

VIGILÂNCIA CIVIL E INTERNET: POSSIBILIDADES E LIMITAÇÕES NA DISPUTA POR VISIBILIDADE E NA CONSTRUÇÃO DE CREDIBILIDADE

Civil surveillance and internet: possibilities and limitations in the dispute for visibility and credibility

Marcio Simeone Henriques*
Daniel Reis Silva**

RESUMO

Partindo do notório crescimento das iniciativas de supervisão e vigilância civil sobre negócios públicos e privados nos últimos anos – que assumem, muitas vezes, a forma de *observatórios* – e das facilidades e vantagens oferecidas pela internet para que esse tipo de prática se desenvolva, o artigo discute dois pontos cruciais acerca de tal fenômeno: a disputa por visibilidade e a construção de credibilidade. Adotando uma perspectiva analítica que visa a ir além do entusiasmo inicial vinculado ao potencial

* Doutor em Comunicação Social pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Mestre em Educação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Bacharel em Comunicação Social (Relações Públicas) pela UFMG. Professor-Adjunto no Departamento de Comunicação Social da UFMG. Integrante do corpo docente permanente do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social, na linha “Processos Comunicativos e Práticas Sociais”. Atua na área de Relações Públicas e Planejamento da Comunicação, com os seguintes temas de pesquisa: relações entre organizações e comunidades, comunicação pública, processos comunicativos de formação e movimentação de públicos, estratégias de comunicação em processos de mobilização social. *E-mail*: simeone@ufmg.br.

** Doutorando pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Mestre em Comunicação Social pela UFMG. *E-mail*: daniel.rs@hotmail.com.br.

Revisão de texto e revisão técnica: Daniel Reis Silva.

Data da submissão: 21/11/2017

Data do aceite: 15/3/2017

cívico-democrático desse fenômeno social, o artigo observa alguns entraves quanto à especialização temática dessas instâncias, ao risco de atuação restrita a círculos homofílicos e à relação com os *media* tradicionais em busca de visibilidade ampliada. Além disso, aborda aspectos da complexa relação reflexiva entre credibilidade e visibilidade na internet e os desafios da construção de uma imagem de atuação independente e voltada ao interesse público como fator de credibilidade.

Palavras-chave: Vigilância civil. Públicos. Visibilidade. Internet. Credibilidade.

ABSTRACT

Based on the remarkable increase of civil surveillance initiatives focused on public and private business in the last decades – as *observatories* and other watchdog sites – and considering the benefits offered by the Internet to these practices, the article focuses on two crucial points: the competition for visibility and the need to build credibility. Adopting an analytical perspective that go beyond the initial enthusiasm of the civic and democratic potential linked with this social phenomenon, the article observe the following obstacles: the thematic specialization of these initiatives, the risk of restriction to like-minded circles, and the relationship with the traditional *media* in search of expanded visibility. Furthermore, it addresses aspects of the reflexive and complex relationship between credibility and visibility on the internet and the challenges of building an image of independence and of actions oriented by public interest as a factor of credibility and reliability.

Keywords: Civil surveillance. Publics. Visibility. Internet. Credibility.

Introdução

Uma apregoada promessa política atravessa o desenvolvimento da internet nas últimas décadas: a perspectiva de uma significativa ampliação das interações cívicas. Tal premissa está presente nas expectativas sobre como as potencialidades da internet permitiriam a democratização da informação, com novas e múltiplas fontes, possibilitando o acesso dos cidadãos a uma variedade de informações sobre questões políticas. Esse é um aspecto que ganha proeminência em uma

literatura marcada pelo otimismo acerca da internet, com trabalhos como os de Benkler (2006), Shirky (2008) e Castells (2010), apontando ao surgimento de novas formas de participação e envolvimento dos sujeitos na vida democrática e na formação de um amplo fórum de debate.

Pode-se observar como, no âmago dessa promessa, se encontra a perspectiva de uma formação de públicos no sentido clássico proposto por Dewey, segundo o qual esses são compostos por “aqueles que se vêem afetados pelas consequências indiretas das transações, até o ponto em que resulta necessário ocupar-se sistematicamente dessas consequências”. (1954, p. 15-16, tradução nossa). As características da internet, nesse sentido, poderiam incentivar e incrementar a formação de grupos preocupados com questões de interesse público por meio da ampliação do olhar dos cidadãos sobre sua realidade, permitindo aos mesmos se organizarem de maneira mais dinâmica, terem maior acesso a informações relevantes e a novas formas de prestação de contas por parte das instituições.

Nesses termos, é possível considerar que o desenvolvimento da internet gerou a expectativa de uma maior autonomia à atuação dos públicos, que teriam melhores condições para assumir a posição de protagonistas na defesa de seus próprios interesses. Entre outros aspectos, cabe destacar a perspectiva de uma mudança no que tange ao monitoramento daqueles que detêm posições de autoridade, um aspecto normalmente associado à função de *watchdog* da imprensa. Munidos das novas possibilidades das tecnologias digitais, os públicos poderiam se ocupar também de tal função, desenvolvendo instâncias de monitoramento voltadas ao acompanhamento das atividades do Estado, do mercado e dos próprios *media* – um aspecto essencial à efetivação do princípio de *accountability* em seu sentido mais amplo, que corresponde tanto à demanda por prestação de contas públicas como por uma atitude responsiva dos diversos atores.

Um indicativo de que pelo menos parte dessas expectativas tem sido cumprida é o surgimento, na última década, de um grande número de iniciativas civis potencializadas pelo desenvolvimento da internet e voltado à vigilância de ações governamentais e de corporações privadas nos mais diversos países do mundo. Mais do que ocorrências isoladas, tais iniciativas podem ser encaradas a partir de um fenômeno mais amplo de vigilância civil que chama a atenção de diversos autores graças aos seus impactos nas dinâmicas democráticas contemporâneas. Elas constituem um pilar fundamental, por exemplo, da ideia de contrademocracia formulada por Rosanvallon (2008), na qual o surgimento de um grande número de iniciativas, que buscam exercer o escrutínio sobre o Poder Público e assumir uma função de *oversight*, complementam a democracia representativa. Ocupam, também, um papel semelhante na proposta de democracia

monitória de Keane (2013, p. 79, tradução nossa), apresentada pelo autor como “uma nova forma histórica da democracia, uma variedade de políticas e governos pós-eleitorais definidos pelo rápido crescimento de um conjunto de diferentes tipos de mecanismos extraparlamentares de escrutínio do poder”.

Essas iniciativas de vigilância apresentam configurações diversas a partir das próprias possibilidades das mídias sociais digitais – assumindo a forma de observatórios, *sites*, perfis em redes sociais, comunidades, *blogs*, fóruns e *wikis*. Além disso, apresentam abordagens temáticas distintas que variam desde uma atuação mais generalizada e difusa até formas mais especializadas, colocando a questão da vigilância civil na pauta de discussões acadêmico-políticas como um processo complexo e multifacetado, do qual múltiplos questionamentos emergem – como sua implicação para a função de *watchdog* dos *media* tradicionais, no que tange às ações das organizações privadas (HENRIQUES; SILVA, 2013) e aos limites e entraves que devem ser enfrentados pelos públicos, que buscam exercer o monitoramento sobre atividades abusivas de comunicação. (HENRIQUES; SILVA, 2014).

De maneira ampla, pode-se entender a vigilância civil como uma prática de públicos menos ou mais organizados que se dispõem a observar as atividades das instituições e os processos de comunicação pública, “de tal forma que possam apontar as suas possíveis consequências e as formas como afetam os indivíduos e a sociedade”. (HENRIQUES, 2015, p. 207). Em geral, as diversas iniciativas de vigilância civil dedicam-se à coleta, ao processamento e à disponibilização de informações sobre os mais variados temas, por vezes indo além da simples observação ao pretender influenciar nas discussões públicas correntes, por meio de denúncias acerca de abusos do Poder Público e de organizações privadas. Ligam-se, assim, à formação e à movimentação de públicos diversificados no âmbito da sociedade civil, tornando-se importantes formas de interveniência nos processos de comunicação pública.

Em termos de vantagens específicas trazidas pela internet para a formação dessas iniciativas, pode-se destacar o surgimento de novas formas de coletar e organizar informações sobre a atuação das instituições públicas e privadas, constituindo um repositório de informações que são facilmente acessíveis. Além disso, a intensa capacidade de conexão em rede acaba sendo um fator que favorece o surgimento de atividades colaborativas, possibilitando, também, a construção de uma memória dessas ações.

O surgimento desse movimento amplo de vigilância civil, porém, não pode ser tomado como a concretização absoluta das promessas de autonomia dos públicos. Apesar de tal movimento apontar a uma reconfiguração das formas de organização política de públicos e ao surgimento de novas

possibilidades de atuação a partir das novas tecnologias digitais, é preciso cautela para refletir sobre as características concretas e limitações dessas mudanças.

Mais do que discutir as possibilidades colaborativas da internet, que constituíram o terreno fértil para a rápida expansão da vigilância civil, interessa no presente artigo abordar justamente algumas das limitações inerentes à rede que estabelecem desafios à atuação de tais iniciativas e que acabam marcando profundamente suas dinâmicas de monitoramento. Autores como Song (2009), Hindman (2009), Fuchs (2011) e Morozov (2011) levantaram, nos últimos anos, preocupações sobre o otimismo desenfreado das possibilidades da internet, problematizando questões relacionadas com o *digital divide*, a influência de fatores econômicos na internet e a dispersão e o acúmulo de informação na *web*.

Em um posicionamento semelhante, Keane (2013) assinala que as iniciativas de vigilância civil e monitoramento contemporâneas, profundamente marcadas pelas novas tecnologias de comunicação, não devem ser consideradas como uma solução acabada aos problemas democráticos acerca do abuso arbitrário do poder. O autor refere que essas ações de monitoramento podem ser ineficazes, confusas ou mesmo conduzidas de maneira errônea, falhando em produzir resultados e em contestar deslizes de governos e corporações – inclusive dando margem para que atores em posição de poder encontrem e explorem brechas para refutar ou mesmo tirar proveito de ações de vigilância para consolidar suas posições. Evitando a adoção de uma postura excessivamente otimista sobre a democracia monitoria, Keane (2013) ressalta a necessidade urgente de investigação nos campos teórico e prático sobre aspectos dessas deficiências e as características concretas dessas iniciativas.

Em consonância com a premissa de Keane, acredita-se ser fundamental o processo de encarar as iniciativas de vigilância civil como um fenômeno complexo, buscando entender suas lógicas e características como forma de ampliar a compreensão sobre as próprias dinâmicas sociais que estão sendo (re)configuradas com o surgimento da democracia monitoria. Optou-se, assim, por centrar os esforços na exploração sobre como algumas das características da internet estabelecem limitações e entraves ao monitoramento civil.

Para tanto, sustenta-se esta reflexão a partir de insumos coletados em pesquisa iniciada em 2014¹ e que consiste no levantamento e na análise de *sites* e perfis de iniciativas de vigilância civil em países diversos. Tal esforço, que busca propiciar uma visão geral sobre o fenômeno, resultou,

¹ Os dados iniciais dessa pesquisa podem ser verificados em Henriques (2015).

até o momento, na identificação de 184 ocorrências, das quais algumas mais emblemáticas sobre determinados temas – observatórios de políticas urbanas e instâncias de vigilância sobre práticas de comunicação abusivas de organizações privadas – foram acompanhadas de modo mais sistemático e tiveram dados sobre sua atuação e organização coletados.

A partir desse esforço de coleta e sistematização de dados, foi possível observar e refletir acerca de alguns dos principais desafios e limitações que certas características da internet estabelecem às iniciativas de vigilância civil atuais, construindo uma visão multifacetada do fenômeno que vai além da exaltação das perspectivas e promessas oriundas da rede. No presente artigo, optou-se por abordar dois pontos, em certa medida correlacionados, que marcam as dinâmicas de tais instâncias e que se julga sejam centrais à compreensão das mesmas no mundo contemporâneo: a disputa por visibilidade e a construção de credibilidade.

A disputa por visibilidade

Um primeiro aspecto que se torna evidente em qualquer esforço de reflexão sobre o desenvolvimento de iniciativas de vigilância civil, nas últimas décadas, é a grande variedade das mesmas, tanto em suas configurações quanto nas temáticas. Buscando compreender as formas de vigilância que as diversas ações civis na internet buscam exercer, Henriques (2015) identificou, ainda que sem objetivar a construção de uma tipologia exaustiva, três perfis básicos de iniciativas a partir dos objetivos das mesmas.

O primeiro perfil de observatórios abarca as iniciativas focadas na provisão de informação pública, em geral constituídas em parceria com governo ou universidades. Essas iniciativas acabam adquirindo um perfil mais técnico, com o objetivo de subsidiar a formulação de políticas públicas. Um segundo perfil engloba as iniciativas de suporte de dados e consultoria estratégica, que buscam organizar e difundir informações estratégicas aos públicos, algumas independentes e outras filiadas a partidos políticos, organizações privadas ou mesmo ao Poder Público, assumindo, muitas vezes, a forma de *think tanks*. Finalmente, um terceiro perfil seria o de supervisão e denúncia, uma rubrica na qual se encontram as iniciativas que têm por missão primordial exercer uma supervisão mais direta da atividade de atores específicos (públicos ou privados), coletar insumos acerca das mesmas e divulgar denúncias sobre seus eventuais deslizes de conduta.

Pode-se notar, assim, que a observação e a vigilância sobre determinada temática podem ocorrer de muitos modos.

Um ponto transversal a todas essas modalidades de iniciativa de vigilância civil é a busca pela visibilidade das suas ações. É preciso reconhecer que os diferentes perfis de observatórios almejam alcançar um grau distinto de visibilidade – uma iniciativa voltada à supervisão e à denúncia, por exemplo, pode julgar necessária uma visibilidade maior do que um observatório focado na organização de informações públicas –, mas todos, em alguma medida, buscam conferir publicidade às suas informações e à sua atuação.

Aqui encontramos, também, uma das pedras basilares da promessa de expansão da participação cívica da internet: uma expectativa de ampliação da visibilidade, que permitiria dar voz a sujeitos e grupos de uma maneira independente do sistema dos *media* e de sua tradicional função de *gatekeeping*. (SHOEMAKER; VOS, 2009). A perspectiva era a de que “a abertura da internet permitisse que os cidadãos competissem com jornalistas na criação e disseminação de informação política” (HINDMAN, 2009, p. 2, tradução nossa), algo reforçado com o surgimento da chamada *web 2.0*, que amplia a possibilidade de publicização de opiniões e informações na rede, ao mesmo tempo que diminui consideravelmente os investimentos financeiros (e cognitivos), necessários para tal.

É fundamental o reconhecimento de que parte dessas expectativas de fato foi concretizada nas últimas décadas. Nesse aspecto, pode-se considerar um ponto pacífico entre teóricos: a perspectiva de que a evolução da internet e das tecnologias da comunicação modificou profundamente os processos de produção e divulgação da informação e do conhecimento, dando origem a um ambiente em que os “indivíduos são livres para ocupar um papel mais ativo do que era possível” anteriormente. (BENKLER, 2006, p. 4, tradução nossa). Seja por meio de *blogs*, de *sites* ou de perfis em redes sociais digitais, a promessa de dar voz aos cidadãos ordinários e aos grupos mobilizados parece ser uma realidade, ainda que parcial, que transforma profundamente o processo de produção de informações e que possibilita uma visibilidade de baixo custo e aparentemente fácil de ser conquistada.

O ponto básico a ser questionado, porém, reside na diferença entre disponibilizar uma informação publicamente, por meio da internet, e conquistar efetivamente visibilidade – ou, nas palavras de Hindman (2009), a diferença entre falar e ser ouvido. Hindman questiona, em sua obra *The myth of digital democracy* (2009), como a promessa da internet de dar voz ao cidadão comum e aos grupos mobilizados não implica, necessariamente, o fato de que essas vozes serão ouvidas, especialmente no que tange a questões e discussões de cunho político.

Hindman (2009) explora cinco barreiras centrais que estabelecem limites importantes a essa visibilidade *online*. A primeira delas está relacionada

com o baixo tráfego que *sites* e conteúdos políticos atraem quando comparados com a utilização geral da internet, o que estabelece um ponto de partida não muito encorajador àqueles que buscam manifestar sua voz acerca de tais questões. Em seguida, o autor aborda duas barreiras decorrentes da própria arquitetura da internet contemporânea: a estrutura de *links* e a mecânica dos motores de busca.

Nesse aspecto, o autor observa como a questão dos *links* se tornou crítica após a invenção do *Google*, no qual conteúdos mais *linkados* ganham maior destaque. Mais ainda, a forma com que os mecanismos de busca ordenam seus resultados e a maneira com que os usuários, em geral, lidam com os mesmos colaboram para uma concentração de tráfego em um pequeno número de *sites* familiares – “Se os usuários favorecem buscas simples e clicam apenas nos primeiros resultados, a grande parte do conteúdo político indexado pelos motores de busca é irrelevante”. (HINDMAN, 2009, p. 132, tradução nossa).

O quarto ponto abordado por Hindman está relacionado com a questão econômica da produção de conteúdo, e parte do princípio de que, mesmo no mundo digital, determinados conteúdos são caros de se produzir. Enquanto a criação de um *blog* é reconhecidamente simples e de baixo custo, o mesmo não pode ser dito da concepção de uma estrutura profissionalizada que permita a coleta e a averiguação de múltiplos acontecimentos. A internet não elimina as pressões econômicas sobre aqueles que buscam produzir conteúdos de maneira mais sistematizada, e, em um paralelo interessante com os *media* tradicionais, tais pressões acabam incentivando a concentração econômica ao redor de grandes empresas e portais.

Finalmente, o autor aponta à existência de uma elite *online*, demonstrando que, mesmo em áreas nas quais os custos de produção de conteúdos são baixos, como os comentários políticos, um pequeno grupo de “blogueiros classe A” – em geral com Educação Superior, brancos e com um *background* nos *media* tradicionais – consegue ser ouvido por uma audiência significativamente maior do que todo o restante da blogosfera. Trata-se, assim, de uma acentuada desigualdade de visibilidade para os conteúdos disponibilizados na internet, o que leva Hindman a afirmar que

se levarmos em conta a capacidade dos cidadãos ordinários de escrever conteúdos que outras pessoas irão ler, a Internet fica muito aquém das reivindicações que continuam a ser feitas sobre ela. Pode ser fácil falar no ciberespaço, mas continua sendo difícil de ser ouvido. (2009, p. 142, tradução nossa).

As problematizações e evidências coletadas por Hindman são, em nossa perspectiva, mais importantes do que qualquer eventual afirmação categórica sobre o sucesso ou fracasso da internet em termos cívicos. Não se trata, aqui, de assumir uma posição de julgamento, mas de observar as complexas dinâmicas que se estabelecem na rede, não se deixando seduzir por posturas excessivamente otimistas sobre as promessas de visibilidade na internet. Nesse sentido, é fundamental adotar a perspectiva de que a visibilidade permanece como um recurso escasso e disputado. Henriques lembra que “mesmo que haja muitas formas diretas de publicidade [...], nossas mensagens disputam constantemente a atenção dos públicos, expostos a um enorme volume de informações, em todo momento”. (HENRIQUES, 2010, p. 104). Tal situação se torna ainda mais problemática quando estamos diante do que Keane (2013), nomeia como a “era de abundância comunicativa”, na qual as novas tecnologias digitais possibilitaram que mais de 90% de toda informação existente tenha sido criada nos últimos dois anos.

Trata-se, assim, de uma sobrecarga comunicativa que invade e modifica diversos aspectos da vida cotidiana. Interessa especialmente perceber como, ao mesmo tempo que a internet possibilita a produção de conteúdo e informação de forma inédita, dando voz a muitos que eram desprovidos da mesma, em uma estrutura midiática tradicional, ela também acarreta um cenário marcado por uma disputa por visibilidade especialmente acirrada, no qual muitos tentam, ao mesmo tempo, ser ouvidos.

As consequências do reconhecimento de haver uma disputa por visibilidade na internet são particularmente importantes quando se aborda a temática *vigilância civil*. Não restam dúvidas de que os grupos articulados em interações pelos meios digitais têm oportunidade de expor publicamente suas questões, tornando disponíveis informações e opiniões. Um aspecto central, porém, reside justamente na consideração sobre quem efetivamente lê tal conteúdo, ou seja, qual é a visibilidade que ele, de fato, conquista. Como mencionado anteriormente, é um traço comum das iniciativas de vigilância dos públicos a necessidade de conquista de certo grau de visibilidade – algo vital até mesmo à manutenção dos vínculos dos indivíduos mobilizados com a causa sustentada por um dado movimento de observação.

Nesse sentido, as barreiras exploradas por Hindman (2009) para a visibilidade de conteúdos políticos na internet apontam a algumas das dificuldades que as novas iniciativas digitais de vigilância civil enfrentam. Acredita-se, porém, que a essas barreiras se somam outros entraves decorrentes das próprias características da vigilância civil, dos quais se destacam três: a) o problema da divulgação de informações especializadas;

b) o risco de uma atuação restrita a círculos homofílicos; e c) a importância dos *media* tradicionais na conquista de uma visibilidade ampliada.

O primeiro entrave a ser considerado está relacionado com o próprio nível de vigilância que as iniciativas civis buscam exercer. É uma característica central das instâncias organizadas certo afastamento de uma vigilância mais abstrata e difusa exercida pela opinião pública, optando por um monitoramento marcado por uma especialização temática cuja amplitude pode ser menos ou mais acentuada. Esse processo de vigilância implica um grau de especialização elevado para lidar com minúcias sobre as temáticas trabalhadas, o que perpassa o domínio sobre uma linguagem técnica e aspectos específicos.

Ainda que esse conhecimento especializado não seja um pré-requisito à criação de uma iniciativa de vigilância (cidadãos sem formação técnica anterior podem dar início a processos de monitoramento de temáticas bastante especializadas, por exemplo), esse conhecimento invariavelmente será construído durante o próprio processo de vigilância, quando os públicos mobilizados entram em contato com a complexidade do fenômeno que monitoram e com a evolução histórica do tema tratado. A partir do processo de vigilância, as instâncias civis ampliam seu domínio sobre as temáticas que versam, desenvolvendo um corpo de conhecimento cada vez mais especializado e propício ao monitoramento das mesmas.

Porém, é fundamental observar que a atenção requerida por processos muito específicos e especializados exige traduções e simplificações para públicos leigos que nem sempre são possíveis ou realizáveis sem outras mediações. Essas iniciativas precisam, assim, enfrentar o risco inerente de que a especialização temática do processo de vigilância afaste os sujeitos que não acompanham regularmente o assunto e que não possuem o domínio da linguagem e dos conceitos que são abordados, restringindo, sensivelmente, o alcance público das informações e do conhecimento produzido. Há, portanto, um entrave à visibilidade, produzido pela própria dinâmica da vigilância especializada, na medida em que quanto mais são desenvolvidos conhecimentos específicos para observar determinada temática maior é a possibilidade de perda de contato com o cidadão ordinário.

Um exemplo que permite que se observe essa característica é a atuação do PRWatch,² uma iniciativa civil norte-americana, que se propõe monitorar práticas de comunicação abusivas empregadas por corporações e pela indústria de relações públicas. Atuando nessa vertente desde 1993, o PRWatch desenvolveu, durante sua trajetória, um robusto corpo de

² Disponível em: <www.prwatch.org>. Acesso em: 28 maio 2016.

conhecimento técnico sobre o tema que aborda – o que deu origem, inclusive, a um projeto paralelo chamado *SourceWatch*,³ uma enciclopédia virtual colaborativa que visa a consolidar e ampliar o conhecimento produzido pela iniciativa e que conta, atualmente, com mais de 73 mil artigos sobre práticas e técnicas abusivas de comunicação e grupos que as empregam. Ao mesmo tempo que esse conhecimento técnico permite à iniciativa exercer um monitoramento muito mais refinado, capaz de captar minúcias e abordar a temática com a qual ela lida com profundidade, a especialização também limita a compreensão dos públicos leigos das informações produzidas pelo grupo. Mesmo nas denúncias mais pontuais do PRWatch, o cidadão é confrontado com uma grande variedade de nomenclaturas, siglas e referências históricas sobre práticas que, muitas vezes, ele desconhece, dificultando a apreensão da mesma.

A dinâmica da especialização está presente também no cerne do segundo entrave à visibilidade das iniciativas de vigilância civil que se identificou: o risco de uma atuação restrita a círculos homofílicos. A preocupação sobre a tendência homofílica, na internet, é um tópico recorrente de estudos (LEV-ON; MANIN, 2009; SUNSTEIN, 2009), tendo origem na noção de que, quando a opção de escolha existe, os sujeitos preferem interagir e receber informações de outros que possuem ideias e opiniões semelhantes às deles, ou seja, com outros sujeitos *like-minded*. Tal perspectiva se torna ainda mais inquietante quando aliada às possibilidades da internet, que oferece recursos “aprimorados para localizar outros sujeitos *like-minded* e filtrar pontos de vista opostos, o que pode resultar em enclaves de pessoas com ideias semelhantes conversando entre si, mesmo em um contexto no qual existe uma ampla multiplicidade de visões”. (LEV-ON; MANIN, 2009, p. 107, tradução nossa).

A preocupação inicial acerca do tema versava sobre como os sujeitos conseguiriam, graças aos recursos da *web*, construir um ambiente comunicativo no qual tivessem contato apenas com outros sujeitos *like-minded*. A perspectiva sobre os “filtros invisíveis” (PARISER, 2011), porém, reconfigurou tal discussão, trazendo a ideia de que os algoritmos utilizados por diversos serviços *online* para a personalização de conteúdos levam à construção desse ambiente homofílico mesmo sem o conhecimento do usuário (o que alteraria aspectos importantes da própria disputa de visibilidade que se abordou anteriormente).

Para além dessas discussões, interessa observar como a dinâmica de especialização das instâncias de vigilância civil conduz a uma tendência crescentemente homofílica. O que entra em jogo, nesse sentido, é a

³ Disponível em: <www.sourcewatch.org>. Acesso em: 28 maio 2016.

preocupação sobre como as iniciativas de monitoramento, ao construírem e se apropriarem de um corpo específico de conhecimento, incorrem no risco de limitar as informações por elas produzidas a um pequeno número de sujeitos que domina a linguagem técnica utilizada e compartilha preocupações e interesses semelhantes. Trata-se de uma possibilidade de fechamento daquele público em um enclave *like-minded*, algo que estabelece desafios significativos à disputa por visibilidade.

Finalmente, o terceiro entrave que se observa advém da importância dos *media* tradicionais na conquista de uma visibilidade ampliada. A entrada em cena das novas possibilidades de produção e distribuição de informações trazidas pela internet não significa que os *media* tradicionais perderam sua importância. Hindman (2009) observa, por exemplo, como grande parte do conteúdo que conquista visibilidade, de fato, na internet (ou seja, do que é efetivamente visto) advém das organizações dos chamados “velhos” meios e de seus braços *online*, sendo importante reconhecer que esses *media* permanecem sendo um elemento central na disputa por visibilidade.

Chadwick (2013) ressalta esse aspecto, ao formular a proposição de um sistema híbrido dos *media*, chamando a atenção às interações entre as lógicas dos meios tradicionais e dos novos modelos digitais de produção e difusão de informação – incluindo os das próprias iniciativas de vigilância civil. Os atores de ambos os campos interagem de maneira complexa, constantemente (re)atualizando suas lógicas de forma reflexiva, incerta e perpassada por relações de poder estabelecidas na sociedade contemporânea.

O relacionamento com os meios tradicionais é particularmente central às instâncias de vigilância civil focadas na supervisão e denúncia de abusos do Poder Público, de organizações privadas e dos próprios *media*. Em geral, essas iniciativas de monitoramento buscam intervir de maneira ativa, no desenrolar de controvérsias públicas, desvelando novas facetas de disputas correntes ou mesmo trazendo à cena pública informações capazes de instaurar novas polêmicas. Para tanto, elas necessitam de uma visibilidade ampliada, precisam afetar um público maior e fazer com que suas informações ressoem na esfera pública. Nesse aspecto, essas iniciativas dependem dos meios de comunicação tradicionais e da capacidade desses de colocar em circulação e reverberar suas denúncias. Elas precisam, como veremos na próxima seção, aproximar sua atuação da lógica dos *media* tradicionais.

A situação, porém, se torna ainda mais complexa quando se observa que diversas instâncias de vigilância civil tecem críticas e supervisionam, direta ou indiretamente, os próprios *media*. É o caso, por exemplo, das iniciativas

de *media-watching* e de parte considerável do grupo que se propõe a monitorar práticas de comunicação abusivas de corporações – que tecem tanto críticas sobre a forma como os meios de comunicação – especialmente a imprensa – falham em exercer a função de *watchdog* sobre tais práticas, como também elaboram denúncias sobre o próprio envolvimento dos *media* em muitos dos episódios abordados. (HENRIQUES; SILVA, 2013). Esses casos, assim como em outros em que os *media* são alvo de críticas, podem trazer dificuldades ainda mais significativas à conquista de uma visibilidade ampliada, estabelecendo desafios importantes que devem ser enfrentados pelas iniciativas *online* de vigilância civil.

A construção de credibilidade

A construção de credibilidade é o segundo aspecto da dinâmica das iniciativas *online* de vigilância civil que se deve problematizar para ampliar a compreensão acerca de tal fenômeno. Em primeiro lugar, é fundamental observar que a credibilidade é um elemento que perpassa a própria existência das instâncias de observação, que almejam produzir informações que não apenas serão vistas por muitos, mas que também tenham a capacidade de influenciar nas questões de interesse público. A credibilidade, como observa Serra (2003), constitui um princípio fundamental da persuasão e se refere ao julgamento que os públicos tecem sobre a confiabilidade de uma informação, ou seja, a percepção dos sujeitos de que ela é digna ou não de crédito, se deve ser tomada como verdadeira e levada em consideração.

Como mencionado anteriormente, um dos preceitos que sustenta a noção de vigilância civil é a aposta na capacidade de os próprios públicos defenderem seus interesses e se engajarem no processo de monitoramento daqueles que detêm posição de poder. O sucesso de tal empreitada, porém, perpassa inevitavelmente pela construção da credibilidade como forma de conferir legitimidade à atuação de vigilância e, principalmente, para apresentar e sustentar eventuais denúncias. É importante perceber, nesse sentido, que a credibilidade da imprensa é um atributo-chave que permite à mesma ocupar uma função de *watchdog*.

A credibilidade da imprensa é sustentada pela crença dos públicos na existência de um sistema perito de produção jornalística, fundado a partir de um conjunto de princípios deontológicos, técnicos e éticos. Esses incluem, entre outros, a ideia de uma produção de informação de qualidade (e objetiva), de responsabilização dos jornalistas, de mútua vigilância entre os diversos veículos e de existência de um processo rigoroso de verificação dos fatos e de fontes. Conforme Alexander (2006) argumenta, é justamente

a capacidade da imprensa de manter a crença das audiências de que sua atuação é no sentido de descrever o mundo e os acontecimentos de maneira objetiva e isenta que a mesma mantém sua credibilidade. Ainda que determinados veículos ou práticas da imprensa sejam encarados com desconfiança por alguns públicos, algo dessa crença, em um sistema perito, permanece socialmente difundido.

Interessante é notar, porém, que essa crença enfrenta um novo desafio relacionado com as próprias perspectivas advindas do desenvolvimento da internet e de suas lógicas. O desenvolvimento da internet é perpassado, como vimos anteriormente, por uma promessa de ação mais autônoma dos públicos, algo que seja capaz de colocá-los no centro da defesa do interesse geral e expor os interesses privados que estariam “contaminando” muito dos *media* tradicionais.

É importante notar, porém, que essa redefinição de expectativas não significa que as iniciativas de vigilância civil sejam naturalmente dotadas de credibilidade apenas por serem ações dos próprios públicos (embora, como se verá, esse seja um aspecto central da construção de sua credibilidade). Os veículos de imprensa, como instituições, são fundados a partir de certos pressupostos de legitimidade e credibilidade oriundos da crença em um sistema perito. As instâncias de monitoramento dos públicos, porém, devem criar suas próprias condições de credibilidade, algo que as coloca em contato direto com as lógicas dos *media* tradicionais. Tal fato pode ser percebido com maior clareza a partir de três dificuldades enfrentadas por essas iniciativas na construção de sua credibilidade: a) a reflexividade entre credibilidade e visibilidade; b) a construção de uma ideia de independência; e c) as tensões entre transparência e secretismo.

O primeiro aspecto a ser abordado é a reflexividade particularmente complexa entre credibilidade e visibilidade na internet. O pesquisador português Serra (2003) argumenta que um dos principais meios pelos quais os *sites* conquistam credibilidade na rede está relacionado com a visibilidade que os mesmos possuem nos motores de busca contemporâneos. Nesse aspecto, os mecanismos de busca, ao centrarem seus algoritmos na já citada estrutura de *links*, reforçam a noção de que seus resultados têm relação com a relevância e promovem entre os usuários a ideia “de que um sítio que obtém uma boa posição num motor de busca é credível, e, reciprocamente, de que um sítio que é credível obtém uma boa posição num motor de busca”. (2003, p. 8). De forma semelhante, uma iniciativa *online* de vigilância civil pode aumentar sua credibilidade perante a opinião pública quando o conteúdo por ela produzido ganha repercussão em veículos tradicionais da imprensa, que já possuem alguma credibilidade e obtém uma visibilidade ampliada – ou seja, quando a informação está associada e apropriada pelo sistema perito dos *media* tradicionais.

É importante observar que um dos aspectos que aumenta a credibilidade do conteúdo produzido pelas iniciativas de vigilância civil, incluindo as chances de veiculação dessas informações na imprensa tradicional, está relacionado com a qualidade da produção. O que entra em jogo, nesse sentido, não é apenas a relevância do tema tratado, mas também a capacidade da iniciativa de monitorar, de desvelar novas facetas da temática sobre a qual ela versa e apresentar informações inéditas embasadas em dados objetivos e em argumentos lógicos – ou seja, gerar um conteúdo que se aproxima da própria lógica e dos preceitos do profissionalismo do sistema perito da imprensa tradicional. A iniciativa deve, assim, demonstrar domínio sobre seu objeto de monitoramento e ser capaz de sustentar, factualmente, suas afirmações, o que remete novamente à necessidade de especialização dessas instâncias.

Temos, dessa forma, uma situação na qual o imperativo de credibilidade torna, cada vez maior, a importância de uma especialização das iniciativas de vigilância como forma de ampliar o domínio das mesmas sobre aspectos e conhecimentos específicos acerca da área em que atuam. Como observado anteriormente, porém, a especialização das iniciativas de vigilância apresenta limitações sensíveis à visibilidade, acarretando uma reflexividade complexa entre visibilidade e credibilidade; ao mesmo tempo que esses dois atributos se entrelaçam, estratégias visando ao ganho de um deles pode configurar uma ameaça à obtenção do outro.

É preciso reconhecer, ainda, que quanto maior for a visibilidade alcançada por uma iniciativa específica, maior será também o escrutínio público sobre o conteúdo por ela produzido – o que torna mais difícil o fato de a mesma manter sua credibilidade sem um elevado grau de especialização. Essa é uma questão especialmente delicada para grupos centrados na produção de denúncias sobre abusos e deslizes daqueles em posição de poder, que precisam sustentar seus discursos perante um processo ainda mais extensivo de averiguação, por vezes deflagrado justamente pelos interesses poderosos expostos naquelas denúncias como uma forma de desacreditar as mesmas e seus autores. No momento da denúncia, todos os olhos se voltam a quem denuncia – e a tentativa de demonstrar a falta de confiabilidade das pessoas ou grupos que apresentam aquelas informações é uma estratégia retórica de defesa muito difundida.

O imperativo da credibilidade acaba, assim, aproximando as iniciativas de vigilância civil, estabelecidas a partir das possibilidades e lógicas da rede, de uma lógica típica dos *media* tradicionais (instalando um relacionamento que, em última medida, atualiza ambas as lógicas). Chadwick (2013) demonstra bem essa aproximação ao abordar a evolução do *WikiLeaks* de um movimento extremamente pautado nas lógicas das redes digitais para uma estrutura cada vez mais próxima da imprensa tradicional e de seu

sistema perito. O autor observa, ainda, as tentativas estabelecidas pelo *WikiLeaks* de atuar em conjunto com alguns dos maiores jornais do mundo para a formulação de denúncias que seriam frágeis se sustentadas apenas por aquela iniciativa – partindo, assim, da credibilidade da imprensa para reforçar sua própria atuação, dando origem a um processo bastante complexo de choque direto entre lógicas distintas, o qual contribui à atualização de um sistema híbrido dos *media*. (CHADWICK, 2013).

Um segundo desafio à constituição de uma credibilidade capaz de permitir a uma iniciativa civil exercer, de fato, a função de vigilância está relacionado com a construção da ideia de que a atuação dessa é independente. A principal questão, nesse ponto, é a capacidade dessas instâncias de serem vistas e entendidas como iniciativas orientadas unicamente à defesa de interesses públicos – reforçando a ideia de que a imprensa, muitas vezes, está contaminada pelos interesses privados de grupos poderosos específicos, deixando de lado, em última instância, a preocupação com o bem público.

A construção dessa imagem de independência, porém, se torna mais complexa quando se leva em consideração questões financeiras e estruturais, que perpassam por grupos organizados de monitoramento. Retorna-se, aqui, ao argumento de Hindman (2009): a internet não pode ser entendida como o fim das pressões econômicas sobre aqueles que tentam produzir conteúdo. Enquanto um grupo qualquer de cidadãos pode, de fato, engajar-se em uma atividade de monitoramento quase sem custos por meio do *Facebook* ou outras plataformas similares, tal cenário não pode ser generalizado para todas as iniciativas de vigilância, estando especialmente distante dos grupos com perfil centrado na supervisão e na denúncia. Precisando sustentar suas denúncias perante o escrutínio público principalmente quando expõem interesses poderosos, esses grupos, muitas vezes, necessitam de uma estrutura especializada de sustentação, incluindo uma assistência jurídica. Tais iniciativas acabam ganhando, assim, contornos de uma organização perita, com sua atuação se assemelhando, cada vez mais, à imprensa não apenas em termos de lógica, mas também de estrutura.

A existência dessa estrutura acarreta questionamentos sobre quem financia a iniciativa, algo que pode afetar profundamente a imagem de independência do grupo. Muitos observatórios são, ainda hoje, bastante sucintos ao declarar “quem são”, fazendo-o de modo tão genérico que não permite aos outros sujeitos saber muito acerca das pessoas que nele atuam, que o lideram ou mesmo sobre quem financia tal iniciativa e as ligações da mesma com instituições diversas. Em alguns deles, essas informações são até mesmo omitidas, e essa omissão constitui um entrave significativo

à construção de sua credibilidade, especialmente nos eventuais momentos de uma visibilidade ampliada.⁴

Ao mesmo tempo, determinadas iniciativas traçam estratégias de construção de credibilidade focadas na tentativa de demonstrar uma independência econômica, uma forma de atestar que a mesma não é movida por interesses privados ocultos. Tal estratégia é principalmente empregada por iniciativas focadas na denúncia de abusos, com tais grupos publicizando todo o seu movimento financeiro por meio de prestações de contas bastante específicas que abordam todos os custos de operação e doações recebidas. É o caso, por exemplo, do já citado *PRWatch* e também do grupo de *media-watching* norte-americano *Fairness & Accuracy in Reporting* (FAIR),⁵ que anualmente divulgam balanços abrangendo todos os aspectos de suas operações.

É interessante observar que novamente a visibilidade se constitui um fator de ameaça à construção de credibilidade: é comum que as finanças de iniciativas que conquistam uma visibilidade ampliada sejam expostas a um exame mais minucioso, inclusive por parte da imprensa e de seus *oponentes*, que buscam desmascarar possíveis interesses privados que animariam suas ações como forma de atacar a isenção de suas denúncias. Tal fato ocorreu, por exemplo, com o *PRWatch*, que, apesar de recusar recursos oriundos de partidos ou grupos políticos é, às vezes, acusado de não ser realmente independente por receber financiamento de organizações sem fins lucrativos ligadas a agendas liberais.⁶

A relação de iniciativas de vigilância civil com o Poder Público é um fator que dificulta a construção da imagem de independência em diversos casos. Nesse aspecto, a estreita vinculação de diversos observatórios com o governo acarreta o desgaste da própria ideia de vigilância civil da opinião pública, que faz com que iniciativas de monitoramento sejam encaradas, por vezes, com ceticismo e desconfiança. Como uma tentativa de mitigar os danos causados por essa associação, muitos grupos enfatizam discursivamente os mecanismos de participação da sociedade civil em suas atividades e a autonomia de sua atuação perante o governo, ainda que o mesmo seja um financiador, apoiador ou, às vezes, o seu próprio criador.

⁴ Não podemos, porém, ignorar o fato de que essa omissão pode também ter um caráter estratégico, especialmente nos casos em que a divulgação completa das informações sobre aqueles que financiam uma iniciativa ou atuam na mesma poderia ocasionar riscos ainda maiores à credibilidade – é a situação, por exemplo, de grupos que possuem laços estreitos ou recebem recursos de instituições notoriamente relacionadas com interesses ou posicionamentos privados, algo que ocorre com inúmeros *think tanks* conservadores.

⁵ Disponível em: <www.fair.org>. Acesso em: 28 maio 2016.

⁶ Uma acusação que está disponível em: <<https://www.activistfacts.com/organizations/12-center-for-media-democracy>>. Acesso em: 28 maio 2016.

Por fim, uma terceira dificuldade decorre das tensões entre transparência e secretismo que perpassam pela atuação das iniciativas de vigilância civil. O dilema central reside no fato de que, por um lado, operar com transparência é um elemento importante, para que as instâncias de monitoramento construam credibilidade e conquistem a confiança dos públicos. Por outro, a própria dinâmica da atuação desses grupos, por vezes, requer a existência de um nível de sigilo e a preservação de fontes, especialmente quando estão em jogo denúncias que podem colocar em risco a integridade física e moral daqueles que revelam informações.

Esse aspecto se torna ainda mais problemático devido à centralidade da figura do *whistleblower* para a dinâmica da vigilância civil – termo que designa aqueles que, munidos de informações privilegiadas/internas, denunciam condutas abusivas de governos ou organizações privadas. (HENRIQUES; SILVA, 2013). Esses informantes são essenciais para que as iniciativas de monitoramento possam superar as barreiras do segredo que obscurecem muitas das ações realizadas por aqueles que estão em posição de poder e trazer ao público informações relevantes de seu interesse.

A ação de soar o apito, porém, expõe os sujeitos que optam por disponibilizar informações privilegiadas, colocando-os em uma posição delicada que é, muitas vezes, repleta de riscos e constrangimentos. Por esse motivo é necessário que exista proteção para essas figuras, inclusive como uma maneira de incentivar as mesmas a se manifestarem e revelarem informações – um aspecto reconhecido no fazer jornalístico, existindo, dentro dos princípios técnicos e éticos da área, proteção para que fontes em situação semelhante sejam preservadas. Há, assim, um choque entre a necessidade de transparência da atuação de vigilância e de sigilo para lidar com essas fontes e, em algum grau, entre as lógicas dessas novas iniciativas e dos *media* tradicionais. Enquanto a existência de um sistema perito mitiga parte dos problemas decorrentes desse conflito no que tange à imprensa, resta às iniciativas de vigilância civil enfrentar os desafios que essa tensão apresenta à construção de sua credibilidade.

Considerações finais

Ao explorar a “era da abundância comunicativa”, um dos aspectos destacados por Keane (2013) é o fato de que o jornalismo atualmente é apenas uma das diversas instâncias de escrutínio e vigilância daqueles que possuem posição de poder dentro da sociedade. Para Keane, as possibilidades oriundas da internet e do desenvolvimento das tecnologias digitais de comunicação possibilitaram o surgimento de um sem-número de iniciativas civis voltadas ao monitoramento de questões públicas,

“mecanismos *watchdog*, *guide-dog* e *barking-dog* que estão fundamentalmente alterando o espírito e a dinâmica da democracia”. (KEANE, 2013, p. 47, tradução nossa).

Não restam dúvidas, como argumentamos anteriormente, de que a reconfiguração dos processos de produção e divulgação da informação, possibilitada pelo desenvolvimento da internet, é um elemento central no surgimento de um renovado e multifacetado fenômeno de vigilância civil na contemporaneidade. Nosso objetivo, no presente artigo, porém, não era apontar à existência de tal fenômeno ou das condições que o motivaram, mas empreender um esforço de reflexão sobre as dinâmicas e características do mesmo, em especial acerca de algumas das dificuldades e dos desafios decorrentes das próprias características da internet e que devem ser enfrentados por aqueles que buscam exercer a vigilância civil.

Nesse sentido, abordam-se dois aspectos correlacionados e de grande importância para problematizar o fenômeno *vigilância civil atual*: a disputa por visibilidade e a construção de credibilidade. No que tange ao primeiro, o que entra em jogo é a diferença entre falar e ser ouvido. Enquanto a internet concede voz a muitos que normalmente não poderiam expor suas opiniões na esfera pública, isso não significa que todos aqueles que se engajam na produção de conteúdo *online* são efetivamente ouvidos. Ao contrário, como argumenta Hindman (2009), a disputa por visibilidade na internet permanece sendo uma questão de grande complexidade, especialmente quando se lida com informações de cunho político.

Tal noção se torna ainda mais delicada às iniciativas de vigilância civil quando se reconhece a dinâmica de crescente especialização temática que atinge sua atuação e que as diferencia de um monitoramento difuso da opinião pública. A tendência dessas iniciativas é desenvolver um corpo de conhecimento especializado propício para exercer vigilância sobre aspectos específicos dos temas acerca dos quais versam – algo que pode afetar sua visibilidade entre os públicos leigos e restringir sua atuação a círculos homofílicos.

Os grupos de vigilância civil não almejam apenas obter visibilidade, mas também influenciar nas controvérsias públicas, motivo pelo qual a noção de credibilidade é fundamental. Diferentemente da imprensa, cuja confiabilidade remete a uma crença dos públicos na existência de um sistema perito, as iniciativas de vigilância civil precisam se engajar em um constante processo de construção de credibilidade, que é atravessado por diversas tensões decorrentes da necessidade de estabelecer uma imagem de independência e de atuação transparente.

Visibilidade e credibilidade, nesse sentido, são elementos centrais à dinâmica da vigilância civil, e é capital reconhecer aspectos da complexa,

e por vezes paradoxal, relação existente entre esses atributos. Para uma iniciativa de vigilância civil, a visibilidade pode ser tanto uma das principais formas de ganhar credibilidade quanto uma ameaça à credibilidade já construída – a visibilidade aumenta o escrutínio público sobre as informações e os conteúdos provenientes daquela iniciativa e sobre sua própria estrutura. A construção de credibilidade por meio da especialização, por sua vez, pode acarretar restrição à visibilidade ampliada daquela iniciativa – o que, em última instância, afeta sua própria credibilidade. É preciso, ainda, levar em consideração que os *media* tradicionais seguem tendo um importante papel na disputa por visibilidade e na capacidade dessas iniciativas de influenciar questões públicas. Tem-se, assim, o contorno de um cenário de grande complexidade no qual as iniciativas de vigilância civil atuam, sendo necessária a realização de renovados movimentos de reflexão, para que os elementos específicos desse quadro sejam explorados e compreendidos.

Referências

ALEXANDER, Jeffrey. *The civil sphere*. New York: Oxford University Press, 2006.

BENKLER, Yochai. *The wealth of networks: how social production transform markets and freedom*. New Haven: Yale University Press, 2006.

CASTELLS, Manuel. *Communication power*. Oxford: Oxford University Press, 2010.

CHADWICK, Andrew. *The hybrid media system*. Oxford: Oxford University Press, 2013.

DEWEY, John. *The public and its problems*. Ohio: Swallow Press Books, 1954.

FUCHS, Christian. *Foundation of Critical Media and Information Studies*. Abingdon: Routledge, 2011.

HENRIQUES, Márcio Simeone. A constituição de observatórios: possibilidades de influência, supervisão e vigilância da sociedade civil sobre as políticas públicas urbanas. In: MARQUES, Ângela; OLIVEIRA, Ivone de Lourdes (Org.). *Comunicação organizacional: dimensões epistemológicas e discursivas*. Belo Horizonte: Fafich/UFMG, 2015. p. 206-217.

HENRIQUES, Márcio Simeone. *Comunicação e mobilização na prática de polícia comunitária*. Belo Horizonte: Autêntica, 2010.

HENRIQUES, Márcio Simeone; SILVA, Daniel Reis. Vigilância civil sobre as práticas de comunicação das organizações privadas: limites da atuação da imprensa e os desafios do monitoramento pelos públicos. *Animus*, v. 12, n. 24, p. 45-62, 2013.

HENRIQUES, Márcio Simeone; SILVA, Daniel Reis. Vulnerabilidade dos públicos frente a práticas abusivas de comunicação empregadas por organizações: limitações para o monitoramento civil. *Comunicação e Sociedade*, v. 26, p. 162-190, 2014.

HINDMAN, Matthew. *The myth of digital democracy*. Princeton: Princeton University Press, 2009.

KEANE, John. *Democracy and media decadence*. Cambridge: Cambridge University Press, 2013.

LEV-ON, Azi; MANIN, Bernard. Happy accidents: Deliberation and online exposure to opposing views. In: DAVIES, T.; GANGADHARAN, S. (Ed.). *Online deliberation: design, research and practice*. Chicago: CSLI Publications, 2009.

MOROZOV, Evgeny. *The net delusion: the dark side of Internet freedom*. New York: Public Affairs, 2011.

PARISER, Eli. *The filter bubble: what the internet is hiding from you*. New York: Penguin Press, 2011.

ROSANVALLON, Pierre. *Counter-democracy: politics in an age of distrust*. Cambridge: Cambridge University Press, 2008.

SERRA, Paulo. *O princípio da credibilidade na seleção da informação mediática*. 2003. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/serra-paulocredibilidade-selecao-informacao.pdf>>. Acesso em: 27maio 2016.

SHIRY, Clay. *Here comes everybody: the power of organizing without organizations*. London: Allen Lane, 2008.

SHOEMAKER, Pamela; VOS, Timothy. *Gatekeeping theory*. New York: Routledge, 2009.

SONG, Felicia Wu. *Virtual communities: bowling alone, online together*. New York: Peter Lang, 2009.

SUNSTEIN, Cass. *Going to extremes: how like minds unite and divide*. Oxford: Oxford University Press, 2009.