

COMUNICAÇÃO AMBIENTAL E CONFLITOS NA CIRCULAÇÃO DE SENTIDOS SOBRE A CRISE HÍDRICA DE SÃO PAULO NO ESPAÇO VIRTUAL # *Environmental communication and conflicts in the circulation of meanings on the São Paulo water crisis in virtual space*

Jane Márcia Mazzarino*
Rodrigo Muller Marques**
Marina Antunes Martini****

RESUMO

A crise da água no Estado de São Paulo teve seu auge em 2014 e gerou debates nos espaços midiáticos. No ambiente virtual, observou-se a criação, em setembro de 2013, da comunidade no Facebook A Crise da Água em São Paulo, que surge tendo como característica a crítica ao tratamento dado a esse acontecimento por diferentes atores sociais. O objetivo deste artigo é investigar os conflitos comunicacionais decorrentes das interações midiaticizadas no ambiente do Facebook e mediadas por uma questão ambiental: a crise hídrica paulista, a fim de verificar agendamentos, reverberação e posicionamentos dos membros na abordagem do problema. O método é quanti-qualitativo, baseado na pesquisa bibliográfico-documental. A coleta de documentos de mídia (postagens da

Esta pesquisa tem apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

* Doutora em Ciências da Comunicação (Unisinos). Professora permanente no Programa de Pós-Graduação Ambiente e Desenvolvimento (PPGAD) da Universidade do Vale do Taquari (Univates).
E-mail: <janemazzarino@gmail.com>.

** Bacharel em História. Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Ambiente e Desenvolvimento da Univates. Pesquisador no grupo de pesquisa Comunicação, Educação Ambiental e Intervenções (Ceami/CNPq). Universidade do Vale do Taquari (Univates), Brasil.
E-mail: rodrigomarques93@gmail.com.

*** Graduanda em Direito na Univates. Pesquisadora no grupo de pesquisa Comunicação, Educação Ambiental e Intervenções (Ceami/CNPq). Universidade do Vale do Taquari (Univates).
E-mail: antunesmartini@gmail.com.

Revisão da ABNT e do texto: Jean Michel Vallandro

Submetido em: 28.9.2017

Aceito em: 12.3.2018

comunidade A Crise da Água em São Paulo no *Facebook*) ocorreu entre 10 de setembro de 2014 e 28 de fevereiro de 2015, quando se contabilizou que dos 626 *posts* do período 103 (ou 8%) deles geraram algum tipo de conflito comunicacional. Esses *posts* constituíram o *corpus* da pesquisa. A partir dos dados coletados, elegeram-se como categorias de análise dos conflitos nas interações da comunidade: a) agendamentos; b) reverberação; c) mapeamento e posicionamentos. O tratamento de dados deu-se por meio da análise textual.

Palavras-chave: Comunicação ambiental. Conflitos. Crise hídrica. Espaço virtual.

ABSTRACT

The water crisis in São Paulo State had its peak in 2014 and generated debates in the media spaces. In the virtual environment was observed the creation, in September of 2013, of the Facebook's community The Water Crisis in São Paulo, which emerge with the characteristic of criticism of the treatment given to this event by different social actors. The objective of this article is to investigate the communication conflicts that arise from the interactions mediated by an environmental problem: the São Paulo water crisis, in order to verify schedules, reverberation and positioning of the members when approaching the problem. The method is quanti-qualitative, based on bibliographical and documentary research. The gathering of media documents (posts in the Facebook's community The Water Crisis in São Paulo) occurred between September 10, 2014 and February 28, 2015, when accounted that 103 (or 8%) of the 626 posts of the period generated some kind of communicational conflict. This posts constituted the corpus of the research. From the collected data the elected categories of analysis of the conflicts of the community interactions were: a) scheduling, b) reverberation, c) mapping and placements. The data processing was done through textual analysis.

Keywords: Environmental communication. Conflicts. Water crisis. Virtual space.

Introdução

A sociedade capitalista e a lógica neoliberal trouxeram – como uma de suas consequências – a intensificação da dominação dos recursos naturais, degradando o ambiente e, não raro, desconsiderando os aspectos sociais e culturais envolvidos. As diferentes percepções da situação ambiental geram, muitas vezes, interações sociais conflituosas.

A crise da água no Estado de São Paulo foi um acontecimento que teve seu auge em 2014 e gerou debates nos espaços midiáticos entre diferentes atores sociais. No ambiente virtual, observou-se a criação, em setembro de 2013, da comunidade no *Facebook* A Crise da Água em São Paulo, que surge tendo como característica a crítica ao tratamento dado a esse acontecimento por diferentes atores sociais.

A comunidade cresceu de maneira rápida: entre novembro de 2014 e o mesmo mês em 2015, aumentou o número de membros em sete vezes, passando de 400 para mais de 3.000, número que permaneceu até o final de 2016. O perfil dos membros é plural, com profissionais da área da educação, técnicos ambientais, psicólogos, dentre outros.

O compartilhamento de conteúdos e as conversações estabelecidas nas mídias sociais traduzem processos comunicativos. Uma comunidade do *Facebook*, por exemplo, se não gerar identificação ou significação por parte do usuário da rede, provavelmente, gerará evasão. Afinidade, similaridade de interesses, entretenimento, conhecimento, dentre outros, fazem parte dos designadores que ajudam nos processos de organização da sociedade civil nas redes de usuários do ciberespaço. (CORRÊA, 2009).

O objetivo deste artigo é investigar os conflitos comunicacionais decorrentes das interações midiáticas no ambiente do *Facebook* e mediadas por uma questão ambiental: a crise hídrica paulista, a fim de verificar agendamentos, reverberação e posicionamentos dos membros na abordagem do problema.

Considerando-se que a cada dia os indivíduos estão mais conectados à *web*, observar o desenrolar da crise hídrica através das relações estabelecidas entre os usuários da rede *Facebook* mostrou-se instigante para a pesquisa, justamente por ser um espaço de interação social que foge do tradicional eixo midiático, possibilitando ao internauta ser emissor e receptor da informação. Essa forma de comunicação possibilita conhecer enquadramentos particulares, já que dá maior autonomia aos seus usuários, para que manifestem suas perspectivas e interpretações ao interagirem no grupo.

A midiática da comunicação faz com que os processos, que compõem a produção simbólica, passem por tecnomediações (MORAES, 2006), que influenciam nos padrões de sociabilidade e percepção individuais dentro da rede. A sociedade midiática (MORAES, 2006) e suas estruturas em rede possibilitam o surgimento e crescimento de comunidades dentro de redes sociais, apontando para um novo lugar de habitar e participar. No ciberespaço, é possível ter ligações rápidas sem fim, além de evacuar tudo o que possa incomodar ou resistir, começando pelo território. (MUSSO, 2006).

Comunicação ambiental e conflitos no espaço virtual

A sociedade contemporânea, herdeira da lógica neoliberal e perpassada pelo sistema capitalista, interage e tem suas relações em grande parte midiáticas, o que implica uma nova forma de participação do sujeito,

seja na política, seja no campo comunicacional, seja dentro do próprio mercado, cada vez mais veloz e receptivo à informação, que, por sua vez, gera capital econômico e social. (SODRÉ, 2009).

A midiatização da comunicação caracteriza-se como processos de produção simbólica, que passam por tecnomediações (MORAES, 2006) e influenciam nos padrões de sociabilidade e percepção individuais dentro da rede. A sociedade midiatizada (MORAES, 2006) estrutura-se em rede e possibilita o surgimento de comunidades, apontando para um novo lugar de habitar e participar, já que, no ciberespaço, é possível ter ligações rápidas sem fim, mas também eliminar tudo o que possa incomodar ou resistir, começando pelo território. (MUSSO, 2006).

Partindo-se dessa perspectiva, atores que interagem no campo do movimento ambientalista têm explorado também as redes sociais, o que possibilita aos usuários receberem a informação mais facilmente, não precisando acessar um *site* em específico, bastando “rolar a timeline” de seu perfil e ver as publicações dos perfis que segue.

O uso de redes sociais, no espaço web, possibilita facilidade de “navegação” e de ligação entre internautas (MUSSO, 2006), assim como de organização social por vias midiatizadas, que operam como mediadoras de relações comunicacionais nos espaços *virtualizados*. Os espaços midiáticos facilitam as interações e a participação dos cidadãos nos debates pautados pela rede, oportunizando a exposição de suas ideias. (MAIA; MARQUES; MENDONÇA, 2008). O sujeito pode compor o movimento de comunicação no espaço *web*, sendo emissor e receptor de uma mesma informação. Poderá, especificamente, na rede *Facebook*, compartilhá-la, acrescentando suas impressões e pautando seus amigos.

Tanto é que se passou a pensar na produção do sujeito como o centro do movimento social. (TOURAINÉ, 1992). “Sujeito este, de uma vida pública cada vez menos formal, de ações descontínuas e difusas, e que tende a dar aos meios de comunicação uma importância crescente”. (MAZZARINO, 2013, p. 37).

É imprescindível, portanto, que as tecnologias da informação sirvam à diversidade. Com as possibilidades ofertadas pela *web*, o conteúdo informativo pode ser “qualquer coisa” e não precisa passar, necessariamente, por um jornalista (CARDOSO, 2007), já que as redes sociais operam num espaço onde a informação não precisa ter o crivo de um especialista, mas apenas um lugar para ser postada, compartilhada e problematizada pelos próprios usuários da rede.

Portanto, as formas de comunicação que se compõem nesses ambientes virtuais, longe da supervisão da mídia tradicional, revelam-se um espaço que propicia análises ricas de conteúdo para a pesquisa científica, já que

os usuários não precisam disputar espaços com os demais agentes da informação. (MAZZARINO, 2013, p. 1).

A possibilidade de desintermediação (SILVEIRA, 2009) coloca o usuário, cada vez mais, no papel produtor da notícia e da informação. A arquitetura da rede possibilita essa participação direta, sem a mediação prévia de outro veículo de comunicação e, mesmo que essa ocorra, ainda há espaço e oportunidades para que o compartilhamento da informação passe pela interpretação de quem posta.

Lemos (2009) denomina o sistema de mídias de relacionamentos atual da *web* como “pós-massivo”. São mídias de comunicação, de diálogo, de conversação, que se diferenciariam das mídias de massa, por essas serem de informação. Esse novo modo de comunicação traz consigo possibilidades de troca mais complexas e densas, gerando, por vezes, conflitos entre os envolvidos nos processos de comunicação.

O ciberespaço, então, se coloca como um lugar onde o corpo social pode se fortalecer e tudo pode se tornar acessível e passível de debate/conflito a todos que tenham acesso à rede. (DI FELICE; TORRES; YANAZE, 2012). O conflito é próprio do humano. A internet não esvazia essa característica, já que se observam tensões e conflitos na comunicação entre internautas, assim como há na comunicação face a face. (PRIMO, 2011). Primo destaca que é inerente à comunicação a possibilidade de conflito. Os conflitos são múltiplos e ocorrem por diferentes objetivos em disputa, porém, aponta: “cooperação e conflito não se opõem”. (PRIMO, 2011, p. 198). A partir do conflito, da deliberação e da cooperação, é possível realizar ações que mudem a realidade.

Para que se possa analisar um conflito, é imprescindível conhecer o ambiente no qual ele desponta e verificar as influências que o sustentam. Little (2004) propõe que seja realizada uma exploração dos conflitos, uma etnografia, para identificá-los e mapeá-los, verificar quem são seus agentes e quais são as interações sociais que os permeiam, para compreender sua dinâmica, identificar fragilidades, contextualizá-lo historicamente, observar formas de manipulação, negociação e cooperação.

Perceber como o conflito rompe com o equilíbrio da rotina, mobiliza a energia latente no sistema, desafia a acomodação de ideais e posições, desvenda problemas que estão escondidos, aguçando a percepção e o raciocínio dos sujeitos, além de exercitar a imaginação de forma a estimular a criatividade em busca de soluções originais (FALK, 2001 apud SANTOS; EMMENDOERFER; SANTOS, 2008, p. 3).

Portanto, o conflito não pode ser entendido somente a partir de uma visão negativa, mas também como um meio pelo qual é possível desconstruir paradigmas, participar da criação do novo, provocar processos de comunicação pública em momentos de crise. Para Matos (2009, p. 26-

27) a comunicação pública é “um espaço plural para a intervenção por parte do cidadão no debate das questões de interesse coletivo”. Esses espaços, portanto, são de encontro de sentidos. Para Little (2004) os conflitos ambientais são embates entre grupos sociais em razão de seus modos distintos de inter-relacionamento ecológico.

Os conflitos ambientais são muito mais de natureza política que técnica: sua emergência e solução dependem das relações de forças, isto é, das relações de poder e da capacidade de revelar os dispositivos de poder. (FLORES, 2009, p. 31).

No caso da comunidade “A Crise da Água em São Paulo”, já tendo em outro estudo averiguado as dinâmicas da interação social, identificou-se que, no grupo, propunham-se diferentes modos de inter-relacionamento com a crise hídrica paulista, do que emergiam debates acirrados. Portanto, mostrou-se relevante aprofundar o estudo dos conflitos comunicacionais que emergiram nas relações mediatizadas em uma comunidade que se formou espontaneamente entre interessados em tal problema ambiental.

Método

O método é quanti-qualitativo, baseado na pesquisa bibliográfico-documental. A coleta de documentos de mídia (postagens da comunidade A Crise da Água em São Paulo no *Facebook*) ocorreu entre 10 de setembro de 2014 e 28 de fevereiro de 2015, quando se contabilizam que dos 626 *posts* do período 103 (ou 8%) deles geraram algum tipo de conflito comunicacional decorrente do posicionamento dos membros perante a crise hídrica. Esses *posts* constituíram o *corpus* da pesquisa, sobre os quais analisaram-se 13 elementos que vieram a conformar, posteriormente, as categorias de análise: número do *post* (para controle); data da postagem; temas; lógicas e dimensões ressaltadas nos *posts*, como percebem ou se posicionam em relação a outros atores citados no *post*; críticas dirigidas a atores; a quem é atribuída a responsabilidade pela crise; sugestões de intervenção e mobilização; tempo da crise (se é pensada a partir da situação atual ou futura); diversidades (discordâncias sobre o que e quem); homogeneidades (concordâncias sobre o que e quem); e por quem os membros são agendados.

A partir dos dados coletados, elegeram-se como categorias de análise dos conflitos nas interações da comunidade: a) agendamentos; b) reverberação; e c) mapeamento e posicionamentos. A análise textual seguiu o proposto por Moraes (2007) no que tange a identificar unidades de análise que foram agrupadas em categorias.

Por meio da análise textual, nos debruçamos sobre as marcas presentes nos discursos em circulação, entendendo-se o discurso como um conjunto significativo, que tem sua própria gramática e marcas, as quais expressam um conjunto de condições. (VERÓN, 2004). As condições de produção referem-se à geração de um discurso, enquanto as condições de reconhecimento referem-se aos efeitos de um discurso. As condições sociais de produção nunca são as mesmas condições do reconhecimento. A distância entre elas é variável, e essa diferenciação funda o conceito de circulação (entre produção e reconhecimento), onde se dá o que Verón (2004) denomina “desgaste perpétuo”, a defasagem entre os dois polos do sistema produtivo de sentido. A circulação é o “elo intermediário do sistema”, o espaço de diferenciação e desvio entre produção e reconhecimento.

As manifestações dos membros da comunidade são observadas como representações das práticas sociais atuais, portanto enquanto são artefato cultural, que permite a percepção da rede como elemento da cultura e integra os âmbitos *on-line* e *off-line* e também se refere à tecnologia midiática como geradora de práticas sociais, duas perspectivas que se apoiam no método da etnografia multimídia ou etnografia das redes, proposta por Fragoso, Recuero e Amaral (2011).

Coerente com essa vertente, os discursos são analisados a partir da base propiciada pelos Estudos Culturais, que centram suas análises na atribuição de sentido à realidade e no compartilhamento de práticas sociais e significados que se difundem socialmente pelos modos de vida e estruturas coletivas, nos quais a mídia intervém com seus significados. Para Hall (2003, p. 13) a cultura é um “inter-relacionamento” das práticas sociais, que forma “um padrão de organização”, com “formas características de energia humana que podem ser descobertas como reveladoras de si mesmas”. Os resultados são apresentados em duas etapas: a primeira é descritiva, e a segunda refere-se a uma síntese dos dados com sua interpretação.

Resultados

Agendamentos

O que a comunidade pauta e quem pauta a comunidade, a partir da organização de assuntos levados em conta individual e coletivamente, referem-se a um processo de agendamento. (SODRÉ, 2009). Essa categoria foi analisada levando em conta os temas das postagens e sua origem.

Constatou-se que a comunidade não é agendada por apenas um ator/grupo social, embora apresente certos padrões, já que se percebeu que o grupo tem pessoas mais ativas e, geralmente, quando essas postavam, resultava

em mais comentários e curtidas. Quando pessoas que não publicavam muito no grupo o faziam, geravam uma reverberação menor.

A comunidade variava no tipo de fonte, sendo as mais relevantes reportagens advindas de veículos de massa, de outras páginas de ativistas no *Facebook*, ou mesmo de *sites* governamentais.

De modo geral, a quantificação revela que opiniões, conhecimentos próprios e relatos de experiências dos membros do grupo lideravam as pautas que geravam debate na comunidade, seguidos pela mídia de massa. A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp) pauta o grupo em cinco das postagens, e a Agência Nacional de Águas (ANA), em duas. Outras seis postagens agendam conflitos no grupo a partir de dados técnicos.

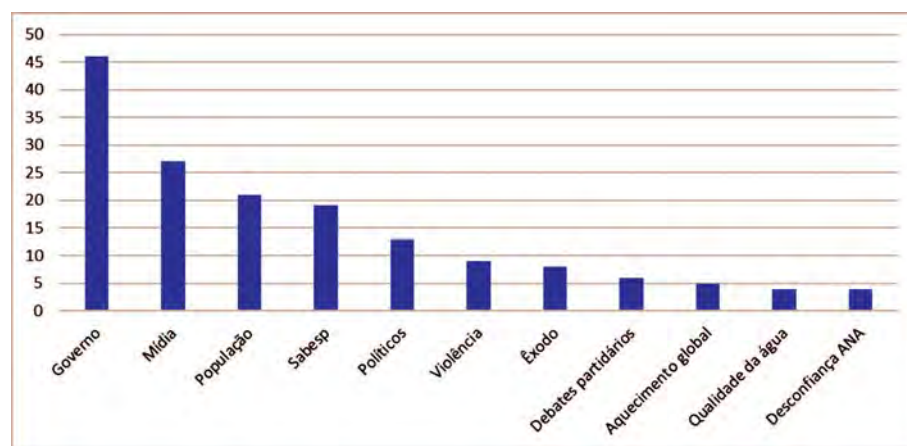
Com a identificação de quem pauta a comunidade, parte-se à apresentação dos temas que agendaram os debates. Observou-se que os temas das postagens, em regra, deixavam de ser a pauta central do debate porque os membros, muitas vezes, compartilhavam notícias no grupo para ilustrar seus pontos de vista, suscitando comentários conflituosos. Portanto, o tema em debate transmutava-se, passando a ser diverso do postado originalmente.

Ao se quantificar os temas das postagem e dos comentários relacionados à crise que desencadearam debates, identificou-se que 46 envolviam o governo; 27, a mídia; 21, a população; 19, a Sabesp; 13, políticos, partidos e sistema eleitoral; 9 referiam-se à violência social decorrente da crise; 9, às consequências da crise para diferentes setores; 8, à vontade de se evadir de São Paulo; 6, a questões partidárias; 5 abordavam o aquecimento global; 4, a desconfiança quanto à qualidade da água; 4, a desconfiança quanto aos dados da ANA (ex.: Gráfico 1). Além desses, outros temas apareceram menos de 4 vezes como estimuladores de conflitos comunicacionais na comunidade em estudo.

As críticas ao governo referiam-se à má-gestão, à desconfiança quanto ao nível de água disponível informado pelo gestor estadual; à falta de dados sobre a crise; à falta de planejamento; à crítica a eventos que promovem; à desconsideração da gravidade da crise, a falta de exigência de economia de água; à descrença nas ações governamentais; à falta de plano de contingência; à falta de busca de soluções em curto prazo (crítica essa muito reiterada); à falta de investimento em obras; à falta de informação à população sobre os riscos aleatórios decorrentes da crise (dengue e intoxicações, por exemplo). O modo de tratar a crise se constituiria em uma prática ditatorial, já que, nas postagens, evidenciou-se que os membros acusam o governo de mascarar a crise. Alguns questionaram se o governo estaria atendendo à legislação ambiental e às suas competências. Outros membros defenderam que o governador deveria ser julgado por crime

contra a humanidade, mas identificavam também responsabilidade e omissão por parte dos governos federal e municipal por não se preocuparem em lançar soluções e fiscalizar o governador. Definiram que a falta de planejamento é histórica e não circunstancial.

Gráfico 1 – Quantificação dos temas das postagens e dos comentários na comunidade



Fonte: Os autores.

O conflito que envolve a Sabesp decorre de seus movimentos para usar o volume morto, sendo que os membros a acusavam de falta de um plano de gestão para enfrentar a crise, desconfiando dos dados fornecidos pela empresa e do tratamento da água. Também questionavam a transparência da empresa cujo maior acionista é o governo de São Paulo, bem como afirmavam que a Sabesp admitiu tardiamente a existência de crise. O aumento da tarifa motivado pela diminuição do lucro da empresa, porque a crise gerou menor consumo, também foi criticado.

No caso da mídia, essa foi acusada de mascarar a crise, não divulgar dados aprofundados, fazer abordagens falhas que atendiam a interesses do governo, iludindo a população. Foram feitas críticas à mídia internacional, assim como ao foco econômico dado à crise, ao invés de ambiental ou social, já que enfatizaram o aumento da venda de água no comércio.

A população foi considerada alienada, acomodada, desmobilizada a ponto de agravar a crise devido ao descuido com a água e ao desperdício. Apontou-se que a população encontraria um meio para aprender a conviver com a crise. Muitos *posts* que geraram debate discutiam a falta de educação ambiental e de envolvimento dos atingidos.

Quanto aos políticos, partidos e sistema eleitoral o alvo era o Legislativo por não debater a crise de água e aos políticos e partidos por não se

posicionarem perante a crise. As eleições teriam estagnado o debate sobre a crise, além disso consideravam ineficiente a Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) da Sabesp, criticaram a corrupção na construção de obras públicas e defendiam a necessidade de esquecer diferenças político-partidárias para enfrentar a crise.

O tema *violência social* emergiu quando se referiam a protestos, disputas por água, desentendimentos entre setores da economia e da sociedade, desentendimentos visíveis em protestos e na truculência da polícia que estaria sendo repressora em excesso.

Em relação às consequências da crise, observaram o que acontecia ou aconteceria aos setores da saúde (intoxicações), ao econômico, social, imobiliário (baixa procura por moradias paulistas com os moradores deixando o Estado), energético (possível apagão) e agricultura (reflexos na produção de alimentos). Muitas manifestações de membros sobre a vontade de sair de São Paulo e do País demonstravam que alguns estavam apavorados com a situação da crise hídrica e a falta de ações do governo.

Nas vezes em que houve partidarização dos debates entre os membros, predominantemente polarizavam-se defesas do Partido dos Trabalhadores (PT) ou do Partido da Social Democracia Brasileira (PSDB). Quando relacionaram a crise ao aquecimento global, entendiam que as mudanças climáticas influenciaram na falta de água e na possível morte de pessoas. As postagens que expressavam desconfiança quanto à qualidade da água citavam possível contaminação, risco de proliferação da dengue e poluição das águas das represas paulistas. Outros *posts* ainda expressavam desconfiança quanto aos dados da ANA, responsabilizando-a pela crise.

De uma a quatro vezes, apareceu cada um dos seguintes temas: gravidade da crise; importância da chuva para diminuir o problema; aumento da conta de luz; manifestação para que o governo reconheça o estado de calamidade decretando-o; dificuldade de acesso à água onde há racionamento; nível dos reservatórios; previsão do tempo; recomposição dos níveis do Sistema Cantareira; previsão do futuro ápice da crise; necessidade de controle populacional; ações individuais para minimizar a crise; competência e posicionamento do Ministério Público (MP) perante a crise; críticas ao Judiciário; críticas aos Comitês de Bacias Hidrográficas; Crítica a estudos de implantação de barragens; críticas à liberação de outorgas para agricultores; necessidade de tratamento de esgotos; postura truculenta da polícia nas manifestações; críticas a poderes hegemônicos; omissão da Associação Brasileira de Recursos Hídricos (ABRH); participação de membros dos grupos em eventos ligados à crise; críticas a dados da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel); possível crise hídrica no Rio de Janeiro; desperdício de água no setor da construção civil durante a execução de obras; necessidade de mais áreas de preservação;

divulgação de trabalhos científicos/intelectuais próprios dos membros; opiniões sobre manifestações, críticas a dados de especialistas e pesquisadores; papel de professores diante da crise hídrica; racionamento visto como segregação (pois só faltaria água nos bairros e cidades humildes); defesa da ditadura como saída para a corrupção; crise hídrica como jogada político-econômica; ANA culpando o governo de São Paulo por atraso de retirada de volume morto; indignação com a crise; protestos na cidade de Itu; uso de volume morto sem autorização judicial; impressões de ambientalistas sobre a crise; morte de peixes no rio Tietê; aumento da tarifa de transporte urbano; construção em área de preservação; protestos de agricultores sem água; bombeamento e transposição de água de rios; contas de água que incluíam vazamento de ar nos canos.

Mapeando todos esses temas, percebeu-se que a diversidade de perfis expôs as diferenças de pensamento que desencadearam os debates, já que muitas das pautas geradoras de conflitos comunicacionais decorrem de diferenças de conhecimento, opiniões e experiências. Os conhecimentos próprios foram usados principalmente para embasar críticas negativas. Pouco se observou o uso de dados ou informações que não tivessem como fonte os próprios membros nos comentários feitos nas postagens.

Assim, se percebeu que a grande mídia agenda os temas do debate na comunidade por meio do repasse de notícias pelos membros; no entanto, os posicionamentos dos membros, explícitos nos comentários, agendam e, principalmente, dão dinamicidade à comunidade, já que geram conflitos comunicacionais no grupo. Ou seja, a crise é tratada, na maioria das postagens, mas não necessariamente é o tema central de agendamento, porque muitas vezes a crise é usada para mediar a posição dos membros que entram em conflito por diferenças identitárias.

Percebe-se que uma preocupação relevante para o grupo é encontrar os culpados pela crise, dirigindo a responsabilidade às três esferas de governo, aos gestores hídricos, além de os políticos em geral. De forma às vezes direta, outras indiretas, a mídia e a população também figuraram nesse rol.

Reverberação

O número de comentários dos *posts* foi variável, chegando ao máximo de 114. Categorizaram-se os *posts* que geraram menos comentários (até 29), número intermediário (30 a 59) e muitos comentários (60 a 114, número máximo identificado no período).

Os *posts* que registraram menos de 30 comentários tratavam de medidas para a gestão da crise; ANA culpando o governo de SP pelo atraso; volume morto e plano de contingência; opiniões sobre a relação da crise com

problemas ambientais e populacionais; relação entre responsabilidade pela crise e partidos políticos; discussão sobre a utilidade do grupo; debates sobre dados técnicos e protestos; polarizações partidárias; eventos; dados de previsões; discussão sobre a função do prefeito diante da crise; impressões sobre o papel do Ministério Público (MP); posicionamentos em relação ao nível da água e ao uso do volume morto; fotografias de peixes mortos; reflexos da crise em Itu; falta de manifestação da população; relato de participação de membro em Comitê de Bacia Hidrográfica; texto científico sobre reflexos do aquecimento global no índice demográfico; despoluição de represas; problema acerca dos esgotos; admissão de gestor da Sabesp da gravidade da crise; manifestações; ações de gestores e possíveis soluções à crise; falta histórica de planejamento; críticas ao governador do estado; busca de culpados pela crise; redução de distribuição de energia na Região Sudeste devido à crise; investimentos no tratamento de rios; protestos; alienação da população; hidrômetro rodando em casa mesmo com falta de água; nova reserva de água encontrada no Cantareira; reportagem internacional sobre os reflexos da crise hídrica nas economias estadual e nacional; fotografia de manifestação postada por membro da comunidade.

No grupo de *posts* que registraram entre 30 e 59 comentários, identificaram-se temas como: visita a moradores sem água; propostas do grupo “De Olho nos Mananciais” para o prefeito de SP; cobertura da mídia sobre manifestação; previsão de cenários futuros da crise; políticos descompromissados e alienação da população; falta de transparência do governo; evento *fake* denominado “Dança da Chuva”; opinião de membro de que é preciso esquecer diferenças partidárias e cobrar ações das três esferas de governo para combate à crise; convite para manifestações; meios de descontaminação da água; processos movidos pelo MP; fotografia de membro em manifestação pedindo que se decrete situação de calamidade pública.

Os *posts* que mais geraram reverberação registraram de 60 a 114 comentários, e discutiam a possibilidade de sair de SP; descompromisso de deputados paulistas para com suas atribuições perante a crise; vídeo sobre a possibilidade da Sabesp de estar liberando água imprópria para consumo humano; ineficiência do governo em relação à crise aliada à despreocupação da população; risco de proliferação de dengue com água estocada nas casas.

Salienta-se que o *post* sobre o boletim da crise da água com anotação das falas do governador Geraldo Alckmin publicado por Camila Pavaneli de Lorenzi gerou 252 compartilhamentos, 485 curtidas e 56 comentários. A grande repercussão do *post* se deveu, principalmente, a elogios feitos a ela pela postagem, com exceção da administradora da comunidade, o que evidenciou um sentimento de concorrência entre ambas.

Mapeamento e posicionamentos

Com a identificação dos principais temas agendados que geraram reverberação, observou-se que algumas postagens estimulavam o acirramento das opiniões, caracterizando-se como conflitos comunicacionais. Verificou-se que esses se revelaram de duas formas: interna e externamente. Os conflitos internos versam sobre as discordâncias que há entre os próprios membros, seja em relação à opinião de cada um, seja em relação a um agente externo (como a postura do governo, por exemplo). Já os conflitos externos caracterizam-se quando os membros se revestem de uma unicidade para criticar algo ou alguém de fora da comunidade.

Geraram conflitos internos o debate sobre a importância da chuva no enfrentamento da estiagem; a desconfiança de dados postados por membros; a desconfiança em relação a dados e/ou ações de terceiros (ANA, Sabesp, mídia); as previsões futuras sobre a falta-d'água; a necessidade de controle populacional; o papel de cada um na minimização da crise; disputa de conhecimento entre os membros (quem detinha o maior e o mais legitimado saber); os posicionamentos quanto ao uso da água de outros rios/represas; a necessidade de mobilização; o desrespeito entre os membros; as competências do MP; as opiniões sobre a qualidade da água em SP; a responsabilidade do governo e da Sabesp em relação à crise.

Apesar de bastante recorrentes, os conflitos internos demonstraram menor intensidade se comparados aos conflitos de caráter externo. Nesse caso, os alvos geralmente eram gestores das autarquias e empresas relacionadas à água, ao abastecimento e à pesquisa, além de políticos, da mídia e da população.

Quando o alvo é o governo, é geralmente o estadual, nomeadamente o governador Geraldo Alckmin, mas também os governos federal e municipal são atacados. Os gestores de água são culpados pela crise; a Sabesp em primeiro lugar e, secundariamente, a ANA. Observou-se uma mínima referência ao Comitê da Bacia Hidrográfica da região. A população é citada de modo geral nas postagens e só ocasionalmente há referência a atores específicos (advogado, psicóloga, professores que se manifestaram sobre a crise). As mídias criticadas são geralmente grandes corporações, tanto de jornais quanto da televisão aberta. As pequenas mídias, quando citadas, têm a função de repassar informações, e os membros tendem a convergir na opinião sobre elas ou sobre suas matérias.

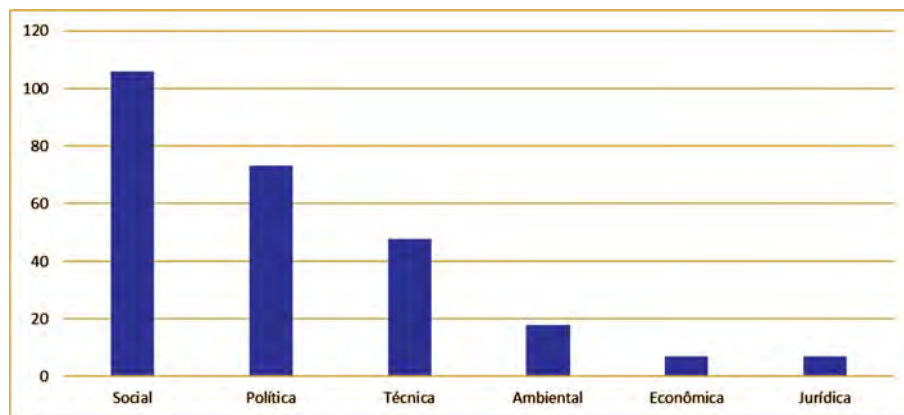
Tendo-se identificado os temas que geraram conflitos, avançamos para verificar posicionamentos convergentes e divergências sobre os *posts* nos comentários publicados pelos membros. Na análise dos conflitos comunicacionais, na comunidade, identificaram-se como posicionamentos convergentes a percepção de que a mídia aborda a situação de crise hídrica

de forma “mascarada e superficial”; que o governo não se preocupa, omite-se e não faz a gestão da crise, já que não demonstrou ter planejamento para enfrentar o problema; que a população não está consciente da crise e não se mobiliza; que há desperdício de água; que a crise é grave; que a crise pode determinar o aumento da violência; que o futuro é crítico; que os políticos estão ineficientes; que a CPI da Sabesp não levará a nenhum lugar; que os dados fornecidos pela Sabesp não são confiáveis; que o Sistema Cantareira demorará para se recuperar, já que a situação é grave; que a falta de mobilização social agrava a crise; que o governo não é transparente em relação às ações diante da crise; que os esgotos precisam ser tratados; que há manifestação de solidariedade aos moradores com problemas decorrentes da falta-d’água; que há racionamento; que a crise é um fator de lucro para alguns grupos; que as chuvas não são suficientes para superar a crise; que a situação ambiental do Planeta tende a piorar; que as ações do governo estadual são insuficientes; que a militância no *Facebook* é desorganizada; que a Polícia é truculenta na sua ação em manifestações da sociedade.

Mesmo concordando em relação a aspectos passados, presentes e futuros relacionados à crise hídrica em São Paulo, os membros apresentaram inúmeras divergências, especialmente quanto a julgamentos em relação ao nível (quantidade) de água, à consciência da população sobre o problema hídrico, à desconfiança em relação a dados da ANA, a ações de gestão tomadas pela Sabesp, ao impacto da chuva na crise hídrica, à própria veracidade de dados dos membros da comunidade, aos posicionamentos diante de estudos acadêmicos, ao apoio a eventos como a “Dança da Chuva”, à utilização, ou não, do volume morto, à transparência dos políticos de partidos diferentes (PT/Dilma *versus* PSDB/Alckmin), ao nível crítico do Sistema Cantareira, ao nível de pessimismo/otimismo diante da crise, a visões culturais dos membros, à necessidade (ou não) de se evadir de São Paulo, à situação hídrica nos estados vizinhos (RJ e MG), à cobrança entre membros sobre o que cada um está fazendo para diminuir o problema, ao papel da chuva para amenização da crise, ao tempo de reabilitação da represa, à possibilidade de decretar Estado de Emergência, às consequências educativas da experiência de estiagem (se foi educativo ou não), à relação da crise hídrica com o aquecimento global, aos modos de organização de protestos, ao tom de ironia, aos reflexos da crise hídrica em apagões energéticos, ao corte de água das casas, ao nível de poluição da água usada pela Sabesp, à credibilidade (ou não) da mídia, ao papel do prefeito no enfrentamento da crise e também do governo federal, às formas de solução para a crise, à percepção da falta de água como uma jogada política/econômica, ou não, ao nível de responsabilidade do governador, ao nível de informação entre os membros.

Quando se analisaram os posicionamentos evidenciados nas postagens e nos comentários, identificaram-se dimensões prevalentes na argumentação: 106 social, 73 política, 48 técnica, 37 ética, 18 ambiental, 7 econômica e 7 jurídica (ex: Gráfico 2).

Gráfico 2 – Dimensões prevalentes na argumentação



Fonte: Os autores.

A comunidade atrelou a crise, muitas vezes, a temas sociais, ligados à cultura, ao movimento social e à vida. Em segundo lugar, temas atrelados à política despontam, principalmente, pelo descrédito dos membros perante a postura governamental, bem como dos órgãos públicos relacionados à crise. Questões técnicas também se evidenciaram com frequência, pois, em diversos momentos, os membros do grupo preocuparam-se em buscar informações dessa natureza sobre a crise, já que uma das críticas que teceram foi quanto à incerteza dos dados do governo e da grande mídia. A ética apareceu como uma categoria abrangente porque abarca questões valorativas, às vezes religiosas e espirituais, bem como juízos de moral observados nas argumentações discursivas dos membros. Quanto às dimensões ambiental, jurídica e econômica, mantiveram-se abaixo de 20 aparições, pois, muitas vezes, os discursos tratavam de matérias relacionadas a essas áreas, mas a ênfase predominante do discurso era social ou política. Obviamente muitos argumentos poderiam se encaixar em mais de uma dimensão como escolha secundária.

Discussão

Observou-se, no discurso dos membros, de forma reiterada, que a crise hídrica foi interpretada muito mais ligada à má-gestão político-

administrativa, bem como à falta de consciência ambiental da população, do que a causas naturais, quando é evidente que havia estiagem.

Identificou-se entre as soluções propostas à crise hídrica pelos membros da comunidade paulista a necessidade de uma liderança popular, a decretação de Estado de Calamidade Pública, necessidade de estudos práticos sobre a situação da crise, investimentos em denúncias e cobrança aos responsáveis e detentores do poder, para que dessem solução ao problema, mobilizações sociais para preservar direitos básicos, conscientização da população, criação de coletivos mobilizadores que não tenham interesses econômicos e ligações partidárias, mobilização para replantio de mata ciliar no Sistema Cantareira e recolhimento de lixo no rio Tietê.

Vários *posts* apelam para que se façam mobilizações com o objetivo de conscientizar a população. Alguns inferem que a população só irá protestar quando se chegar à situação de caos social total. Contudo, se observou que as propostas de mobilização não geraram grande reverberação, e poucas ações práticas foram percebidas: alguns membros fotografaram regiões secas e fizeram doações, outros participaram de manifestações ou se reuniram com órgãos envolvidos com a crise, mas a comunidade não toma a frente com ações.

O grupo cobra ações de diferentes atores, mas não realiza o que pode como um coletivo preocupado com a crise ambiental. Muitos membros estavam engajados em atividades fora do grupo, entretanto, a partir da comunidade criada no *Facebook* como espaço de debates, não foi possível perceber, no período de coleta, qualquer ação organizada. A comunidade caracterizou-se mais como um lugar de exposição e debate sobre a situação – crise hídrica – e assuntos adjacentes, muitas vezes perdendo-se em conflitos.

De qualquer modo, concorda-se com Martirani e Peres (2016, p. 11) quando afirmam que o processo de comunicação ambiental que tematizou a crise da água em São Paulo representa um “processo de informação crítico e complementar ao dos grandes veículos, de caráter reivindicatório pelo direito à informação e à participação dentre outros direitos e exigências”.

A internet possibilita lugares novos de organização e mobilização social, mudando e ampliando o panorama de necessidades e oportunidades de protestos, mas se a internet

é um instrumento importante e de reconhecido mérito de utilização para atingir objetivos de protesto, não deixa de ser verdade que algo mais é necessário para assegurar que uma ação obtenha sucesso, pois a ação e o seu objetivo têm de atingir tanto o público quanto a agenda política. (CARDOSO, 2007, p. 420).

Primo analisa a comunicação mediada por computador que restringe o conhecimento sobre quem escreve, seja um usuário, seja uma instituição, com o foco podendo passar para o discurso empregado e não aos possíveis “laços sociais” existentes, problematizando, assim, o que foi escrito e não tendo como principal ponto as características de quem escreve e “isso facilita o aparecimento da escalada de conflito”. (2011, p. 222).

Observa-se que o grupo integra membros mais ativos e outros menos ativos, que não interagem com frequência. Quando esses se manifestam, o fazem, e foi possível perceber, em algumas postagens, que havia uma minimização do comentário, ante as informações dos membros mais atuantes. Portanto, houve, na própria comunidade, uma hegemonização de alguns membros em detrimento de outros.

Girardi Júnior (2009, p. 93) escreve, nesse sentido, que as trocas simbólicas no ciberespaço estão envolvidas “por um complexo jogo de valorização e desvalorização das falas” que inclui manifestações advindas de “fora da rede”. As próprias instituições são criticadas, assim como os membros, por seus posicionamentos ou ações. Sem engajamento, não se acredita que exista conflito ou debate, então a valorização da fala e do tema se colocam como eixo desencadeador tanto de comunicação quanto de seus conflitos.

A própria pluralidade de fontes (membros/instituições/entidades) que faz circular diversas construções de sentidos sobre a crise demonstra que filtros múltiplos de agenda e de debate perpassam pela comunidade (CARDOSO, 2007), onde há pouco ou nenhum controle sobre o que será postado, comentado ou curtido. A livre-escolha do que *usar* e do que fazer com a informação emerge para o usuário da rede.

As mídias encontram-se diversificadas e ampliadas (CARDOSO, 2007); são dirigidas por diferentes agentes, colocando-se como um espaço aberto a opiniões divergentes e plurais. Quando a arquitetura do *Facebook* abre opções de curtir, comentar, compartilhar e postar livremente pode-se postar o que se pensa e, também, criticar o que se quiser, potencializando o surgimento de conflitos e de encontros de sentido no espaço de circulação do processo comunicacional-virtual.

Quando vemos que há fatores de cooperação dentro da comunidade e de engajamento para com a pauta e a argumentação de determinados membros, podemos avaliar que a conversação contribui para o estreitamento dos vínculos sociais, como as relações de confiança e cooperação coletiva (MATOS, 2009), fazendo com que a comunidade “A crise da Água em São Paulo” constitua-se em um *locus* de comunicação pública. “A partir do virtual, o laço social é ao mesmo tempo sólido e pontilhado” (DI FELICE; TORRES; YANAZE, 2012, p. 14), convergência e

divergência coexistem e se retroalimentam, formando e alterando os processos comunicativos e os laços sociais criados dentro da rede.

Fossá e Pinto (2011, texto digital) percebem que a “discussão gerada no ciberespaço permite uma conversação horizontalizada, em que os indivíduos podem, livremente, discutir sobre um assunto”, porque a rede é um território informativo aberto e *imoral*, um espaço de inovação e expressão, mais livre de controles estatais ou de outras instituições. (DI FELICE; TORRES; YANAZE, 2012). O jogo de valorização e desvalorização da fala pode gerar conflitos (MATOS, 2009), muitas vezes advindos de processos de negociação nas interações em rede (PRIMO, 2011), pois, ao questionar a mídia e o governo, ao buscar legitimação de seu ou de outro discurso, membros entram em conflito, ocorrendo, aí, um processo de negociação e, por vezes, disputa de poder.

Defender/culpar tal governo ou partido, criticar determinados meios de comunicação, colocar-se como detentor da informação correta, “culpabilizar” um ou outro agente pela crise, dentre outros geradores de divergências dentro da comunidade, demonstram que os conflitos são múltiplos e ocorrem por diferentes objetivos e disputas. (PRIMO, 2011).

Mas o ciberespaço também abre oportunidades de diálogo e participação, um espaço fundamental para o desenvolvimento da democracia e participação cidadã (CARDOSO, 2007), para além das disputas e hierarquias próprias da rede. Estar dentro de uma comunidade de uma rede social, participar de forma direta da produção de informação e ter acesso à internet, não necessariamente, tornam horizontal a conversação, mas possibilita estar no jogo.

Mejia e Mazzarino (2013) pesquisaram o espaço de comunicação digital *Facebook Rio + 20*, criado pela Organização das Nações Unidas (ONU) durante Conferência no Rio de Janeiro, em junho de 2012, quando se observou que os receptores dos diferentes acontecimentos da Rio + 20, organizados na comunidade, se mobilizaram no espaço virtual para expressar posicionamentos ideológicos e sociais ao redor de problemas ambientais e aspectos correlacionados. A rede social permitiu estabelecer conexões para disseminação de ideias e informações entre atores sociais.

Castells (2009, 2013) observa que o uso da internet em processos de comunicação gera um fenômeno que ele denomina de “autocomunicación de masas”, caracterizados pela disseminação de informações de muitos para muitos, de maneira individualizada, horizontal e difícil de ser controlada por poderes hegemônicos. Além de ser multimodal, pode ser remixada, reelaborada, reinventada. Constituem-se em oportunidades de autonomia para atores individuais e coletivos para, assim, poderem exercer um direito preservando a liberdade e a justiça, já que o autor considera

que, ao utilizar redes de comunicação horizontais (ou até as mídias de massa para difundir mensagens e imagens), aumentam as possibilidades de que ocorram mudanças políticas e culturais. “Mediante una mezcla de organizaciones de base, activismo orientado a los médios y redes de Internet, la acción ecologista há ido tomando cuerpo en todo el mundo de distintas formas y ha adquirido una mayor influencia pública”. (CASTELLS, 2009, p. 423). Para o autor, as redes sociais são estratégicas para o movimento ecologista na sociedade global por potencializar a colaboração. Portanto, a autocomunicação de massas é a base para novos valores e projetos de contrapoder, pois aumenta a capacidade de produção de mensagens que, potencialmente, desafiam o controle empresarial sobre a comunicação, podendo mudar as relações nessa esfera. Mas, para isso, é preciso agir estratégica e organizadamente.

Referências

- CARDOSO, Gustavo. *A mídia na sociedade em rede: filtros, vitrines, notícias*. Rio de Janeiro: Ed. da FGV, 2007.
- CARVALHO, R. C. *Gestão dos recursos hídricos: conflito e negociação na questão das águas transpostas da Bacia do Paraíba do Sul*. Rio de Janeiro: Ed. da UFRJ, 2005.
- CORRÊA, Elizabeth Saad. As mídias sociais e o ciberjornalismo: reconfiguração de vozes. In: CORRÊA, A.; COSTA, C. T. et al. *Esfera pública, redes e jornalismo*. Rio de Janeiro: E-papers, 2009.
- SAAD, Elizabeth. As mídias sociais e o ciberjornalismo: reconfiguração de vozes. In: CORRÊA, A. et al. *Esfera pública, redes e jornalismo*. Rio de Janeiro: E-papers, 2009.
- CASTELLS, Manuel. *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza, 2009.
- CASTELLS, Manuel. *Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet*. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.
- DI FELICE, Massimo; TORRES, Julliana C.; YANAZE, Leandro K. H. *Redes digitais e sustentabilidade: as interações com o meio ambiente na era da informação*. São Paulo: Annablume, 2012.

FLORES, Carlos C. Conflitos, poder e tecnologias de consenso. In: JACOBI, P. R.; SINISGALLI, P. A. (Org.). *Dimensões político-institucionais da governança da água na América Latina e Europa*. São Paulo: Annablume, 2009. (Coleção Cidadania e Meio Ambiente).

FOSSÁ, Maria Ivete Trevisan; PINTO, Rafaela Caetano. Movimentos sociais e minorias: apontamentos do ciberativismo do Greenpeace. In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 34., 2011, Recife. *Anais...* Recife: 2011. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2011/resumos/R6-2959-1.pdf>> . Acesso em: 6 maio 2013.

FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. *Métodos de pesquisa para internet*. Porto Alegre: Sulina, 2011.

HALL, Stuart. *Da diáspora: identidades e mediações culturais*. Belo Horizonte, Brasília: Ed. da UFMG; Unesco, 2003.

GIRARDI JÚNIOR, Liráucio. Trocas simbólicas no ciberespaço e os processos de construção de esferas públicas interconectadas. In: CORRÊA, A. et al. *Esfera pública, redes e jornalismo*. Rio de Janeiro: E-Papers, 2009.

LEMONS, André. Nova esfera conversacional. In: CORRÊA, A. et al. *Esfera pública, redes e jornalismo*. Rio de Janeiro: E-Papers, 2009.

LITTLE, Paul E. *A etnografia dos conflitos sócio-ambientais: bases metodológicas e empíricas*. Brasília: Ed. da UnB, 2004. Disponível em: <http://www.amazoniaindigena.org.br/files/9313/6793/4228/gt17_little.pdf> . Acesso em: 14 abr. 2014.

MAIA, Rousiley; MARQUES, Ângela; MENDONÇA, Ricardo. Interações mediadas e deliberação pública: a articulação entre diferentes arenas discursivas. In: PRIMO, A. et al. (Org.). *Comunicação e interações*. In: COMPÓS, 2008, Porto Alegre. *Anais...* Porto Alegre: Sulina, 2008.

MARTIRANI, Laura Alves; PERES, Isabela Kojin. Crise hídrica em São Paulo: cobertura jornalística, percepção pública e o direito à informação. *Ambiente e Sociedade*, São Paulo, v. 1, n. 1, jan./mar. 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/asoc/v19n1/pt_1809-4422-asoc-19-01-00001.pdf> . Acesso em: 3 fev. 2017.

MATOS, Heloiza. Esfera pública, redes e jornalismo. In: CORRÊA, A. et al. *Esfera pública, redes e jornalismo*. Rio de Janeiro: E-Papers, 2009.

MAZZARINO, Jane M. *Tecelagens comunicacionais-midiáticas no movimento socioambiental*. Lajeado: Ed. da Univates, Lajeado, 2013.

MEJIA, Margarita R. G.; MAZZARINO, Jane. Análises de discursos ambientais no Facebook Rio+20 da ONU. In: CONGRESSO LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGIA, 39., 2013, Santiago de Chile. *Anais...* Santiago de Chile, 2013.

MORAES, Dênis de. A sociedade midiaticizada. In: _____. (Org.). *A sociedade midiaticizada*. Rio de Janeiro: Mauad, 2006.

MORAES, Roque. Mergulhos discursivos: análise textual qualitativa entendida como processo integrado de aprender, comunicar e interferir em discursos. In: FREITAS, J. V.; GALIAZZI, M. C. (Org.). *Metodologias emergentes de pesquisa em educação ambiental*. Ijuí: Ed. da Unijuí, 2007. p. 85-114.

MUSSO, Pierre. Sociedade midiaticizada. In: MORAES, D. (Org.). *Ciberespaço, figura reticular da utopia tecnológica*. Rio de Janeiro: Mauad, 2006.

PRIMO, Alex. *Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição*. Porto Alegre: Sulina, 2011.

SANTOS, Alexandre; EMMENDOERFER, Magnus Luiz; SANTOS, José Estevão dos. A proposição de ferramentas para administração de conflitos a partir de elementos da mediação e da arbitragem. *Ciências Sociais Aplicadas em Revista*, Marechal Cândido Rondon: Unioeste, v. 8, n. 14, 1º sem. 2008. Disponível em: <http://www.academia.edu/2027345/A_PROPOSI%C3%87%C3%83O_DE_FERRAMENTAS_PARA_ADMINISTRA%C3%87%C3%83O_DE_CONFLITOS_A_PARTIR_DE_ELEMENTOS_DA_MEDIA%C3%87%C3%83O_E_DA_ARBITRAGEM>. Acesso em: 15 fev. 2016.

SILVA, Michelle Jaber da; SATO, Michèle Tomoko. Territórios em tensão: o mapeamento dos conflitos socioambientais do Estado de Mato Grosso. *Ambiente e Sociedade*, São Paulo, v. 15, n. 1, jan./abr. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-753X2012000100002&script=sci_arttext>. Acesso em: 4 abril 2014.

SILVEIRA, Sergio Amadeu da. Esfera pública, redes e jornalismo. In: MARQUES, Â. et al. (Org.). *Esfera pública interconectada, blogosfera e redes sociais*. Rio de Janeiro: E-Papers, 2009.

SODRÉ, Muniz. Eticidade, campo comunicacional e midiaticização. In: MARQUES, Â. et al. (Org.). *Esfera pública interconectada, blogosfera e redes sociais*. Rio de Janeiro: E-Papers, 2009.

TOURAINÉ, Alain. *Crítica da modernidade*. Lisboa: Piaget, 1992.

VERÓN, Eliseo. *Fragmentos de um tecido*. Trad. de Vanise Dresch. São Leopoldo: Ed. da Unisinos, 2004.