

ESFERAS PÚBLICAS NA REDE
Debates on-line sobre o Projeto de lei do Ato Médico¹

Francine Altheman²

Resumo

O artigo analisa a construção de esferas públicas interconectadas e a formação de contextos deliberativos on-line em torno das tensões e debates sobre o Projeto de Lei do Ato Médico. Para isso, o trabalho se baseará em estudos de fóruns de discussão on-line. Parte-se dos estudos desenvolvidos por Jürgen Habermas para perceber o nível de participação política de atores sociais afetados pelo projeto. Apresento algumas propostas metodológicas para analisar qualitativamente os processos de formação de contextos deliberativos on-line, observando as construções e trocas argumentativas.

Palavras-chave: comunicação; contextos deliberativos; esfera pública; debates on-line; Projeto de Lei do Ato Médico.

Introdução

O artigo analisa um aspecto da esfera pública e a formação de contextos deliberativos on-line em torno da discussão do Projeto de Lei do Ato Médico, a partir da perspectiva desenvolvida pelo filósofo e sociólogo alemão Jürgen Habermas.

Apresentado pelo Senado Federal em 2002 com o objetivo de regulamentar a medicina, o projeto de lei, da forma como está escrito, torna crime diversas atividades praticadas pelos demais profissionais da saúde, gerando uma ampla discussão no setor. Com a tramitação do projeto no Congresso Nacional, os profissionais da saúde começaram a criar espaços de deliberação, sobretudo na internet. Desse modo, percebe-se que quando um assunto afeta todos, ocorre um engajamento político do público atingido, que passa a expor argumentos e a participar de discussões, formando diversos fóruns de discussão na esfera pública interconectada. Assim, este texto busca analisar a construção desses contextos deliberativos on-line em torno da discussão do Projeto de Lei do Ato Médico, baseando-se num estudo de caso de dois fóruns de discussão on-line: “Não ao Ato Médico!

¹ Texto original, como recebido pela coordenação do Interprogramas.

² Mestranda em Comunicação Social pela Faculdade Cásper Líbero, Programa de Pós-graduação em Comunicação na Contemporaneidade. E-mail: franaltheman@gmail.com

7º Interprogramas de Mestrado

Contra o PL 7703/2006” e “Sim ao Ato Médico”; também serão analisadas duas comunidades no Facebook, “Diga não ao Projeto de lei do Ato Médico” e “Ato Médico – Diga Sim”. Por meio da observação direta extensiva e análise dos debates nesses fóruns e comunidades, onde todos têm, pelo menos em teoria, a oportunidade de expor seus argumentos, será possível avaliar a percepção do público quando um assunto que afeta diretamente todos os envolvidos está prestes a ser votado.

Para dar conta do objetivo proposto, utilizam-se como referencial teórico-metodológico estudos de Jürgen Habermas sobre esfera pública e deliberação, principalmente no que diz respeito aos modos de comunicação política na sociedade. Parte-se dos estudos de Habermas para perceber o nível de deliberação pública apresentado nos debates on-line e até que ponto a participação dos concernidos caracteriza um engajamento cívico e a formação de uma esfera pública ideal. Para aprofundar as ideias de Habermas, e sua aplicação no ambiente da internet, pretende-se recorrer também aos estudos de autores contemporâneos que têm analisado suas obras, como Rousiley Maia, Wilson Gomes e Ângela Marques.

Também se utilizam como referencial teórico-metodológico textos de Sergio Amadeu Silveira e Liráucio Girardi Júnior, para entender as esferas públicas interconectadas; além disso, também serão usados os artigos de Langdon Winner, sobre cidadania no mundo digital, e de Alexander Galloway, sobre os potenciais da internet, ambos do livro *Cidadania e Redes Digitais*.

Após a apresentação da esfera pública e dos processos de deliberação como abordagem que permite analisar a participação política de interlocutores afetados pelo Projeto de Lei do Ato Médico, serão apresentados alguns aspectos dos fóruns analisados, avaliando as condições de negociação, justificação e conversação recíproca entre os atores sociais afetados e os modos de comunicação e princípios fundamentais de um regramento desse contexto de deliberação.

O Projeto de Lei do Ato Médico

Grande parte das profissões no Brasil foi regulamentada por Leis Federais no final da década de 1960, no auge do regime militar. São leis, na maioria dos casos, genéricas,

7º Interprogramas de Mestrado

que não definem em pormenores os campos de atuação, principalmente daquelas que são ligadas à área da saúde. No entanto, mesmo sendo reconhecidamente uma das profissões mais antigas da sociedade ocidental, a medicina não passou por essa regulamentação legal. As competências de médicos estão, até o presente momento, definidas em Resoluções do Conselho Federal de Medicina.

Nesse contexto de divisão do trabalho e delimitação dos campos de práticas exclusivas de cada profissional, surgiram os embates entre a corporação médica e as demais profissões da área da saúde em torno da delimitação do chamado ato médico (Guimarães e Rego, 2005).

Para preencher essa lacuna, um Projeto de Lei, conhecido como Ato Médico, foi proposto com o objetivo de regulamentar a medicina. Para os médicos, o projeto apenas define seus atos privativos. As demais categorias da área da saúde afirmam que perderão sua autonomia de atuação (Collucci e Pinho, 2009).

Em outubro de 2009, o Projeto foi aprovado pela Câmara dos Deputados e seguiu para tramitação no Senado. Desde então, os debates se acirraram na imprensa, na internet, nos espaços públicos e nas conversações cotidianas. A polêmica ainda permanece. Os representantes da medicina alegam que o que caracteriza a profissão de médico são o diagnóstico e o tratamento de doenças, e é isso que o projeto pretende garantir.

As demais categorias profissionais da saúde têm refutado contundentemente o projeto, alegando que ele pretende centralizar na mão dos médicos as atividades relativas aos tratamentos das mais variadas enfermidades, excluindo os avanços das relações interdisciplinares de profissionais de várias áreas que, em conjunto, podem atuar no tratamento, prevenção e promoção da saúde.

Um exemplo interessante está no art. 4º, par. 3º, II: “a invasão da pele atingindo o tecido subcutâneo para injeção, sucção, punção, insuflação, drenagem, instilação ou enxertia, com ou sem o uso de agentes químicos ou físicos” (Brasil, 2009) é prática exclusiva dos médicos. Assim, a aplicação de uma injeção, que hoje é realizada por enfermeiros e farmacêuticos, tornar-se-ia zona restrita dos médicos. Diagnósticos e tratamentos que são também realizados por outros profissionais, como acupuntura, terapias

7º Interprogramas de Mestrado

com psicólogos, consultas com nutricionistas, só poderiam ser feitos por ou com a prescrição de médicos.

Assim, em torno de um assunto que afeta não somente os profissionais da saúde como toda a sociedade que utiliza seus serviços, é possível verificar contextos deliberativos e a construção de esferas públicas, bem como participação política dos afetados?

Esferas públicas interconectadas e processos de deliberação

Os estudos sobre deliberação e sua associação com os conceitos de esfera pública estão principalmente baseados pelos trabalhos de Jürgen Habermas (2003a, 2003b, 2008), que reflete sobre a interseção da comunicação com o processo deliberativo.

Esfera pública pode ser definida como o espaço social e comunicativo entre esfera privada e o Estado. Caracterizado pelo acesso livre, geral e desimpedido ao público, pela publicidade e, com isso, pela possibilidade de crítica ao Estado autoritário e pela decisão própria autônoma do cidadão. Esse espaço só pode ser constituído por meio da linguagem e o fluxo de informações que circula nele provém não só da mídia, mas também de outros espaços de conversação e diálogo.

Uma esfera pública é constituída principalmente quando indivíduos se consideram afetados por uma questão e colocam-na em discussão de maneira coletiva, de modo a buscar o entendimento recíproco do problema. Desse modo, segundo Habermas, a deliberação toma forma em uma “rede de discursos e negociações, a qual deve possibilitar a solução racional de questões pragmáticas, morais e éticas” (2003b, p.47).

A deliberação deve ser entendida como um processo social de comunicação, que pode conectar esferas formais e informais de discussão, além de diferentes atores e discursos, que estabelecem um diálogo para avaliar e compreender um problema de interesse coletivo. Para isso, é necessário que os indivíduos saibam fazer uso da linguagem para argumentar, considerar a opinião do outro, refletir e simultaneamente interpelá-lo, convencendo-o e se deixando convencer. Os atores sociais que se propõe a participar do processo deliberativo estão expostos a opiniões que nem sempre concordam e devem deixar-se persuadir por elas, ao mesmo tempo em que expõem seus pontos de vista. Esse é

um dos motivos pelos quais não se pode afirmar que os espaços de debates on-line formam esferas públicas interconectadas.

Assim, deve-se ter cautela em apontar os fóruns on-line como esferas públicas, pois a troca argumentativa que caracteriza uma esfera pública é reflexiva, mesmo sendo de natureza conflitiva, propondo sempre a continuação do diálogo. A diversidade de públicos e a proliferação de todos os tipos de vozes na rede conectada podem acarretar problemas nesse sentido (Marques, 2010a, p.4).

Sérgio Amadeu da Silveira (2009) ainda aponta outras objeções para considerar o ciberespaço como esfera pública, no sentido habermasiano, como a natureza da própria rede.

Isso faz com que a comunicação digital seja realizada não apenas com o uso da linguagem comum que é dominada por todos os interagentes. A comunicação em rede é intermediada por *softwares* e condicionada por protocolos que delimitam os conteúdos e os formatos de interação. A assimetria entre interagentes no interior do ciberespaço é demasiadamente grande para colocar em dúvida se os atos de fala e a liberdade comunicativa são minimamente equilibrados nas interações entre os que dominam ou entendem os códigos e os que não entendem. (SILVEIRA, 2009, p.77)

No entanto, Silveira e Girardi Júnior mostram que o conceito de Habermas sobre esfera pública em correlação com o mundo digital pode ser repensado. Veremos como o ciberespaço pode ter contornos deliberativos, bem como os critérios normativos para o estudo das possíveis esferas públicas interconectadas.

Possibilidades de contextos deliberativos on-line

Apesar de a esfera pública interconectada gerar controvérsias entre os autores, principalmente aqueles que seguem o ideal habermasiano, é possível encontrar contextos deliberativos na rede. O próprio pensamento de Habermas sofreu grandes mudanças desde *Mudança Estrutural da Esfera Pública* (1962). Novos espaços de deliberação são formados e, com o passar dos anos, Habermas observa a força da esfera pública não está na sua efetiva realização cotidiana, mas sim nas novas possibilidades de expressão.

Liráucio Girardi Júnior (2009) sugere que repensemos a esfera pública por meio das novas possibilidades de redes interconectadas e dos processos de interação mediados. “Um

7º Interprogramas de Mestrado

mundo de fartura de acessos, conexões, escolhas, relacionamentos conhecimentos, sensações, informação etc. mediados por tecnologias capazes de garantir um fluxo de conversação incessante e livre” (2009, p.99).

Sem deixar de lado as barreiras digitais da rede, Rousiley Maia (2008) também observa o potencial democrático e deliberativo da internet. “A rede pode proporcionar um meio pelo qual o público e os políticos podem comunicar-se, trocar informações, consultar e debater, de maneira direta, rápida e sem obstáculos burocráticos” (2008, p.277).

Mesmo considerando as diversas possibilidades de construção de esferas públicas, os autores têm cautela ao falar sobre esfera pública interconectada. É importante lembrar que se expressar não garante a formação dessas esferas e não garante ser ouvido e que os argumentos sejam compreendidos, pois a igualdade não é exatamente uma característica da rede. “Redes existem apenas em situações de assimetria ou incongruência. Se não, nenhuma rede seria necessária – pares simétricos podem se comunicar, mas pares assimétricos devem ‘se enredar’” (Galloway, 2010, p.89).

Bekler, citado nos trabalhos de Sergio Amadeu da Silveira (2009) e de Liráucio Girardi Júnior (2009), também constata as objeções feitas à esfera pública interconectada, a saber:

- 1) O excesso de informação gera uma enorme “Torre de Babel” e acabará reforçando a desagregação do debate público; 2) a concentração das atenções está ocorrendo na rede e poucos são os sites com grande audiência; 3) o enfraquecimento da grande mídia representa o enfraquecimento da função de “cão de guarda” da democracia; 4) os países autoritários podem usar filtros e monitoramentos para silenciar a internet; 5) a exclusão digital é um impeditivo para que a rede possa ser considerada um espaço público de debate abrangente (SILVEIRA, 2009, p.80).

Alguns desses princípios serão utilizados como base para refletir e analisar a participação política daqueles que são afetados pelo Projeto de Lei do Ato Médico em fóruns de discussão on-line.

Critérios normativos e estudo de fóruns de discussão

7º Interprogramas de Mestrado

O debate público, quando se estabelece visando ao entendimento e ao bem comum, devido a um problema que afeta um ou diversos grupos, representa a estrutura deliberativa que compõe as esferas públicas. Desde que foi proposto no Congresso Nacional, o Projeto de Lei do Ato Médico gerou controvérsias, pois afeta médicos, profissionais de outras áreas da saúde e a sociedade como um todo. Assim, audiências, debates, conversas informais e mesmo a comunicação midiaticizada passaram a produzir informações sobre o tema de forma coletiva e recíproca. No entanto, o que se questiona é a efetiva participação política dos atores sociais atingidos.

Com base nas reflexões já expostas, analisar-se-á a possível construção de contextos deliberativos on-line em torno da discussão do Projeto de Lei do Ato Médico em dois fóruns de discussão on-line: “Não ao Ato Médico! Contra o PL 7703/2006” e “Sim ao Ato Médico”; além da análise de duas comunidades no Facebook, “Diga não ao Projeto de lei do Ato Médico” e “Ato Médico – Diga Sim”, para avaliar o grau de participação política e de argumentação desse grupo, tendo em vista a tramitação do Projeto de Lei do Ato Médico, já que, como proposto por Habermas (2003b), a esfera pública aparece basicamente como o fluxo de comunicações entre diferentes atores sociais, provenientes de seus contextos e histórias de vida, que são condensados por meio do debate, legitimando uma decisão política.

Desse modo, a participação do maior número possível de indivíduos que se sentem afetados pelo Projeto de Lei do Ato Médico na discussão era imprescindível para a criação de um debate legítimo.

Em primeiro lugar, é importante traçar os critérios normativos para o estudo da deliberação on-line, conforme proposto por Ângela Marques (2010a). A autora parte de estudos recentes de diversos autores para formular indicadores capazes de revelar se as trocas on-line poderiam trazer contribuições a um processo deliberativo mais amplo. Baseada nos princípios normativos formulados por Habermas (2003b), Marques princípios deliberativos que podem ser operacionalizados para mapear a deliberação on-line.

Podemos mencionar, segundo Marques (2010a), a seguinte proposta de operacionalização da deliberação on-line:

7^o Interprogramas de Mestrado

Tabela 1: Proposta de operacionalização da deliberação on-line

	Conceito	Operacionalização
1) Discussão crítico-racional	O modo como os participantes de trocas comunicativas em espaços on-line expressam seus pontos de vista sob a forma de argumentos potencialmente aceitáveis por todos e capazes de ser desafiados e justificados. Deve ter coerência e continuidade.	Análise de conteúdo de todas as mensagens compreendidas pelo corpus empírico; Observar se as afirmações são baseadas em razões (justificadas) e quão complexas elas são; avaliar as evidências apresentadas, experiências pessoais, testemunhos e reflexões críticas.
2) Reciprocidade	A opinião deliberativa deve ser confrontada pela visão oposta dos outros, envolvendo respeito mútuo e escuta atenta do ponto de vista apresentado pelos outros.	Associar a reciprocidade à alternância de turnos entre os participantes, notar se os participantes se engajam uns com os outros; em que medida uma mensagem leva em consideração argumentos e opiniões de uma mensagem precedente.
3) Reflexividade	Os participantes devem se manter flexíveis para alterar suas opiniões e preferências quando confrontados com críticas e argumentos sustentados	Analisar o conteúdo que seleciona os exemplos e evidências acionados para justificar um argumento; também é possível combinar a análise de conteúdo com entrevistas com os participantes para saber se eles

7^o Interprogramas de Mestrado

	pelos outros.	mudaram de opinião ou se demonstraram estar mais informados depois do debate.
4) Igualdade discursiva	Os participantes devem ter igual oportunidade de introduzir e questionar afirmações, além de expressar necessidades e desejos.	Perceber a distribuição de vozes ao longo dos fios de discussão identificados pelo pesquisador; verificar se há equilíbrio entre a quantidade de mensagens dos participantes; observar se há ameaças às condições de igualdade, como mensagens degradantes ou agressivas.
5) Liberdade discursiva	Os participantes não podem ter suas opiniões e afirmações suprimidas e restringidas.	Mapear as principais características do dispositivo técnico e do design da interface, procurando apontar sobretudo os códigos e normas que definem o sistema (moderação, proibições, edições e remoção de mensagens etc.)

A primeira objeção que pode ser apontada é a seleção que o fórum já faz por si só, já que um deles é contrário ao Projeto de Lei do Ato Médico e o outro é favorável. O mesmo acontece com as comunidades analisadas. Nesse sentido, a discussão fica limitada a pessoas que defendem ou que não defendem o Projeto, não proporcionando a troca argumentativa proposta pela esfera pública. Não é possível falar, assim, em reciprocidade ou reflexividade.

7º Interprogramas de Mestrado

No fórum “Não ao Ato Médico! Contra o PL 7703/2006”, há cerca de 17 mil membros, mas com participação efetiva de 291 no debate. No fórum “Sim ao Ato Médico”, há quase 9 mil membros, mas a participação efetiva não ultrapassa os 200. Nessa amostragem, ao analisar o conteúdo do debate, nota-se que os indivíduos estão bem informados sobre o Projeto de Lei do Ato Médico, inclusive apresentando argumentações e forte discurso persuasivo, quando questionados sobre as alterações que o projeto deveria apresentar antes de ser aprovado. O membro do fórum demonstra que conhece o assunto, apresenta os enunciados de acordo com suas evidências e experiências pessoais, mas reage negativamente ao ser refutado.

Antes de continuar a análise, é importante ressaltar o que Habermas entende por funções da deliberação pública. Enquanto processo democrático, ela precisa cumprir três funções: mobilizar e reunir questões relevantes e informações necessárias; processar tais informações por meio de argumentos adequados; e gerar atitudes racionalmente motivadas para determinar o resultado de decisões corretas. Assim, o modelo deliberativo de Habermas supõe que “a esfera pública política possa assegurar a formação de uma pluralidade de opiniões públicas cuidadosamente consideradas”. (2008, p.15)

Nesse sentido, é interessante observar que não há pluralidade de opiniões a serem consideradas, porque os fóruns defendem a mesma bandeira. A situação discursiva ideal seria colocada se os membros do fórum e da comunidade que defendem o Ato Médico debatessessem com os membros do fórum e da comunidade que são contrários ao Ato Médico, em deliberações mediatizadas ou não.

Mas o estudo do engajamento discursivo na rede não pode se limitar a uma única investigação de troca argumentativa. É importante dar continuidade ao estudo, observando os contextos e situações deliberativas, bem como aprofundar a análise das regras às quais os interlocutores se submetem. Certamente são fatores preponderantes a serem pensados como obstáculos para a participação sólida e efetiva dos atores sociais envolvidos no Projeto de Lei do Ato Médico.

Considerações finais

7º Interprogramas de Mestrado

O modelo habermasiano de esferas públicas e os princípios que definem contextos deliberativos on-line, associados à comunicação, foram a base para a formulação da análise aqui exposta. Analisando os resultados é possível fazer algumas considerações.

A pesquisa realizada aponta que os afetados pelo Projeto de Lei do Ato Médico estão bem informados sobre o assunto, debatem entre si e somente com seus pares, argumentam e propõem mudanças. No entanto, não atingem a visibilidade necessária para a formação de esferas públicas que pautem a conduta política. O nível de discussão ainda está nos fóruns restritos àqueles que defendem ou não o projeto, ambiente seguro para que atores sociais que têm dificuldades com o uso racional da linguagem possam exercitar sua argumentação.

No entanto, é importante perceber que esses atores sociais desejam participar efetivamente do debate público. O viés metodológico aqui explorado evidencia que os princípios normativos da deliberação on-line podem ser colocados a favor de estudos mais aprofundados sobre o tema, na tentativa de diminuir as barreiras sociais que impedem a manifestação e participação de indivíduos afetados pelo Projeto de Lei do Ato Médico. Habermas alerta que “uma sociedade civil inclusiva precisa conferir poder aos cidadãos, de modo que eles possam participar de discursos públicos e respondê-los. Em contrapartida, esses discursos não podem degenerar em um modo colonizador da comunicação” (2008, p.18).

O estudo suscita aprofundamentos e continuidade, na perspectiva de perceber as situações e os contextos nas quais os fóruns de discussão e mesmo os debates em torno do Projeto de Lei do Ato Médico se produzem, bem como da construção das regras às quais os atores envolvidos se submetem.

Referências bibliográficas

BRASIL. Congresso. Senado. Substitutivo da Câmara ao Projeto de Lei do Senado nº 268, de 2002. Dispõe sobre o exercício da medicina. **Diário do Senado Federal**, Brasília, DF, 5 nov. 2009. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/atividade/materia/getPDF.asp?t=68979&tp=1>>. Acesso em: 10 jul. 2011.

7º Interprogramas de Mestrado

COLLUCCI, Cláudia; PINHO, Márcio. Projeto de lei cria polêmica entre categorias da saúde. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 23 nov. 2009. Folha Cotidiano, p. C11.

GALLOWAY, Alexander R. Qual o potencial de uma rede? In: SILVEIRA, Sergio Amadeu da (Org.). **Cidadania e redes digitais**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010, pp.87-99.

GIRARDI JR., Liráucio. Trocas simbólicas no ciberespaço e os processos de construção de esferas públicas interconectadas. In: MARQUES, Ângela; COSTA, Caio Túlio et al. **Esfera pública, redes e jornalismo**. Rio de Janeiro: E-papers, 2009, pp.90-106.

GOMES, Wilson; MAIA, Rousiley C. M. **Comunicação e democracia: problemas e perspectivas**. São Paulo: Paulus, 2008.

GUIMARÃES, Regina G. M.; REGO, Sérgio. O debate sobre a regulamentação do ato médico no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 10, p. 7-17, set. – dez. 2005. Disponível em: <<http://portal.revistas.bvs.br/index.php?issn=1413-8123&lang=pt>>. Acesso em: 10 jul. 2011.

HABERMAS, Jürgen. **Mudança estrutural da esfera pública**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003a.

_____. **Direito e democracia: entre facticidade e validade**. Vol. II. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003b.

_____. Comunicação política na sociedade mediática: o impacto da teoria normativa na pesquisa empírica. In: **Líbero**, Ano XI, nº 21, junho, 2008.

MAIA, Rousiley C.M. Democracia e a internet como esfera pública virtual: aproximação às condições da deliberação. In: GOMES, Wilson; MAIA, Rousiley C.M. **Comunicação e democracia: problemas e perspectivas**. São Paulo: Paulus, 2008, pp.277-292.

MARQUES, Ângela C. S. Os meios de comunicação na esfera pública: novas perspectivas para as articulações entre diferentes arenas e atores. In: **Líbero**, Ano XI, nº 21, junho, 2008.

_____. A deliberação online como uma das dimensões políticas da comunicação mediada por computador: reflexões teórico-metodológicas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 33., 2010, Caxias do Sul. **Anais do XXXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**, São Paulo: Intercom, 2010a.

_____. A interseção entre o processo comunicativo e a deliberação pública. In: LIMA Jr. W.T.; COELHO, C.N.P. (orgs.). **Comunicação: diálogos, processos e teorias**. São Paulo: Editora Plêiade, 2010b, pp. 81-104.

7º Interprogramas de Mestrado

SEARING, Donald D. et al. Public discussion in the deliberative system: does it make better citizens?. **British Journal of Political Science**, v. 37, 2007, pp. 587-618.

SILVEIRA, Sergio Amadeu da. Esfera pública interconectada, blogosfera e redes sociais. In: MARQUES, Ângela; COSTA, Caio Túlio et al. **Esfera pública, redes e jornalismo**. Rio de Janeiro: E-papers, 2009, pp.70-89.

WINNER, Langdon. Sujeitos e cidadãos no mundo digital. In: SILVEIRA, Sergio Amadeu da (Org.). **Cidadania e redes digitais**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010, pp.37-61.