos-vainer-com-pretexto-dos-megaeventos-rio-promove-limpeza-urbana-e-sera-cidade-mais-desigual-em-2016.html>
- Silverstone, R. (2007). *Media and Morality on the rise of the Mediapolis*. Cambridge: Polity Press.