Diana de Azeredo

ÉTICA E NARRATOLOGIA: SIGNIFICADOS QUE EMERGEM DA COLUNA DA *OMBUDSMAN* VERA GUIMARÃES MARTINS

Trabalho de conclusão apresentado ao Curso de Comunicação Social da Universidade de Santa Cruz do Sul para a obtenção do título de Bacharel em Comunicação Social / Habilitação Jornalismo.

Orientador: Prof. Dr. Demétrio de Azeredo Soster

Santa Cruz do Sul

2016

Diana de Azeredo

ÉTICA E NARRATOLOGIA: SIGNIFICADOS QUE EMERGEM DA COLUNA DA *OMBUDSMAN* VERA GUIMARÃES MARTINS

Trabalho de conclusão apresentado ao Curso de Comunicação Social da Universidade de Santa Cruz do Sul para a obtenção do título de Bacharel em Comunicação Social / Habilitação Jornalismo.

Dr. Demétrio de Azeredo Soster

Professor Orientador – UNISC

Dra. Cristiane Lindemann

Professora Examinadora - UNISC

Dra. Fabiana Quatrin Piccinin

Professora Examinadora - UNISC

Santa Cruz do Sul

2016

Ao professor Hélio Afonso Etges, em gesto mínimo de agradecimento.

AGRADECIMENTOS

Entendo a crítica como um gesto de amor. E é aos muitos gestos de amor que quero agradecer aqui. Primeiramente, aos meus pais, Nestor e Rita Inês, que nunca me pouparam repreensões, elogios e questionamentos. Sou grata a vocês, por infinitamente tudo. Agradeço também à minha irmã Luana e ao cunhado Maicon, por me incumbirem da tarefa mais nobre que já assumi: ser dinda do João Carlos. Vó Venilda, dinda Cláucia, tio Celso, outros tios e toda família que sempre esteve presente da forma mais amorosa: valeu, gente! De verdade!

Agradeço às amigas que, na convivência diária, enfrentando tensões e comemorando vitórias, tornaram-se irmãs emprestadas: Danieli, Emanuela, Naiéle, Siani, Eduarda e Juliana (na ordem dos quartos, porque, de importância, não daria), vocês me constrangeram com tanto amor, especialmente, nessa reta final. Obrigada, Trevo: Josué, Luana e Roberta, desde a quinta série, vocês têm sido minha forte inspiração para alçar voos de criatividade e dedicação aos estudos.

Obrigada, Fernanda: pelos sonhos semeados e cultivados, que agora começam a dar frutos. Obrigada, Patrícia e Paula: vocês me ajudam a lembrar que a vida pode ser desafiadora e leve ao mesmo tempo. Obrigada, Lucas, Luís Gustavo, Alan, Ana Flávia, Rui, Juliana e Cristiane: vocês tornaram a Graduação muito mais interessante e preciosa. Obrigada, Sílvia, Lucas, Camila, amigos do Lar Novo Horizonte e irmãos da Igreja: a amizade de vocês foi o incentivo, em formato de oração ou conselhos sábios, que me fez seguir adiante.

Aos que me ajudaram a visualizar e a nutrir o amor pelo Jornalismo: Sérgio, Caco e queridos da Folha do Mate, Lisete e prezados da Caciva, Loreni (a mamãe santa-cruzense), Éder e Sandra e, mais recentemente, Andréa (pelo tanto de compreensão) e já inesquecíveis do Curso de Secretariado Executivo e Unisc, muito obrigada pelas experiências, pelos ensinamentos e por tudo aquilo que salário nenhum é capaz de pagar. E em nome do inquieto Demétrio, primo descoberto por essas bandas, ser humano admirável e o melhor orientador que eu poderia (!) ter pedido a Deus, agradeço a cada professor, pelo companheirismo, pelo conhecimento, pela amorosa e teimosa missão de me fazer avançar.

E a Ele, o Próprio Amor, Autor da Vida e Deus no qual acredito, sou grata por me escrever narrativas tão belas, acrescentando personagens tão especiais a essa história.

RESUMO

Ao propor uma análise das últimas 25 colunas assinadas pela ex-*ombudsman* do jornal Folha de São Paulo, Vera Guimarães Martins, a investigação aqui empreendida aborda a crítica mediática. O objetivo é compreender o que ocorre quando um veículo jornalístico volta o olhar para si mesmo e dirige-se à sua audiência para admitir as próprias falhas e prestar contas de seu serviço. Com referências iniciais sobre comunicação, jornalismo e ética, o que se pretende é localizar o objeto para, em seguida, visualizá-lo sob outro viés: o da narratologia. Entendida como uma história contada por mais de um enunciador, a coluna da então ouvidora do maior jornal impresso do País revela-se instigante, demandando investigações aprofundadas. Para além do cumprimento dos manuais deontológicos, quais são os sentidos que emergem desse texto? De quem são as vozes presentes? Como se mobilizam os diferentes narradores no espaço semanal? Como se estabelecem os jogos de poder entre eles? Essas e outras perguntas impulsionam este trabalho de pesquisa. Os caminhos percorridos e as situações encontradas nessa jornada de busca são detalhados nas páginas a seguir.

Palavras-chave: *ombudsman*; ética; jornalismo; narrativa.

ABSTRACT

By proposing an analysis of the last 25 columns signed by the ombudsman of the newspaper Folha de São Paulo, Vera Guimarães Martins, this research is about the media criticism. The goal is to understand what happens when a journalistic vehicle back to look at yourself and addresses his audience to admit their own failures and account for their service. With initial references to communication, journalism and ethics, the idea is to find the object to then view it from another perspective: the narratology. Understood as a story told by more than one annunciator, the column demands thorough investigations. Besides the ethical manuals, which are the meanings that emerge from this text? Whose voices present? How to mobilize the different narrators in the weekly space? How to set the power games between them? These and other questions drive this research. The situations found in this research are detailed in the following pages.

Keywords: *ombudsman*; ethic; journalism; narrative.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 8
2 O VIGIA DOS CÃES VIGILANTES: A CRÍTICA DO JORNALISMO E SEUS SIGNIFICADOS ÉTICOS 12
2.1 Uma imprensa de qualidade demanda um receptor ativo 18
2.2 Dificuldades e tensões no exercício crítico 23
2.3 A crítica como um ato de transparência e prestação de contas 25
3 A INTERMEDIAÇÃO ENTRE LEITORES E JORNAIS: ORIGEM E FUNÇÃO DO OMBUDSMAN 28
3.1 Um jornalista com função diferenciada e perfil distinto 30
3.2 O vínculo com o público: dispositivo para representar e ensinar 33
3.3 Novos formatos interativos e a crítica ao crítico 35
3.4 Folha de São Paulo: uma experiência de 26 anos 37
4 NARRATIVA E FORMATOS TEXTUAIS PARA ALÉM DOS GÊNEROS JORNALÍSTICOS 39
4.1 Os enunciadores e os jogos de poder na narrativa 44
4.2 Construções míticas e representações da realidade 48
5 CAMINHOS METODOLÓGICOS PARA ESTA ANÁLISE 51
6 NARRATIVAS E POSSÍVEIS SIGNIFICADOS: O QUE FOI IDENTIFICADO NAS COLUNAS ANALISADAS 56
CONSIDERAÇÕES FINAIS 82
REFERÊNCIAS 85
APÊNDICE A – TABELA DE ANÁLISE 88
ANEXO A – COLUNA DA *OMBUDSMAN* VERA GUIMARÃES MARTINS 95
ANEXO B – COLUNA “OS ERROS NOSSOS DE CADA DIA” 97

1. INTRODUÇÃO

Neste trabalho monográfico, o objetivo é propor uma reflexão a fim de compreender o que ocorre quando um veículo jornalístico faz uma crítica a si mesmo. Parte-se do princípio de que, desde sua origem, em meados do século XVI, o jornalismo localiza-se em um curioso espaço de dualidades, tais como: surge em oposição ao monopólio do Estado e da Igreja, mas como meio de expressão de interesses burgueses, trata-se de um negócio privado, porém também de um serviço público, consolida-se no sistema capitalista, no entanto, tem o compromisso de apontar suas falhas e as consequentes desigualdades sociais.

Não obstante, jornalistas ainda assumem para si o papel de tornar público aquilo que nem sempre suas fontes gostariam que fosse revelado. São práticas imorais, crimes de toda ordem e dramas pessoais que ganham as telas de televisão, as manchetes de jornais... São os erros cometidos por seres humanos em suas relações sociais, com consequências maiores ou menores, dependendo do caso. Porém, tendem a ser equívocos cometidos por outros profissionais, outros grupos empresariais, outros, enfim.

O que acontece, então, quando os media decidem ser igualmente rigorosos consigo mesmo? O que ocorre quando o olhar acusador volta-se para o espelho e passa a exigir explicações? E mais, o que significa comunicar-se com o público para além do envio de mensagens diárias? Afinal, o que diz a audiência fora dos gráficos de uma pesquisa de opinião? Dessas dúvidas, emerge a figura do *ombudsman*. O que ouve e o que conta este profissional?

Contratado para ouvir as críticas de internautas, ouvintes, leitores e telespectadores, tem a função de repassar as manifestações aos colegas e dirigentes da imprensa. Não só isso: de reproduzir e discutir as reclamações publicamente, prestando contas, explicando processos, justificando escolhas, fazendo ponderações as mais diversas.

É a imprensa fazendo a crítica da própria imprensa, refletindo acerca de si mesma, em um movimento não apenas autorreferente, mas tensionado por interesses múltiplos. Trata-se de uma atitude transparente, preocupada em revelar bastidores quase sempre disfarçados, mas um ato igualmente interessado em

transmitir credibilidade e agregar valor para si, bem como ensinar e preservar valores maiores (profissionais e humanos).

Dessa proposta, que traz em si conflitos a priori, surge um texto, uma fala, um discurso. Investigar essa mensagem é o objetivo assumido nesta pesquisa. Quais são as narrativas que emergem desse processo crítico? Quais são os sentidos possíveis de serem identificados nesses enunciados? De que forma esses tensionamentos se manifestam nas publicações da coluna do *ombudsman*?

A fim de responder essas perguntas, o trabalho será organizado em seis capítulos. No primeiro, serão apresentadas referências teóricas sobre comunicação, jornalismo e ética. Autores como Kunczik (1997), Genro Filho (2012) e Moretzsohn (2007) explicam a origem e as principais características da atividade jornalística. Eles trazem reflexões sobre a mediação entre realidade e receptores, a produção de conhecimento, o compromisso de garantir direitos e o potencial de contribuir para o desenvolvimento social.

Partindo disso, Loures (2008), Bertrand (1999), Wolf (2009) e McQuail (2003), entre outros, abordam a necessidade de discutir sobre os princípios deontológicos da imprensa. Em seus apontamentos, chamam a atenção para a importância de fazer com que os veículos assumam a sua responsabilidade, atuando com transparência e respeito. Mesmo reconhecendo as posturas resistentes no processo, defendem que a crítica seja feita a fim de fortalecer o vínculo com a audiência, percebendo-a como ativa e digna de ser efetivamente ouvida.

No segundo capítulo, em referências como Costa (1991) e Mendes (2002), são explicadas a origem da função do *ombudsman* e de que como ela é desempenhada em outros lugares do mundo. Fausto Neto (2008) e Braga (2006), entre outros, conceituam o perfil desse profissional, propondo reflexões quanto às atribuições que o cargo requer e quais os desafios oferece.

A relação com o público é abordada em dois aspectos: representatividade e disposição pedagógica. Ou seja, segundo os pesquisadores citados, o ouvidor tem o papel de falar ao veículo em nome da audiência e oferecer ferramentas para aprimorar a análise do público, ajudando-o a compreender decisões e posturas jornalísticas. Assim como no primeiro capítulo, entende-se que a contextualização é importante para localizar o objeto de análise, evidenciando sua relevância e suas implicações.

Na terceira divisão do trabalho, encontra-se uma breve revisão sobre os gêneros jornalísticos, em proposta classificatória de Melo (2003). Evidenciada a dificuldade de compreender os textos da coluna do *ombudsman* por esse viés, parte-se para as referências de narratologia, com Reis e Lopes (1988), Motta (2013) e Sodré (2009). Ainda que estejam voltados para narrativas informativas de periódicos, os olhares desses autores contribuem para a compreensão do fenômeno.

É a partir deles que fica mais claro o que é narrativa, qual é a sua função, como se estabelece e quais são os tensionamentos que abriga. Avançando na perspectiva de uma análise estrutural, o que os estudiosos propõem é observar o texto em sua relação social, contextualizando situações de produção e interlocução. Mais no final do terceiro capítulo, o aspecto da mitologia e da construção e preservação de valores comunitários é inserido como ponto a ser considerado no estudo das narrativas críticas.

Já os caminhos metodológicos são apresentados na sequência. As escolhas são feitas tendo em vista o objetivo: compreender o que ocorre em 25 colunas da ex-*ombudsman* do jornal Folha de São Paulo, Vera Guimarães Martins, publicadas em novembro e dezembro de 2015 e janeiro, fevereiro, março e abril de 2016. Por tratar-se de uma pesquisa quantitativa e qualitativa, três estratégias serão empregadas.

São conceituadas, então, no quarto capítulo, a pesquisa bibliográfica, que prevê o compilamento do que já foi pesquisado sobre o assunto, a análise de conteúdo, que tem como meta verificar o que está presente no texto além do visível aparentemente, e a tabela desenvolvida por esta autora junto ao projeto de pesquisa “Jornalismo e Literatura: Narrativas Reconfiguradas”. É uma ferramenta analítica adaptada e útil para quantificar, isolando aspectos como datas, temas, comentários e, o que mais interessa, a presença de narradores no texto.

Aqui, o plural justifica-se porque a hipótese que norteia esta investigação é de que, mesmo tendo uma pessoa assinando a coluna, a narrativa é composta por diferentes vozes. Também chamados de componentes de interação, esses narradores podem ser tanto o veículo, como a fonte entrevistada na matéria, os colegas de profissão ou o leitores. Em fluxos de poder modificados a cada movimento interativo, percebem-se tentativas de produzir significado, ampliar o espaço de expressão, ganhar uma disputa, enfim.

Dessa forma, encadeiam-se ações e reações, estados de transformação. Organizam-se acontecimentos e reflexões. Criam-se representações, estabelecem-se identidades. É o que passa a ser percebido e mostrado no quinto capítulo, quando a teoria é aplicada ao objeto. Nessa etapa, as colunas são vistas pelo viés do exercício jornalístico e dos estudos sobre narrativas.

Já no capítulo final, considera-se a trajetória percorrida a fim de fazer apontamentos. Na tentativa de compreender a coluna da *ombudsman* Vera Martins para além do texto jornalístico opinativo, aonde se chega? O que é possível auferir depois desse olhar detalhado dedicado ao recorte?

É esse viés investigativo que justifica o trabalho aqui empreendido. Não se pretende apenas reduzir o fenômeno a uma categoria que se entende demasiadamente limitada. Pelo caráter pouco convencional do objeto (uma crítica ao veículo paga e publicada pelo próprio veículo), compreende-se a necessidade de outras gramáticas explicativas.

E é esse passo de ousadia, mesmo reconhecidamente limitado, que torna esta pesquisa interessante para a área. É nesse novo jeito de analisar, com ferramentas ainda não tão comuns ao campo jornalístico (como a narratologia), que se pretende fornecer uma pequena (mas relevante) contribuição para o jornalismo (enquanto exercício profissional e objeto de investigação acadêmica).

2 O VIGIA DOS CÃES VIGILANTES: A CRÍTICA DO JORNALISMO E SEUS SIGNIFICADOS ÉTICOS

Neste primeiro capítulo, serão abordados conceitos que ajudam a compreender a comunicação, o jornalismo e a crítica ao produto jornalístico, em sua concepção ampla e relacionada com princípios éticos. Essa contextualização inicial é necessária para que, mais adiante, seja possível inserir o recorte de análise, apresentado no quinto capítulo. Antes, portanto, nessas primeiras divisões, pretende-se mostrar onde o objeto de estudo se localiza para que seja possível melhor visualizá-lo e entendê-lo em suas complexificações.

Neste capítulo, para introduzir esta pesquisa sobre a coluna da ex-*ombudsman* Vera Guimarães Martins, é proposta a revisita aos principais teóricos do campo comunicacional e jornalístico. Nas teorias sobre comunicação e jornalismo, o exercício crítico e a participação do público são analisados sob diferentes perspectivas. As determinações deontológicas que guiam a profissão jornalística também já foram estudadas por pesquisadores interessados em suas origens, mudanças e aplicações.

Começa-se com a concepção de Kunczik (1997). Segundo ele, o jornalismo, como a prática de transmissão de informações, com critérios, rotinas e técnicas específicas, surgiu no século XVI. Trata-se, atualmente, de uma atividade profissional, com formação de nível superior, que relaciona conteúdos teóricos e práticos. É também um modelo de negócio impulsionado pela Revolução Industrial e pelo sistema capitalista. Além disso, é um meio de incentivar valores democráticos e fortalecer o exercício da cidadania.

Kunczik (1997) menciona quatro teorias relacionadas à imprensa. A primeira, elaborada no século XVI, identifica os media com a função de promover o governo, estando, assim, a serviço do Estado. Já no século XIX, a teoria liberal vai propor o entendimento de imprensa como sócia na busca da verdade. Vem dela a concepção de quarto poder. As noções de responsabilidade social e comunista soviética são derivações dessas duas primeiras teorias.

Já McQuail (2003) reúne e explica conceitos que comparam os media com janela, espelho, filtro/porteiro, sinal/guia/intérprete, fórum/plataforma e interlocutor. Por meio dos conteúdos transmitidos pelo jornal, pelo rádio e pela televisão, o

público teria acesso às representações de mundo, aos recortes da realidade. Os veículos são vistos em sua função de mediador entre o fato (fonte da informação) e o receptor, selecionando mensagens, reunindo versões, oferecendo interpretações dos acontecimentos.

Ao citar Otto Groth, pioneiro na observação do jornalismo como fenômeno distinto da comunicação, Genro Filho (2012, p. 14) explica que os periódicos “são uma obra cultural produzida por sujeitos humanos dotados de finalidades conscientes, como parte da totalidade das criações humanas”. Essa produção identificada como resultado da consciência humana é uma característica importante sob o ponto de vista filosófico, que conceitua moral como ato voluntário e consciente.

Groth cria os conceitos que mais tarde serão trabalhados por gente como McQuail (2003), quando afirma que os jornais materializam ideias pertencentes ao mundo dos leitores. “O periódico deve servir de *mediador*, o que não implica apenas uma função social, mas também uma reciprocidade das relações entre os jornalistas, o periódico e os leitores” (GENRO FILHO, 2012, p. 14, grifo do autor).

Para o pesquisador brasileiro, o fenômeno jornalístico deve ser compreendido para além de seu berço burguês. Ou seja, ele surge para atender às demandas de uma classe emergente, a fim de propagar suas ideias e seus negócios, dentro de um modelo liberal, não mais restrito às imposições da Igreja e do Estado. Porém, sua função também é social, pois caracteriza-se pela prestação de um serviço público, difundindo informações e questionamentos que representam a sociedade e transmitem um conhecimento a respeito dela mesma.

O olhar de Genro Filho (2012) distingue o jornalismo como “produto histórico da sociedade burguesa, mas um produto cuja potencialidade a ultrapassa e se expressa desde agora de forma contraditória, à medida que se constitui como *uma nova modalidade social de conhecimento cuja categoria central é o singular*” (GENRO FILHO, 2012, p. 23, grifo do autor). Essa inserção comunitária, esse vínculo inerente com a sociedade igualmente é observado por Kovach e Rosenstiel (2003, p. 31):

> A principal finalidade do jornalismo é fornecer aos cidadãos as informações de que necessitam para serem livres e se autogovernar. (...) Essa obrigação para com a cidadania engloba vários elementos. A imprensa nos ajuda a definir nossas comunidades, nos ajuda a criar uma linguagem e conhecimentos comuns com base na realidade. O jornalismo também ajuda a identificar os objetivos da comunidade, seus heróis e vilões. (...) A

> imprensa funciona como um guardião, tira as pessoas da letargia e oferece uma voz aos esquecidos.

Já sobre o conhecimento produzido pela atividade jornalística, é preciso considerar as concepções de Moretzsohn (2007). Ela lembra que a profissão surge influenciada pelo “ideal iluminista de esclarecer os cidadãos” (MORETZSOHN, 2007, p. 25). É por meio da produção da imprensa, que é possível se situar no mundo, interpretar acontecimentos e tomar decisões a partir deles. O produto jornalístico, segundo a pesquisadora, é uma forma de conhecimento e existe um “reconhecimento social do papel de mediador do jornalista” (MORETZSOHN, 2007, p. 139).

Os tensionamentos ocorrem porque a prática é influenciada por interesses públicos e privados, sociais e mercadológicos. Em resumo, se, de um lado, os veículos de imprensa precisam transmitir informações sobre a realidade e oportunizar ao público a compreensão dos fatos, ajudando-o a tomar decisões individuais e coletivas, também precisam se sustentar economicamente enquanto empresa, pagando custos de produção e gerando lucro.

Com o objetivo de orientar a atividade jornalística e de aumentar a credibilidade junto ao público (e, consequentemente, a aceitação e a lucratividade), o jornalismo tem seu Código de Ética e parâmetros deontológicos gerais. E para além dos conjuntos normativos, as reflexões acerca da ética profissional aparecem em discursos emitidos pelos próprios profissionais – neste caso, os jornalistas. Esses exercícios críticos propõem respostas para questionamentos e apresentam novas provocações sobre o campo.

E aqui cabe um parênteses para salientar a diferença entre ética e moral que, apesar de, na sua origem etimológica, apresentarem significados semelhantes, tiveram suas definições modificadas. Na concepção de Vázquez (2010, p. 23), “a ética é teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade.”

Como objeto de estudo da ética, a moral abrange os atos conscientes e voluntários praticados por seres humanos e que afetam outros seres humanos. A ética investiga a essência da moral e a sucessão de diferentes sistemas morais. No caso deste trabalho, trata-se, portanto, de uma pesquisa (ética) sobre a atitude crítica (moral) no meio jornalístico.

Ainda nesse sentido, é necessário ponderar que, apesar de ser um dos três ramos principais da filosofia clássica (assim como as teorias da natureza e do conhecimento), a ética poucas vezes é estudada em seu vínculo com os meios de comunicação. Quem faz a observação é Cornu (1994, p. 13):

> Os filósofos, quando se interessam pela ética, só raramente prestam aos domínios da informação e dos *media* uma atenção à medida da sua importância social. Parece que a matéria "informação" é demasiado inconsistente, demasiado volátil, talvez demasiado fútil. A ponto de a ideia de misturar filosofia e prática da informação poder parecer incongruente.

Ao reconhecer que duas atitudes podem ser tomadas em relação ao jornalismo, Karam (1997, p. 35) sugere que o silenciamento conformista com as questões éticas não é o caminho ideal:

> Achar que seu desdobramento contemporâneo é natural e, portanto, devemos apenas nos render à repetição do dia anterior e de sua modificação imposta pelo surgimento das novas tecnologias, interesses econômicos e políticos formulados pela "lógica do mercado", ou, ao contrário, pensarmos que é possível construir um campo de conhecimento fundamental para a humanidade, no qual a inscrição da ética seja central para que o futuro não se torne apenas um conformado refém do passado.

Conhecida como "cão vigia", responsável por observar atentamente o exercício de instâncias representativas e poderosas, a fim de assegurar o funcionamento da sociedade, a imprensa tem o papel de fiscalizar se as normas estão sendo cumpridas e os direitos, garantidos. Com base nisso, Loures (2008, p. 171) reforça que o "cão vigia" também deve ser vigiado.

> É preciso então que a mídia analise o seu funcionamento, que se submeta à crítica e que faça permanentemente sua autocrítica. Deve ainda promover análises sobre seu próprio funcionamento, nem que seja apenas para que se possa aprender como ela funciona e que ela não está a salvo da inspeção e da crítica. Que seja tão exigente com ela mesma quanto diz que é com outros setores da vida nacional.

Em espaços como Observatório de Imprensa[1], espécie de fórum permanente que reúne usuários e produtores dos media brasileiros, e blog objETHOS[2], página *online* criada em 2009 por pesquisadores da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), são identificadas críticas às posturas jornalísticas. Produções, rotinas produtivas, trabalhadores, grupos de comunicação, tudo é passível de se tornar objeto de análise.

---

[1] Site disponível em: http://www.observatoriodaimprensa.com.br/
[2] Página disponível em: https://objethos.wordpress.com/

Narrativas dessa natureza começam a se multiplicar na década de 1960, conforme Traquina (1999), tanto no meio acadêmico quanto nos media. São elas que passam a desfazer mitos, desvendar interesses camuflados e admitir o desacordo em relação a compromissos morais estabelecidos. Com o advento da internet, passam a ser produzidas por um público receptor cada vez mais interessado em dar um retorno ao emissor.

Entende-se esse movimento como desenvolvimento da cidadania, uma vez que o consumidor do produto mediático é membro de uma sociedade e, na condição de fonte ou destinatário, tem sua vida e seu contexto influenciados pelo trabalho jornalístico. A audiência é, portanto, uma das principais interessadas na qualidade do desempenho mediático.

Jornalista brasileiro precursor da análise mediática, Alberto Dines defende o exercício crítico em texto comemorativo aos dez anos de Observatório da Imprensa. Segundo ele, a criação do espaço de reflexões sobre o comportamento mediático se justifica pela necessidade de prestar atenção às produções jornalísticas que, quando cumprem a sua função, são imprescindíveis ao desenvolvimento cidadão.

> O jornalismo é um exercício crítico permanente ao qual todos devem ser submetidos, sobretudo o próprio jornalismo. Quando a imprensa se exclui do debate torna-se automaticamente suspeita. Sempre esteve ciente de que a democracia é um processo dinâmico e que cada poder necessita de um contrapoder para equilibrá-lo. O único e legítimo contrapoder ao poder da imprensa é a conscientização do cidadão-leitor, cidadão-ouvinte, cidadão-telespectador e cidadão-internauta. (DINES, 2016, s/n).

Segundo Christofoletti & Motta (2008), a crítica aos meios se consolida no Brasil a partir do fim da ditadura. A criação de observatórios e o aumento da participação social na fiscalização desses processos comunicacionais se desenvolvem juntamente com a democracia. Nesse caso, a resistência se dá contra a indústria cultural e informativa que dita seus padrões e “não responde às demandas da sociedade civil: é demasiado acomodada, oficialista, superficial” (CHRISTOFOLETTI; MOTTA, 2008, p. 23).

Para Bucci (2000, p. 211), “debater abertamente as questões éticas, à luz de episódios reais, é um serviço de utilidade pública: educa o espírito crítico dos cidadãos e ajuda a melhorar a imprensa”. O professor da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (USP) é uma das principais referências sobre estudos éticos e comportamento dos media.

Assim como ele, Braga (2006) percebe que o trabalho analítico-interpretativo conduz ao esclarecimento e à percepção ampliada. Também diz que o exercício crítico se caracteriza por tensionar processos e produtos mediáticos, gerando dinâmicas de mudança. Outra referência na área, Karam (1997, p. 36) concorda:

> Refletir sobre a ética em uma atividade é, além de um tormento pessoal, um exercício de afastamento de uma prática imediata, de complexificação da moral profissional e da inscrição da profissão na contemporaneidade, com as previsíveis complicações de tal tentativa.

Por sua vez, Bertrand (1999) propõe o conceito de M*A*R*S (Meios de Assegurar e Responsabilidade Social da Mídia). Segundo o pesquisador francês, que se debruça sobre casos ocorridos na imprensa norte-americana, a proposta surge no início dos anos 90 como uma ferramenta não-estatal, com o fim de "tornar os meios de comunicação responsáveis perante o público" (BERTRAND, 1999, p. 140).

Apesar de refutarem a ideia, sob o pretexto de ameaça à liberdade de imprensa, os profissionais da área deveriam ser os mais interessados nessas formas normativas e fiscalizadoras. Além deles, os protagonistas do controle seriam os patrões (cujo envolvimento é mais difícil devido à preocupação com os lucros da empresa) e os leitores (geralmente esquecidos e impotentes, mas importantes para apoiar os jornalistas na busca pela melhoria do serviço).

Segundo Bertrand (1999), a sobrevivência da civilização depende de publicações de qualidade, pelas quais os cidadãos serão bem informados e capacitados a tomar decisões. Em seu livro, sugere mais de 30 meios, documentos, indivíduos/grupos e processos por meio dos quais as produções podem ser avaliadas conforme o padrão deontológico.

Muitos se relacionam com a função do *ombudsman*. Um deles é a errata ou quadro de correção. Além de ser um documento gratuito, "combate uma tara da imprensa: sua repugnância em admitir seus erros" (BERTRAND, 1999, p. 147). O pesquisador francês defende que o apontamento das falhas, tornado público ou disponibilizado apenas para a redação, seja feito pelos membros da sociedade.

> O método mais velho para melhorar os meios de comunicação, o mais fácil, o mais banal – é a crítica, negativa e positiva. Ela vem, é claro, dos políticos, dirigentes de indústria, representantes das minorias, defensores do consumidor, ecologistas e intelectuais – mas deve vir também de dois outros grupos. Primeiramente, dos profissionais da mídia, cuja credibilidade

> é a maior neste plano. E em seguida dos comunicólogos. (BERTRAND, 1999, p. 146).

Já as seções e páginas sobre a imprensa, além de informação, devem conter críticas, que “podem ser encontradas nos jornais sérios e nas revistas de qualidade”, (BERTRAND, 1999, p. 150). Ele cita o exemplo do cronista especializado David Shaw.

> A mídia tem sempre tendência a fazer silêncio sobre seus próprios assuntos. Entretanto, agora que ela constitui um dos sistemas nervosos do corpo social, o público precisa ser informado sobre ela. É preciso, portanto, que jornalistas se especializem nesse setor para cobrir-lhe a atualidade e para dedicarem-se a investigações sem complacência. (BERTRAND, 1999, p. 154).

No próximo capítulo deste trabalho, serão retomadas as definições do autor para tentar compreender melhor a função do mediador. Por ora,

> Não é inútil relembrar que deontologia e M*A*R*S têm vários objetivos: melhorar os serviços da mídia para os usuários; restaurar o brilho da mídia aos olhos do público; proteger de modo diverso a liberdade de palavra e de imprensa; obter, para a profissão, uma autonomia que lhe permita representar seu papel na expansão da democracia, logo na melhoria do destino da humanidade. (BERTRAND, 1999, p. 197).

E sendo a sociedade a mais beneficiada com este investimento, é dever de seus membros e diferentes representações dedicarem-se ao exercício crítico enquanto receptores. Ao lado de jornalistas efetivamente comprometidos com os princípios deontológicos da profissão, o público ganha força para pressionar os donos de veículos de comunicação a fim de garantir um serviço de melhor qualidade para todos.

2.1 Uma imprensa de qualidade demanda um receptor ativo

“Toda crítica da mídia é crítica da sociedade feita pela sociedade”, afirma Braga (2006, p. 17). Em sua obra, o autor considera os posicionamentos de Pierre Bordieu, segundo o qual apenas a academia pode criticar, e Comte-Sponville e Ferry, afirmando que só os media podem se criticar. Porém, para Braga, a crítica é um gesto social e não pode ser vista fora de sua relação direta com o público.

> O trabalho crítico das práticas midiáticas – além dos objetivos de análise, de busca de conhecimento, de desvendamento das lógicas de um produto (ou de um gênero, ou de um processo) – tende a exercer uma função geral de desenvolvimento de competências de interação na sociedade, no que se refere aos materiais e processos midiáticos que essa sociedade gera, faz circular e usa para os mais diferentes propósitos. (BRAGA, 2006, p. 47).

Em seus escritos, reunidos em um livro póstumo, Abramo (1988, p. 109) não faz diferença: “A ética do jornalista é a ética do cidadão. O que é ruim para o cidadão é ruim para o jornalista”. Discutir, portanto, abertamente os julgamentos faz com que o debate ético ganhe mais qualidade e legitimidade, segundo Bucci (2000, p. 25). Na mesma página, ele complementa: “(...) É no público que a ética jornalística adquire sua melhor consistência, é aí que ela encontra seu fundamento”.

> O leitor, o ouvinte ou o telespectador são, na realidade, os verdadeiros proprietários dos veículos. Os acionistas são os detentores da razão social da empresa. Mas a instituição tem um compromisso com o seu público a tal ponto que não pode, impunemente, desgarrar-se deste vínculo. (DINES, 1986, p. 55).

Porém, como lembra Kunczik (1997), a imprensa possui uma infeliz tradição de desconhecimento do seu público. Seja por reduzi-lo a pesquisas quantitativas de audiência que apenas direcionam o trabalho de publicidade ou pela ausência de qualquer método para sondagem, não é raro que os profissionais dos media ignorem os receptores de seus conteúdos.

McQuail (2003) cita as constatações de Ang (1991), apontando que os media não estão interessados em saber a respeito de quem recebe o seu produto. Tendem a fazer pesquisa apenas para “produzir um conhecimento comercial e institucional de uma abstracção da audiência, para finalidades de controlo e manipulação” (MCQUAIL, 2003, p. 368).

A imagem do leitor, ouvinte ou telespectador é construída, então, a partir de fragmentos da própria identidade do jornalista ou de seus colegas. E essa ideia equivocada traz prejuízo à recepção da crítica vinda de fora. Tendem a esquecer que “esse constrangimento externo é fundamental para o incentivo a atitudes de resistência interior do campo jornalístico” (MORETZSOHN, 2007, p. 247). Ou seja, desconhecendo quem tanto pode contribuir com os media, os profissionais restringem suas próprias possibilidades de atuação e ganho de força.

Segundo Wolf (2009, p. 109), os estudos culturais abrangem “estudos sobre o consumo da comunicação de massa enquanto espaço de negociação entre práticas comunicativas extremamente diferenciadas”. Eles “põem em destaque a contínua dialética entre sistema cultural, conflito e controlo social” (WOLF, 2009, p. 110).

Sendo assim, os conceitos e as ferramentas de pesquisa dos estudos culturais interessam a este trabalho, na medida em que concebem a audiência como intérprete e produtora de conteúdo mediático. Desde há muito não se trata apenas

de uma massa homogênea, passiva e manipulável. E ao ser visto em sua diversa capacidade de influenciar e absorver e/ou reter as emissões dos meios de comunicação, o público passa a ser entendido como agente em um contexto complexo.

> Anteriormente, presumia-se que o processo da comunicação, através da imprensa, da TV, do cinema, do rádio, compreendia um único fluxo: do comunicador ao público receptor, sem possibilidade de retorno imediato de mensagens. (...) Aparentemente, os “mass media” atingem globalmente a sociedade; mas, na prática, o conteúdo das suas mensagens é refletido, digerido, analisado dentro dos grupos, vindo daí a adoção de opiniões e atitudes. (MELO, 1970, p. 123).

McQuail (2003) resume três tradições de pesquisa de audiência: estrutural, comportamental e cultural. Elas consideram a relação do público (ativa ou passiva) com meios massivos como televisão. Porém, podem ser aplicadas nesse caso, na intenção de compreender o contexto e o comportamento dos leitores de jornal, sendo este um veículo de grande circulação nacional[3].

> Actos individuais de escolha dos media, de atenção e resposta, podem também ser mais ou menos activos, em termos do grau de motivação, atenção, envolvimento, prazer, resposta crítica ou criativa, ligação ao resto da vida, etc. Sempre houve uma tendência, explícita ou não, de considerar o uso activo dos media como “preferível” ao passivo. (MCQUAIL, 2003, p. 373).

Entre as ações desempenhadas pelos receptores, McQuail (2003, p. 386) lista a resistência à influência e o envolvimento. “Além disso, a actividade da audiência pode tomar a forma de resposta directa por carta ou telefone (...). Uma reflexão crítica sobre a experiência dos media (...) é outro exemplo de actividade da audiência”.

O pesquisador apresenta a atividade, a interatividade e as relações sociais entre o emissor e o receptor como dimensões do público. Ele recebe o produto mediático e discerne o poder de influência, positiva e negativa, exercido pelos produtores de conteúdo. Assim, reconhece o motivo destes “necessitarem, por isso, de direcção e controlo pela sociedade” (MCQUAIL, 2003, p. 409).

> As pessoas tanto se queixam dos media como os apreciam. A resposta positiva ultrapassa, em regra, a crítica mas o que é importante é o facto de o desempenho dos media ser olhado tão genericamente como tópico adequado à expressão de atitudes públicas, de juízos e opiniões. As audiências esperam que os media se conformem a certas normas de bom gosto e de moralidade, algumas vezes também a outros valores, como os da comunidade local, patriotismo e democracia. (...) As audiências também

[3] Segundo o site da própria empresa, trata-se do jornal brasileiro de maior tiragem e circulação, somando a média semanal de 320.741 exemplares, em 2015.

> são sensíveis à qualidade dos media por razões de tendência política e equilíbrio, colocando muitas vezes mais ênfase na imparcialidade e na confiança do que nos direitos de liberdade de expressão dos próprios media. (MCQUAIL, 2003, p. 410).

É importante salientar que, para McQuail (2003, p. 418), o conceito de audiência está relacionado ao de espectadores, significando “formas de ver e de ouvir bastante passivas”. Perspectivas como essa, porém, começam a ser contestadas a partir dos estudos de Lazarsfeld, nas décadas de 40 e 50, nos Estados Unidos. No Brasil, quem inaugura esse novo olhar em direção ao público receptor, como produtor de mensagens e cultura (e influenciador dos meios massivos), é Luiz Beltrão.

Contudo, se os estudos culturais apontam para uma audiência ativa, ainda hoje há teóricos como Silva (2002) e Melo (1970), que denunciam uma passividade causada pelo excesso de informação. Ao sobrecarregar o público com o envio demasiado de conteúdo, grandes veículos “neutralizam o impulso ao diálogo e não estimulam a consciência crítica” (MELO, 1970, p. 121). Atraído pela falsa possibilidade de interação e incapacitado de refletir, Silva (2002, p. 79) afirma que “o interlocutor da mídia é um ventríloquo, um eficiente repetidor da mensagem assimilada no programa anterior”.

Sem deixar de prestar atenção a essas ponderações, cumpre dizer que a popularização da internet, a partir de 1980, transforma o cenário jornalístico, movimento intensificado com a criação das redes sociais no novo milênio. Com acesso amplo às versões sobre os fatos, o receptor começa a identificar melhor as falhas da informação que antes era aceita como única e verdadeira. E é nesse espaço que passa a não apenas encontrar argumentos, mas também possibilidades imediatas de fazer sua crítica.

Se antes dependia de um telefonema para a rádio ou do envio de uma carta para o jornal, agora pode emitir seus comentários diretamente nas páginas dos veículos e vê-los sendo repercutidos no mesmo instante. O público não é mais convidado a participar, mas quase obrigado a interagir. Essa mudança de relações, em que o receptor reage às mensagens recebidas, valendo-se de recursos tecnológicos, cada vez mais ao seu alcance, desperta o interesse de muitos pesquisadores de Comunicação, que investigam o fenômeno.

Aqui, não é intenção abordar de forma aprofundada o assunto. Assim, ficamos com a observação de Fausto Neto (2008, p. 7). Ao analisar os fluxos entre leitores

críticos e empresa jornalística, no meio *online*, afirma que “esta realidade sócio-técnica-discursiva força a constituição de uma nova interação entre mídia e receptor, expandindo de modo complexo as fronteiras, quase que eliminando-as.”

Nesse contexto, muitos autores defendem o que pode ser chamado de “educação para os meios”. A sociedade, empoderada, deveria receber orientações para melhor aproveitar as possibilidades que encontram ao seu dispor. Um exemplo são os projetos ingleses de *media literacy*[4].

Na visão de Christofoletti & Motta (2008, p. 32), para dar “concretude social à crítica da mídia”, o desenvolvimento humano deveria passar a ser o parâmetro geral para o exercício analítico. O autor explica como funciona na prática:

> O desenvolvimento e os direitos humanos permanecem como referência ética e moral a partir da qual podemos nos posicionar diante de uma cobertura jornalística. Significa que temos uma referência universal a partir da qual podemos analisar e criticar o enquadramento ou a visão de mundo das coberturas profissionais. (CHRISTOFOLETTI; MOTTA, 2008, p. 32).

O pesquisador divide os critérios oriundos da ideia geral de desenvolvimento humano. Como base para analisar as ações da imprensa, os críticos deveriam considerar a abordagem do tema, a elaboração do produto e as fontes e atores. Em resumo, seria preciso verificar preconceitos presentes, formas de contextualização dos fatos, referências a políticas públicas e leis, menções de soluções, representatividade social dos entrevistados e enquadramentos predominantes. Conceitos como esses funcionariam como lentes por meio das quais seria possível estabelecer julgamentos eficazes.

Essa oferta de vocabulário e critérios para tirar o receptor da condição de passividade pode ser feita pelos próprios profissionais de imprensa. Ao veicular suas análises, o crítico disponibiliza para a audiência ferramentas que poderão ser utilizadas por ela mesma a fim de aprimorar a reflexão acerca das produções mediáticas. É o que sugere Braga (2006, p. 65):

> Um bom trabalho crítico tem ainda a capacidade de oferecer critérios diferenciados para orientar interpretações no nível do senso comum, que possam ser elaboradas pelo usuário “não-escolado”, não-intelectual, mas ainda assim com adequação e a serviço de seus próprios interesses e

[4] Nas próprias páginas da internet ou pessoalmente, em escolas, são apresentadas ao público questões que devem ser consideradas durante a análise dos produtos mediáticos. Conforme Buckingham (2003) citado por Siqueira e Rothberg (2008, p. 213), os internautas e estudantes são conduzidos a pensar, entre outros aspectos, sobre “contexto institucional e rotinas de produção, linguagem, representação e audiência”.

> percepções sobre o mundo, o que significa uma ampliação de suas competências de autonomia interpretativa e de escolha.

Além da qualificação do público para efetivar uma crítica construtiva, não apenas impressionista, outros desafios precisam ser vencidos neste campo. Identificá-los é o primeiro passo para superá-los. E, assim como é de interesse social que as pessoas estejam aptas para ler melhor os meios, trata-se de um benefício igualmente coletivo que as outras dificuldades sejam sanadas.

2.2 Dificuldades e tensões no exercício crítico

Para Bertrand (1999), há quem considere inútil fazer a crítica dos veículos de comunicação e há argumentos de que se trata apenas de mera propaganda institucional. Essas seriam objeções injustificadas, de acordo com o estudioso francês. Porém, ele menciona e explica os verdadeiros obstáculos: dependência dos jornalistas, conservadorismo, corporativismo, sede de poder, arrogância, hiper-susceptibilidade, alto preço no investimento em determinados profissionais e/ou instrumentos de pesquisa de opinião e tempo curto para refletir sobre as rotinas produtivas.

Um dos grandes problemas também é o que Bertrand (1999) chama de “tara fundamental”, ou seja, a lógica hierárquica que tira os críticos dos espaços de tomada de decisão. Nesse caso, se o corporativismo direcionasse melhor seus esforços, poderia o profissionalismo ganhar força contra as pressões patronais. É o caminho apontado por Traquina (1999).

Os donos também tendem a ver o seu negócio como privado, por isso, sem razões para ser alvo de “pitacos” vindos de fora. Eles ignoram que a abertura para a crítica e as efetivas reflexões sobre a atuação de sua empresa são investimentos de grande retorno.

> Para a imprensa, a conquista e manutenção do direito de expressão nem sempre vem acompanhada da mesma disposição para o debate. Os media são tão capazes de analisar discursos quanto incapazes de debater as próprias notícias. Aceitar opiniões diferentes seria, na visão dos meios de comunicação de massa, contradizer as próprias palavras, desmentir-se. (CARVALHO, 2008, p. 222).

Essa indisposição para receber críticas, não só dos donos dos veículos, mas dos funcionários, é percebida por muitos pesquisadores como sinal de arrogância dos jornalistas. Goodwin (1993, p. 363) provoca: “Repórteres também são melhores

em cometer erros do que em corrigi-los". Ele estudou casos da imprensa dos Estados Unidos e sistematizou orientações normativas. Assim como Bertrand (1999, p. 185), entendeu que os desafios são, não raras vezes, impostos pelos próprios redatores.

> Os jornalistas julgam toda intervenção como uma violação do santuário onde, sumos sacerdotes da informação, eles se consagram a sua vocação. Com efeito, admitem um pouco melhor que censuras lhes sejam feitas por seus pares: que autoridade, que graça superior, lhes dá o direito de se erigir juízes? São eles, geralmente, que se opõem à instalação de um mediador na sua sala de redação. (BERTRAND, 1999, p. 185).

Plaisance (2011) também caminha nessa direção ao perceber que a resistência ocorre, especialmente, pelo receio de ferir a autonomia profissional.

> Os próprios jornalistas muitas vezes são ambivalentes em relação ao seu comprometimento com o ideal do comportamento transparente. Eles há muito tempo relutam em expor as deliberações das redações à análise pública por várias razões, inclusive por medo de afetar outro princípio central do jornalismo: a autonomia em relação a influências externas. (PLAISANCE, 2011, p. 72).

Bucci (2000) faz menção a Paul Johnson, que elenca dez mandamentos do jornalismo. No decálogo de orientações, está a "disposição para admitir o próprio erro". Ela deveria vir do entendimento do próprio ofício jornalístico. Afinal, lidando com a realidade em suas versões imediatas e múltiplas, o repórter corre o risco de cometer muitos erros. "Como o jornalismo se encontra no espaço público cotidiano de forma mais visível, são também mais visíveis seus erros. Mas não são menores do que aqueles que ocorrem em quaisquer áreas", (KARAM, 2004, p. 34).

Carvalho (2008) reflete ainda, como McQuail (2003) e Melo (1970) anteriormente citados, sobre a condição de passividade social frente aos produtos mediáticos. O público, na posição confortável de receptor e desestimulado a dialogar, não tende a se dar o trabalho de refletir sobre o que vê diante da tela, ouve no rádio ou lê no jornal. Segundo o autor, a imprensa

> como responsável pela narrativa de acontecimentos mundanos – isso pode soar repetitivo – fez-nos crentes fiéis de seus relatos. Tanto ouvimos e aprovamos todos quanto esquecemos que são produzidos por pessoas e veículos passíveis de erro. (CARVALHO, 2008, p. 221).

É necessário, então, como já foi dito, refletir sobre o exercício crítico em diferentes instâncias: do dono da empresa que vê apenas a versão privada do seu negócio até a audiência por vezes inerte e sem conhecimento necessário, passando pelo profissional, nem sempre interessado em se colocar no lugar do receptor.

Quando se trata de meios de comunicação mais qualificados, a tendência é todos saírem ganhando.

Vale lembrar o ponto de vista de Moretzsohn (2007), para quem a crítica deve ser usada para a construção de um “novo senso comum”. Ou seja, o exercício reflexivo pode provocar uma forma diferente de compreender o mundo, ganhando força e consolidando mudanças. A autora defende que, para isso, é preciso identificar e aproveitar as brechas no sistema.

Se os códigos deontológicos já estão elaborados, torná-los acessíveis e debatê-los é igualmente um princípio moral. Como prestadores de um serviço social, responsabilizando-se pelo poder que lhes foi concedido, os media têm o compromisso com a transparência e a abertura para o diálogo. Trata-se, apenas, de efetivar meios e superar dificuldades para que o exercício crítico ocorra.

2.3 A crítica como um ato de transparência e prestação de contas

Neste sentido, cabe ressaltar a proximidade entre o exercício crítico e o de prestação de contas. Ao veicular questionamentos e posições contrárias ao seu comportamento, os meios de comunicação abrem espaço não apenas para expor as ponderações negativas, mas para dar um retorno a elas. Dessa forma, explicam suas motivações e seus processos produtivos, colaborando para ampliar a compreensão de quem recebe o conteúdo pronto.

Plaisance (2011) apresenta as bases filosóficas que justificam os princípios morais jornalísticos. Em sua obra, reflete sobre casos ocorridos tanto no jornalismo, quanto na publicidade e na área de relações públicas. Ao mostrar a origem de determinados valores, contribui para fortalecer as orientações dos códigos deontológicos. No caso da transparência, define que se trata de um movimento ativo para tornar algo visível.

“A interação transparente é o que permite que nós, como seres racionais e autônomos, avaliemos o comportamento uns dos outros. As nossas motivações, aspirações e intenções são integralmente expostas à análise”, conceitua Plaisance (2011, p. 76). Ao se referir aos benefícios dessa prestação de contas, o pesquisador afirma: “a abertura é a melhor forma de construir a confiança pública e a responsabilidade social.” (PLAISANCE, 2011, p. 71).

> O comportamento transparente pode ser definido como a conduta que pressupõe uma abertura na comunicação e atende uma expectativa razoável de troca honesta quando as partes têm um interesse legítimo nos possíveis resultados dos efeitos do envio ou da recepção da mensagem. É uma atitude de comprometimento moral proativo que manifesta uma preocupação expressa com o princípio das pessoas como fins quando se pode afirmar razoavelmente que certo grau de fraude ou de omissão possa correr o risco de impedir a devida dignidade do receptor ou a sua capacidade de exercer a razão. (PLAISANCE, 2011, p. 75).

A compreensão das pessoas como “fins” e não como “meios” tem origem nas concepções de Immanuel Kant. O filósofo conceitua o “princípio da humanidade”, podendo ser entendido como critério para balizar as atitudes entre os homens, considerados, individualmente, de valor moral infinito. Segundo Kant, todos os seres humanos são dotados de razão e capacidade para exercer o livre-arbítrio. Portanto, nenhum sujeito pode, a fim de atingir seus próprios objetivos, usar o outro como objeto ou meio. O desrespeito pelo semelhante conduziria ao caos.

Na comunicação, a transparência profissional demonstra “respeito fundamental à racionalidade e ao juízo dos consumidores da mídia” (PLAISANCE, 2011, p. 80). Ao reconhecer as próprias falhas e limitações no exercício da profissão, os jornalistas estariam dizendo ao público “vocês são dignos de saber isso”. No meio jornalístico, os códigos que orientam as explicações quanto à cobertura ou à produção de uma matéria têm como base esses conceitos kantianos.

> A expectativa era e é a de que os organismos noticiosos sirvam ao público com informações sobre os governos e outros aspectos da vida. Servir ao público também significa prestar contas ao público que não tem ideia nenhuma, a não ser que a mídia lhe explique, por que razão certos acontecimentos e atividades “valem como notícia” e outros, não; (...) O público seria melhor servido se soubesse mais a respeito das políticas de ética das organizações jornalísticas que apoiam. (...) Não são muitos os jornais que fazem isso, embora aqueles relativamente poucos que têm seus *ombudsmen* informem seus leitores a respeito da orientação ética do trabalho no jornal na sua coluna. (GOODWIN, 1993, p. 392).

“Os jornalistas que explicitamente valorizam a transparência demonstram que estão constantemente comprometidos com a tarefa de analisar se a sua cobertura levou em consideração os interesses de todas as pessoas envolvidas ou afetadas por ela”, reforça Plaisance (2011, p. 92). Apesar de ser considerada uma atitude que inviabilize a produção ou que contrarie outros valores da profissão, a prestação de contas aumenta a credibilidade.

E é a partir dessas referências que é possível enxergar os principais conceitos e problematizações que envolvem a crítica ao produto jornalístico. Princípios morais, participação do público, desafios profissionais... O exercício de análise pode ser

compreendido a partir de suas complexas versões. Sintetizá-las neste capítulo foi o objetivo proposto a fim de dar sequência ao trabalho de pesquisa.

Nas próximas páginas, será abordado o papel do *ombudsman*, profissional responsável por ouvir a audiência, analisar o próprio veículo e tornar mais transparente o trabalho jornalístico. É ele quem vai ter a função de explicar termos restritos aos bastidores, esclarecer escolhas, tensionar posicionamentos e propor reflexões. Neste segundo capítulo, os conceitos aqui apresentados serão utilizados na tentativa de identificar esse jornalista distinto dos demais.

3 A INTERMEDIAÇÃO ENTRE LEITORES E JORNAIS: ORIGEM E FUNÇÃO DO OMBUDSMAN

Se, anteriormente, foram apresentados conceitos relacionados à comunicação, ao jornalismo e à crítica sobre os media com o objetivo de contextualizar o objeto aqui estudado, neste segundo capítulo a ideia é propor uma reflexão mais aprofundada sobre a função do *ombudsman*. Trata-se da busca por compreender este cargo de "representante" em seu surgimento, suas atribuições e seus desafios.

De origem escandinava, a palavra "*ombudsman*" é traduzida por Costa (1991) como "aquele que representa". Mendes (2002), porém, afirma que o significado é "pessoa encarregada de delegação" e remete ao cargo instituído por lei em 6 de junho de 1809 no regime monárquico-parlamentar da Suécia. Tratava-se de um ouvidor, responsável por receber as reclamações do público em relação ao governo e repassá-las às autoridades.

Além disso, quem assumia o cargo tinha o dever de garantir que os direitos dos cidadãos seriam atendidos. Conforme Loures (2008), por essa razão, o Ricksdagens Justitieombudsman (nome original, que significava "*ombudsman* de justiça", depois utilizado apenas em sua versão resumida) passou a ser denominado "defensor do povo".

Ombud é 'representante' e man é 'homem', mas, apesar de o segundo vocábulo ser, no singular, igual tanto no inglês como no idioma sueco, o plural correto seria '*ombudsmän*' e o feminino, '*ombudskvinna*'. É o que pontua Mendes (2002). Entretanto, como foi assimilada pela língua inglesa, opta-se aqui pela versão brasileira de '*ombudsman*' para ambos os gêneros e '*ombudsmans*' no plural.

Segundo Costa (1991, p. 15), o termo "serve para designar o ouvidor-geral. O conceito surgiu na Suécia, em 1713, e acabou se oficializando na reforma constitucional sueca de 1809". Mendes (2002) explica que, um século depois, os suecos criaram outros cargos semelhantes e, dessa forma, surgiram *ombudsmans* de diferentes áreas: militar, judicial, administrativa, econômica e, então, jornalística.

Apenas em 1919 que a ideia avança para outro país e a Finlândia implanta a função. Na década de 50, nações como Noruega, Dinamarca e Nova Zelândia seguem o exemplo. O motivo sugerido por Mendes (2002) é o fim da Segunda Guerra Mundial e a Declaração Universal dos Direitos Humanos. Contudo, faz uma

ressalva, lembrando os tribunos da plebe romana, que ouviam as queixas dos cidadãos, e os bispos, durante o Brasil colonial, intitulados “ouvidores da Coroa”.

A importância que se dá à Suécia é justificada pela preocupação que o país sempre demonstrou com os direitos civis. Mendes (2002) esclarece por que é de lá que vem o modelo de *ombudsman* reconhecido mundialmente. Conforme a constituição sueca, é função do ouvidor não apenas ouvir as queixas dos cidadãos, mas investigá-las, usá-las como base para fazer advertências e, a partir delas, elaborar um relatório oficial anual. Trazido para dentro da redação, trata-se, segundo Costa (1991, p. 16) do “profissional contratado para ouvir os leitores, além de expor o jornal publicamente à crítica”.

No caso da imprensa, a ideia de instituir alguém com atribuições semelhantes começa a aparecer em dois artigos escritos no fim da década de 1960: um assinado por A. H. Raskin, publicado no *The New York Times Magazine*[5], e outro de autoria de Ben H. Bagdikian, veiculado na *Esquire*. Segundo Loures (2008), a sugestão de ambos era canalizar as queixas do leitor de modo a tornar mais eficiente a atuação dos impressos diante da comunidade. E os veículos “entendendo que errar pode ser humano, mas que admitir o erro é bom para a credibilidade da empresa jornalística, começaram a tomar providências” (LOURES, 2008, p. 168).

O primeiro jornal a contratar um *ombudsman* foi o *Louisville Courier Journal*, em 1967. Porém, conforme Loures (2008), ele respondia aos leitores, realizando a crítica interna das produções. Ou seja, o *feedback* se limitava à redação (repórteres e editores) e aos retornos individuais ao autor dos apontamentos. Em 1970, o *The Washington Post* passou a tornar públicas, em colunas semanais, as análises feitas pelo representante do leitor.

Uma década depois, foi fundada, nos Estados Unidos, a Organization of News Ombudsmen (Organização dos *Ombudsmans* de Imprensa), ONO[6]. Ela reúne membros em todo o mundo e promove conferências anuais a fim de discutir as práticas de representação do leitorado. Sobre a instituição[7], Goodwin (1993, p. 386) comenta que costuma ser chamada pela “abreviatura ‘Oh, no!’ (Oh, não!) que

---

[5] Ambos estão disponíveis para assinantes das revistas nos respectivos acervos online: http://query.nytimes.com/gst/abstract.html?res=9F00E2D8163FE53BBC4952DFB066838C679EDE e http://archive.esquire.com/search/?QueryTerm=Ben+H.+Bagdikian&DocType=&sort=

[6] Mais informações disponíveis no site oficial: http://newsombudsmen.org/

[7] No Brasil, o órgão responsável por congregar ouvidores, não apenas da imprensa, mas das entidades em geral, é a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman. Seu endereço online é: http://www.abonacional.org.br/

descreve melhor a reação típica do *ombudsman* diante da última gafe do seu jornal". De acordo com Loures (2008), os Estados Unidos da América, Canadá e Inglaterra são os países que mais contam com *ombudsmans*.

Costa (1991), o primeiro *ombudsman* brasileiro, compara a demanda na Folha de São Paulo (quase 400 mil exemplares diários e 30 reclamações por dia – há mais de 20 anos) com a realidade de outros jornais como o japonês The Yomiuri Shimbun (14 milhões de exemplares diários e um comitê de *ombudsman*) e o norte-americano The Washington Post (900 mil exemplares diários e em média 25 reclamações por dia). Segundo ele, não são os erros gramaticais ou sintáticos que originam a necessidade de um *ombudsman*. "Ela vem da urgência de menos erros de informação, da urgência de melhor qualidade. (...) De sobra, os jornais vêem crescer sua credibilidade" (COSTA, 1991, p. 18-19).

3.1 Um jornalista com função diferenciada e perfil distinto

Trata-se, portanto, de uma iniciativa para recuperar e/ou reforçar a boa imagem dos jornais junto ao público. É uma atitude que visa a tornar mais transparentes os processos produtivos dos media, dando aos receptores a chance de manifestar sua opinião e questionar a respeito do que recebem em termos de conteúdo. Loures (2008) observa que esse serviço de atendimento integra as ações de controle de qualidade que, por sua vez, têm como objetivo máximo melhorar o desempenho mediático.

Logo, é necessário definir um perfil que atenda às exigências mínimas do cargo e reúna características a fim de cumprir esses propósitos. Para Cornu (1998, p. 41), deve se tratar de um "jornalista experiente e respeitado". Bertrand (1999, p. 187) concorda e acrescenta que, para conquistar o respeito, o *ombudsman* deve ter sua experiência valorizada sendo "uma pessoa muito bem paga".

> É necessário que ele seja respeitado pelos seus pares e que não tenha nada a temer ou a esperar da hierarquia. Seu papel é ouvir os usuários descontentes, fazer uma investigação e, nos casos importantes, publicar suas conclusões numa crônica semanal. Ele abre uma porta ao público, prova-lhe que se está pronto a escutar suas críticas. Vantagens sobre os conselhos de imprensa: a facilidade de acesso e a reação rápida. Dificuldade: se quer permanecer eficaz, não deve aparecer nem como um advogado do jornal nem como um porta-voz dos usuários. Também ele serve de guia em deontologia. (BERTRAND, 1999, p. 155-156).

Outra perspectiva é encontrada em Fausto Neto (2008), para quem o *ombudsman* opera, dentro da lógica organizacional, em uma posição estratégica a fim de contribuir no cumprimento de um contrato entre leitor e veículo de comunicação. Trata-se de um “delegado autorizado a sustentar uma missão junto ao leitor e a serviço do leitor” (FAUSTO NETO, 2008, p. 5). Sua atuação é definida por uma política regulatória, em uma prática discursiva transversal.

Neste lugar, ocupado apenas porque a empresa o autoriza, o *ombudsman* tem seus movimentos limitados. Sua função assemelha-se a de um “’ator delegado’ que, na condição de um executor de missões (como é o caso dos diplomatas) é pago para construir uma ponte que possibilite o acesso dos leitores à máquina do jornal”, define Fausto Neto (2008, p. 8). Porém, esse acesso não é total.

A “ponte”, nesse caso, nem sempre deve ser uma via de mão dupla e o diplomata precisa lembrar, constantemente, suas origens e a serviço de qual país realmente está. Ou seja, os interesses de quem paga ou proporciona esse contato ainda possuem maior relevância. Por isso, quando é transformado de jornalista em leitor, o *ombudsman* torna-se um “interpretante problemático”.

Ou seja, deslocado de seu papel até então outorgado, passa a causar problemas para a empresa. É possível pensar no risco de o *ombudsman* se tornar um leitor próximo demais, com liberdade exagerada de apontar falhas e sugerir melhorias. É uma situação desconfortável e complicada, pois é como se as vozes da audiência soassem em um volume além do permitido originalmente pelo veículo.

Já Loures (2008, p. 169) explica que não basta receber as queixas e orientar os leitores a encaminhar cartas ao editor.

> O *ombudsman*, por sua vez, desempenha funções mais amplas: ouve as reclamações dos leitores, investiga os comentários e queixas sobre o conteúdo do jornal e aponta, seja por meio de memorandos internos, seja em sua coluna semanal, os erros encontrados nas edições diárias, recomendando ações corretivas. Além da autocrítica da empresa jornalística, alguns ombudsmen, como é o caso do que ocupa o cargo no jornal Folha de S. Paulo, fazem ainda no espaço destinado à sua coluna a crítica dos meios de comunicação, participa de conferências e, quando for o caso, defende o jornal publicamente.

Sob o ponto de vista de Braga (2006), o jornalista difere-se do juiz porque esse segundo tem uma formação diferente do réu que está julgando. O *ombudsman* (graduado em jornalismo, na posição de juiz) é formado tal qual seu colega (graduado igualmente em jornalismo, mas na posição de réu). Essa condição peculiar torna inviável a desqualificação do opositor/crítico. “No trabalho do

ombudsman, os critérios e os procedimentos da crítica são estruturalmente internos, ou seja, decorrem diretamente dos padrões da profissão e podem ser julgados segundo os próprios valores da profissão", afirma Braga (2006, p. 92). Por isso:

> O *ombudsman* deve ter uma competência propriamente profissional, como jornalista, envolvendo experiência, conhecimento dos padrões, critérios, valores básicos da profissão e ainda reflexão desenvolvida para além do mero domínio prático. A função crítica solicita ainda um perfil "pedagógico" estrito, no sentido de ensinar, e amplo, no que se refere a acreditar nos processos de desenvolvimento qualitativo baseado na crítica. Finalmente, a função parece solicitar uma habilidade redacional relacionada a uma disposição "diplomática" para fazer interagir os contrários, para negociar posições em busca de convencer, para tentar extrair do embate e das tensões produzidas pela "avaliação" resultados proativos, em vez de conflito. (BRAGA, 2006, p. 97).

Essas negociações e tensões ocorrem nos dois processos críticos identificados pelo autor: o interno e o externo. Tanto as análises e questionamentos tratados entre colegas quanto aqueles que são expostos aos leitores trazem, na essência, uma discussão em relação aos critérios críticos. Ao propor uma reflexão sobre a prática, colegas jornalistas partem dos mesmos padrões, mas vistos em suas nuances.

No entender de Braga (2006), os critérios são matizados pelo exercício diário e pelas interpretações individuais. Por isso, na coluna do *ombudsman*, ainda que transpareçam as polêmicas, o tom tende a ser mais compreensivo e negociado. O embate frontal é atenuado pelo entendimento mútuo de que, sim, há regras comuns na profissão, porém, nem sempre inequívocas ou indiscutíveis.

> As práticas e os padrões referentes à produção jornalística são compartilhados entre jornalistas e *ombudsman*: o 'olhar' sobre o mundo da atualidade e sobre como apurar e expor acontecimentos é da mesma ordem. Não há distanciamento de origem que produza estranhamento de critérios ou prevalência oposta de parâmetros. O tensionamento possível decorre, então, de outro fator: o fato de que a coluna crítica se põe como 'avaliação' intencional expressa entre pares. (BRAGA, 2006, p. 102).

Por essa razão, cabe relembrar a função do avaliador não como uma autoridade de chicote em punho a fim de julgar e punir servos errantes. Aqui, referimo-nos ao olhar observador, definido por Christofoletti (2008, p. 91-92) como "analítico, examinador". Ele

> (...) empreende o que se pode chamar de uma leitura crítica dos processos e produtos midiáticos. Por isso, é um olhar do cuidado, do acompanhamento, do zelo. É um passo além do ver, deixando para trás a passividade e a inércia de meros receptáculos de informação. (...) É um olhar lançado por jornalistas, por leitores e telespectadores mais atentos, por *ombudsmen*, por críticos de mídia. (...). O observar é um exercício de leitura de alguma profundidade, preocupado com as condições de

> veracidade daquelas informações, com as circunstâncias de produção e de difusão daqueles conteúdos e mensagens.

Segundo o autor, motivados pelo desejo de aperfeiçoamento dos meios, espantando fantasmas da manipulação e do erro, leitores e críticos profissionais podem se dedicar a essa observação. O que se requer deles, cita Christofoletti (2008, p. 93) é "desprendimento, inquietação, desconfiança. Rigor, equilíbrio, disposição a ir além do aparente."

3.2 O vínculo com o público: dispositivo para representar e ensinar

O *ombudsman* pode ser compreendido em sua relação com o público como representante de suas inquietações e como professor a lhe ensinar conceitos jornalísticos. É por meio desse profissional que o veículo de comunicação vai passar a dialogar, em um processo real de duas vias, mais claro, com sua audiência. É também dessa forma que os leitores terão a possibilidade de compreender valores que determinam a escolha da abordagem de uma notícia, mas que nem sempre ficam explícitos.

> Como servir bem a sociedade se não se escutarem as razões de queixa dos diversos grupos de usuários e dos membros das outras instituições sociais? Estudos mostram o frequente desacordo entre os gostos dos usuários e a ideia que têm deles os dirigentes dos meios de comunicação. Estes últimos precisam ser informados. Olhar os gráficos de venda e os percentuais de audiência não é suficiente. (BERTRAND, 1999, p. 146-147).

Assim, é possível pensar em uma chance de conhecimento mútuo. Tanto o leitor precisa saber mais sobre os bastidores de produção jornalística, quanto os profissionais e diretores do veículo necessitam identificar melhor a própria audiência. A opinião de quem recebe importa a quem produz assim como os esclarecimentos dos emissores são necessários aos receptores. Trata-se de uma condição básica para que o processo comunicativo ocorra.

Braga (2006) identifica o *ombudsman* localizado entre a crítica de especialistas, da sociedade e o ponto de vista profissional. Interagindo nesse âmbito, sua ação seria um "sistema de resposta" e um "dispositivo social". Configurado como um ponto em comum, recebendo e emitindo mensagens de todos os segmentos, é o ouvidor quem possibilitaria as relações entre emissores e receptores, entre quem pergunta e quem responde.

> Esses dispositivos funcionariam como apoio, explicitação e desenvolvimento das possibilidades interativas dos tipos de materiais expressivos para os quais se voltam. Participam das interações, portanto, como componente direcionador, através das críticas elaboradas e das seleções e preferências operadas. (BRAGA, 2006, p. 57-58).

O autor cita seis componentes desse processo de interação em torno do *ombudsman*: o jornal, considerado como empresa/veículo de informação; os editores, diretores... enfim, agentes que tomam decisões e respondem por elas em nome do veículo; os jornalistas em geral, membros da redação, responsáveis pela produção de matérias; o leitor a fim de conhecer o funcionamento do jornal; o leitor a ser defendido em seu direito de receber informações bem apuradas; as fontes, a serem respeitadas e nunca incorretamente expostas. Trata-se uma ponte, de um elo instituído para negociar interesses diversos. Nem sempre é bem-vindo por parte de quem deseja que seus interesses se sobreponham aos demais.

> Muitos editores que ainda não criaram seus ombudsmen ou representantes dos leitores argumentam, dizendo que eles próprios sabem como tratar das reclamações dos leitores e providenciar a crítica interna entre seus funcionários, mas a prova de que eles façam isso é bem pouco evidente. (...) Indivíduos, membros da comunidade, poderão ter suas reclamações satisfeitas através de chamadas e de cartas aos editores e ombudsmen, ou através de processos judiciários, mas a espécie de prestação de contas necessária é muito maior do que isso. O público precisa ter, permanentemente, a garantia de que o papel vital representado pelo jornalismo, ao fornecer informações e análises independentes, não está sendo envenenado, prejudicado, ou tratado com irresponsabilidade. (GOODWIN, 1993, p. 410-411).

Segundo Carvalho (2008), em reforço ao que já era dito no início da década de 1990, o exercício autocrítico precisa se intensificar nas redações. Considerar o ponto de vista da audiência é um gesto de comprometimento com a profissão e um sinal evidente de que a prática comunicativa tem como base o respeito. No Brasil, a imprensa deveria estar mais atenta a esse aspecto.

O autor cita os exemplos dos jornais Folha de São Paulo e O Povo, mas frisa a necessidade de avançar. “Os *ombudsmen* dão início a uma nova relação com o leitor, embora esta ainda seja tímida e marcada pela autoindulgência. Ainda assim, é melhor haver algum que nenhum canal de reclamação” (CARVALHO, 2008, p. 222).

Como mediador entre a obra e o público, o *ombudsman* desempenha também uma função pedagógica, no sentido de auxiliar o leitor na compreensão do exercício jornalístico. “Cabe-lhe a tarefa de abrir horizontes amplos para a sociedade interpretar e julgar os objetos culturais”, refletem Christofoletti & Motta (2008, p. 37).

Esse papel de mediação, não só entre o resultado final, mas entre processos produtivos, também é reconhecido por Braga (2006, p. 105).

> Ainda que não colocado como objetivo expresso, os processos da coluna geram um resultado de ordem pedagógica para o público leitor. Ao expor critérios e padrões jornalísticos, refletir sobre eles, examinar sua correlação com a prática, através dos casos criticados que, aí, funcionam como ilustração, a coluna "ensina", isto é, oferece ao leitor vocabulário e conceitos de compreensão dos processos jornalísticos para além da detecção do "erro jornalístico" e do simples acordo ou desacordo com posições sobre os temas.

Ao ter contato com aquilo que o *ombudsman* escreve, o leitor terá a chance de aprender significados de termos técnicos quase sempre restritos à redação, como "*lead*", "valor-notícia" e "*off the record*". Muito além disso, valores até mesmo paradigmáticos, muitas vezes conhecidos apenas por quem tem acesso aos manuais deontológicos, como imparcialidade e objetividade são explicados na coluna.

Situações e normas que influenciam na decisão do que vira ou não notícia, do que merece ou não chamada de capa... todos esses aspectos deixam de se restringir aos bastidores jornalísticos e ganham projeção a fim de ensinar a audiência, colaborando para que ela interprete melhor o produto final. Nesse sentido, as distâncias diminuem e o público tem a chance de dialogar, com mais desenvoltura, falando a linguagem dos profissionais da imprensa. Empodera-se e torna-se mais bem equipado para fazer a leitura das mensagens mediáticas, conforme será visto no capítulo cinco, na exposição dos exemplos encontrados.

3.3 Novos formatos interativos e a crítica ao crítico

Como já referenciado em Fausto Neto (2008), a relação entre emissor e receptor ganha novas configurações a partir da internet. Vale dizer que, conforme Soster (2009), as mudanças sociais e tecnológicas começam a despontar em 1970, com a informação digital. No Brasil, os jornais passam a migrar para o suporte *online* em 95. Com uma possibilidade interativa mais imediata, a audiência se vê quase que convocada a emitir opiniões e a participar daquilo que é produzido pelos media. Deslocado de sua condição passiva, o público passa a exercitar sua capacidade de expressar-se, concordando ou discordando do próprio veículo ou de outros leitores.

As redes sociais ampliam essas possibilidades, reunindo jornalistas, críticos, empresas jornalísticas, fontes e audiência em um mesmo ambiente. Ali, é possível ter acesso a conteúdos, compartilhá-los e comentá-los. A repercussão é do tamanho da polêmica provocada e dos milhares de usuários envolvidos. As opiniões contrárias e os questionamentos são expressos instantaneamente, tornando o espaço semelhante a uma praça pública, virtual e um tanto desordenada.

Ao descrever a experiência do Observatório da Imprensa, Loures (2008) enfatiza as potencialidades do meio digital para promover a interatividade entre emissores e receptores de conteúdos mediáticos. Ao contrário de quem escreve um e-mail ou telefona para uma empresa, o internauta tem sua mensagem publicada, em muitos casos, imediatamente.

> As possibilidades que o meio digital abre para que exista um envolvimento do leitor no trabalho de vigilância da informação produzida pelos meios de comunicação de massa são, portanto, imensas. Nenhum outro meio, na atualidade, interage tão eficazmente com seus usuários como o meio digital. Por meio dessa interação, pode-se pensar em resgatar, no espaço público, o debate crítico sobre os problemas que afligem a sociedade. (LOURES, 2008, p. 166).

Esse espaço é aberto aos leitores (assinantes ou cadastrados) que acessam o site do jornal Folha de São Paulo. É necessário, porém, atentar para Termo de Uso[8] que impede, entre outras posturas, o envio de mensagens ofensivas ou de anúncios. Ou seja, além de terem suas queixas recebidas e, na maioria das vezes, respondidas na coluna da *ombudsman*, as pessoas podem expressar sua opinião acerca dos comportamentos e produtos mediáticos por meio dos comentários.

Ao garantir o maior pluralismo de manifestações, os media trazem uma questão: seria necessário pensar em uma nova função a ser desempenhada pelo *ombudsman* em tempos de tamanha interação? É de se notar que, no recorte observado neste estudo, a colunista Vera Guimarães Martins não faz menções aos comentários *online* em sua coluna impressa, nem os responde no *site* da Folha de São Paulo.

É provável que a sobrecarga das tarefas já assumidas ou que a consciência de estar representando o leitor de modo suficiente tornem inviável ou desnecessário o retorno ao internauta. Porém, o fenômeno desperta curiosidade e aponta para a importância de se fazer, constantemente, a crítica da crítica, a análise do comportamento daquele que tem a função de analisar.

---

[8] http://comentarios1.folha.uol.com.br/termos?skin=folhaonline&device=mobile

Reconhecidamente necessária para o desenvolvimento da cidadania, a crítica também deve ser alvo de análise. Observar quem observa, criticar o crítico significa entender que o exercício é passível de erros. E essa postura pode revelar tensionamentos interessantes, que vão auxiliar na compreensão do fenômeno e sinalizar caminhos para a melhoria da atuação desse “observador”.

> Uma cuidadosa leitura de oitocentas colunas de ombudsmen americanos (pesquisa feita em 1984 e publicada pela Columbia Journalism Review) mostrou que, na sua maioria, os intransigentes defensores do leitor estavam mais preocupados em desculpar as falhas do jornal ou dos jornalistas, explicar ao leitor suas dificuldades, as difíceis condições de trabalho, do que produzir crítica incisiva. (COSTA, 1991, p. 20-21).

Segundo Costa (1991, p. 251), muitos críticos brasileiros desconhecem que “a crítica do jornalismo possa ser, ela também, jornalismo, investigação e exatidão”. A falta de rigor, de acordo com ele, está associada à ausência de critérios claros e à tendência a adotar modismos. “É impossível julgar qualquer coisa sem regras. Falta método à maior parte da crítica de imprensa no Brasil, sobra maneirismo” (COSTA, 1991, p. 255).

São compreensíveis, por isso, posicionamentos como os de Robert Haiman, para quem o *ombudsman*, por ser funcionário do jornal, não deveria realizar a crítica ao veículo e às suas produções. Não seria função da imprensa criticar a própria imprensa. Tampouco, de nada adiantaria fazer a análise depois que o erro foi cometido. Para Normann Isaacs, os profissionais ficam sobrecarregados tendo que responder aos leitores e criticar o jornal. Além de custarem caro e serem impostos à redação, tendem a falar só das virtudes do veículo.

Argumentos como esses devem ser considerados e avaliados de acordo com o cenário atual. É claro que são ponderações limitadas quando comparadas às teorias que justificam a função do *ombudsman*. Porém, permanecendo apenas no plano ideal, corre-se o risco do distanciamento da realidade e, consequentemente, da restrição à capacidade reflexiva.

3.4 Folha de São Paulo: uma experiência de 26 anos

No Brasil, a primeira empresa a instituir o cargo de *ombudsman* foi a Folha de São Paulo, em setembro de 1989, quando Caio Túlio Costa foi chamado para a tarefa. Trata-se, na América Latina, do veículo que possui a função há mais tempo. O mandato dura um ano e pode ser renovado por três vezes. Atualmente, a função é

desempenhada pela jornalista Paula Cesarino Costa, 12ª profissional a assumir a “ouvidoria”.

Ela substituiu a colunista Vera Guimarães Martins, que teve seu contrato estendido em 2015 e encerrou suas atividades em abril deste ano. Na empresa desde 1990, foi secretária-assistente de redação, editora de Política, adjunta do caderno Cotidiano e da Revista Folha. Vai atuar agora como repórter especial. De abril de 2014 até abril de 2016, coube a ela fazer a crítica interna diária, encaminhar apontamentos de leitores e abordar os temas principais das observações em sua coluna dominical no jornal impresso.

Conforme matéria veiculada no site da Folha de São Paulo, durante um ano, a *ombudsman* “realizou 5.316 atendimentos, 96% deles por e-mail”. Ela, que prefere o contato direto ao mediado pelas redes sociais, despediu-se do cargo reconhecendo as dificuldades da função (sobrecarga e pressão), porém, ressaltando o quão valiosa, em termos de aprendizado, essa experiência foi.

É importante lembrar que essa não é a primeira vez que um *ombudsman* opta pela não renovação de seu contrato com a Folha de São Paulo. Em abril de 2008, Mário Magalhães demitiu-se por não concordar com a restrição de acesso à crítica diária feita pelos leitores. Diariamente, ele divulgava os apontamentos da audiência em sua página *online*. Porém, por decisão da empresa, esse conteúdo passou a se limitar à circulação interna, entre os membros da redação. As opiniões do leitorado somente viriam a público sintetizadas na coluna dominical.

Essa interferência da empresa na função do *ombudsman* não foi aceita por Magalhães, que solicitou a saída do jornal e recebeu manifestações de apoio da audiência. Quem analisa a situação é Fausto Neto (2008). E, à semelhança do que ocorreu em abril com Vera Martins, ainda que com conflitos aparentemente menos acentuados, importa a este trabalho compreender as implicações da função deste profissional.

No próximo capítulo, será aprofundada a reflexão sobre os tensionamentos narrativos na coluna da *ombudsman*. A partir das referências até aqui apresentadas, entende-se que se trata de um cargo necessário, a fim de consolidar o vínculo entre emissor e receptor e a prestação de serviço público. Porém, partindo das considerações de Vera Martins, em sua última coluna (conforme anexo A), pode-se supor que a função traz em si emaranhados interessantes à investigação no campo jornalístico.

4 NARRATIVA E FORMATOS TEXTUAIS PARA ALÉM DOS GÊNEROS JORNALÍSTICOS

Apontadas as implicações éticas e aprofundada a função do *ombudsman* nos dois capítulos anteriores, chegou o momento de analisar o fenômeno da crítica jornalística pelo viés da narrativa e da disputa de vozes. É a partir desta terceira divisão do trabalho que as tensões passam a se consolidar como hipótese presente no discurso da coluna de Vera Martins.

Antes, para início deste capítulo, é necessário justificar a opção pela narratologia em vez dos estudos sobre gêneros jornalísticos. O que ocorre é que um dos pesquisadores tradicionais da área, Melo (2003), em sua obra mais recente, revista e ampliada, apenas menciona em uma linha a possibilidade de existência da opinião sobre a prática mediática.

Os gêneros identificados pelo autor da primeira tese de doutorado sobre Jornalismo, no Brasil, abrangem a opinião (da empresa, do jornalista, do colaborador e do leitor) a respeito de um fato. Este fato corresponde ao contexto social concebido em seu sentido amplo. Esta categorização não se refere, portanto, ao texto que opina sobre os fatos jornalísticos. Ou seja, um texto de natureza autorreferencial, onde o articulista critica o próprio meio.

Ainda que a coluna da *ombudsman* apresente algumas características de editorial, comentário, coluna, crítica e carta (formatos identificados pelo pesquisador), não pode ser limitada a nenhuma dessas definições. O editorialista, por exemplo, é conceituado como o responsável pela transmissão do ponto de vista do veículo (seus donos, acionistas e patrocinadores). Já, para Melo (2003, p. 113), o comentarista “assume-se como juiz da coisa pública. Orienta sem impor. Opina sem paixão. Conduz sem alinhar.”

A coluna “trata-se de uma colcha de retalhos, com unidades informativas e opinativas que se articulam. São pílulas, flashes, dicas.” (MELO, 2003, p. 142). Melo (2003, p. 137) reconhece, por exemplo, que os críticos “são jornalistas que procuram explicar, esclarecer, orientar o público no contato com as produções de um segmento da indústria cultural”. Também define que a carta é a chance que o leitor tem “de intervir no debate público” (MELO, 2003, p. 174). O pesquisador brasileiro vai além no sentido de defender a manifestação da audiência.

> O Leitor deveria constituir o principal foco da atenção daqueles que produzem informações de atualidade para a imprensa. Afinal de contas, é em função dele que os repórteres observam os fatos, que os redatores escrevem matérias, que os editores decidem o que divulgar. (...) Da sua sintonização com as mensagens difundidas é que depende o fluxo informativo para se tornar concreto. (...) Romper a barreira que separa editor e leitor, produtor e receptor tem sido um desafio para quantos pretendem que o processo jornalístico deixe de ser meramente informativo (unidirecional) e se converta numa prática comunicativa (bidirecional). (MELO, 2003, p. 172-173).

Ou seja, ainda que aponte caminhos que conduzam à coluna do *ombudsman*, o autor não a menciona diretamente. Para ele, o gênero opinativo tem a intenção de fazer a leitura do real (e não a reprodução do real, como no caso do informativo). Porém, o real aqui não inclui a prática mediática. Nos cânones que classificam diferentes formatos de textos jornalísticos, a opinião sobre o próprio jornalismo não é especificada.

Melo (2003) não teria reparado na existência desse tipo textual, veiculado no jornal Folha de São Paulo desde 1989? Se reparado, não teria, então, o reconhecido como legítimo? O que significa a rápida menção da crítica dos media, dissolvida dentro do conceito maior de crítica, em sua obra clássica? Possivelmente, sinaliza que é preciso avançar na investigação e compreensão desse formato de texto, já que, afinal, ele insiste em continuar aparecendo, mesmo 27 anos depois de sua estreia na imprensa brasileira.

Percebida essa lacuna nos estudos sobre o campo jornalístico, parte-se para a narratologia a fim de buscar gramáticas que auxiliem no entendimento do fenômeno aqui estudado. A referência básica, então, é Reis e Lopes (1988, p. 66), que percebem os textos narrativos “em diversas situações funcionais e contextos comunicacionais (narrativa de imprensa, historiografia, relatórios, anedotas etc.), do mesmo modo que se resolve em suportes expressivos diversos”. Essa percepção vem ao encontro de Sodré (2009, p. 203), que sintetiza: “narrar é contar uma história”.

O pesquisador brasileiro pensa a narrativa como forma comunicativa que não se restringe à literatura. Ao buscar referências em outras áreas como a psicologia, exemplifica que antropólogos e filósofos também podem ser considerados narradores. Sua vasta obra investiga as características de composição da narrativa, passando por conceitos de retórica grega, ficcionalização e figuras linguísticas.

O que fica da compreensão desse denso trabalho de Sodré (2009) é, entre outras desconfianças, a impossibilidade de limitar a narrativa a uma caixa conceitual

da literatura. Tampouco, torna-se possível propor uma investigação do texto jornalístico sem passar pela narratologia. Apesar de esmiuçar seu recorte em relação à notícia e à reportagem, o autor oferece ferramentas de análise a outras produções do jornalismo.

Quem também percorre esse caminho é Motta (2013, p. 9) que, de saída, afirma: “a narrativa é um modo de expressão universal, que atravessa o jornalismo, o cinema, a telenovela, a fotografia, a publicidade, o conteúdo das novas mídias, etc”. Com base em referências da narratologia como Paul Ricoeur, Motta (2013, p. 71, grifo do autor) define: “narrar é *relatar eventos de interesse humano enunciados em um suceder temporal encaminhado a um desfecho*. Implica, portanto, narratividade, uma sucessão de estados de transformação responsável pelo sentido”.

Essa relação entre episódios ocorridos no passado e no presente, e que podem ocorrer no futuro, constrói o significado do enredo. São tramas, encadeamentos. Por meio das narrativas, o mundo caótico é ordenado. Representações são construídas, universos são criados, valores são estabelecidos. Contar uma história, relatar um fato, apresentar um testemunho... narrar, reitera Motta (2013), é uma ação característica da humanidade, universal e ancestral.

“Sem essa produção cultural – a narrativa – o humano ser não se expressa, não se afirma perante a desorganização e as inviabilidades da vida”, discerne Medina (2003). E de acordo com a pesquisadora, tão vital quanto narrar para existir é subjetivar para compreender. Nesse caso, é fundamental ao cientista permitir-se emergir na complexidade social, deixando-se tocar por afetos e pontos de vista daqueles que narram. Só assim, defende a estudiosa, será possível empreender o exercício de compreensão da narrativa.

Ao organizar suas ideias a partir da produção e da observação da prática laboratorial de jornalismo, ela aponta as fragilidades das imposições objetivas na narrativa da atualidade, empreendida pelos jornalistas. Medina (2003, p. 98) chega a mencionar projetos que na prática consistem “na linguagem dialógica e na criação de narrativas democráticas a serviço da cidadania”.

Ou seja, para superar a tradição dos “discursos dirigidos” a uma massa manipulável, o caminho seria o diálogo, a troca interativa entre sujeitos com igual capacidade de emitir e receber. Os relatos, ainda que elaborados em caráter experimental, deveriam ser construídos criativamente pelos jornalistas e pelo público

e não dos jornalistas para o público. Essa perspectiva de “narrativa democrática” é aqui considerada pela sua aplicabilidade aos textos identificados na coluna do *ombudsman*.

Importa contextualizar que, em sua origem, as reflexões sobre as narrativas começam a ser feitas e registradas na Grécia Antiga. Porém, os estudos tomam forma de ciência a partir dos formalistas russos e dos estruturalistas franceses. Motta (2013) sistematiza, em poucas linhas, o esforço de teóricos como Vladimir I. Propp, Roland Barthes, Tzvetan Todorov e Gerard Genette, entre outros, para compreender produções textuais e oferecer gramáticas explicativas para os fenômenos narrativos.

O pesquisador brasileiro, porém, apresenta o surgimento da narratologia para, em seguida, localizar o próprio estudo. O que ele propõe é analisar o fenômeno narrativo em sua relação com a sociedade. Trata-se de uma assumida filiação “ao *estudo dos processos de relações humanas que produzem sentidos através de expressões narrativas*, sejam elas factuais (...) ou ficcionais” (MOTTA, 2013, p. 79, grifo do autor).

Assim, o sujeito social, representando o mundo e produzindo significados, é considerado na observação. O estudo também avança para além dos limites literários, ficcionais e até mesmo textuais. Motta (2013, p. 79) explica que a nova narratologia “inclui todas as produções do ser humano cuja qualidade essencial é o relato de uma sucessão de estados de transformação e cujo princípio organizador do discurso é o contar”.

É ver o texto em seu contexto, em seus vínculos culturais, em seus processos de significação. Se antes a proposta era identificar as partes de formavam uma narrativa, classificando as unidades que compunham o todo, agora o objetivo é ampliar o olhar. A estória, outrora desmembrada e esmiuçada sintaticamente, é vista como um aspecto da sociedade.

A linguagem ganha *status* de ação social porque entende-se que, por meio dela, valores comunitários se consolidam, percepções humanas se estabelecem. Compreendida, assim, como instrumento, é usada para manifestar intenções, de forma estratégica. Motta (2013) privilegia essa análise da enunciação, ou seja, do ato de fala que congrega sujeitos em relações não raras vezes conflituosas. Inclusive, alerta:

> a narrativa não é uma expressão ingênua, nem é uma obra fechada sobre si mesma, mas um sentido em construção. (...) Ela é uma composição mais heterogênea que homogênea, revelando no processo de sua configuração correlações de poder e disputas pela cocriação e interpretação do sentido público dos eventos. (MOTTA, 2013, p. 12).

Nesse jogo de poder, vale fazer uso de figuras de linguagem, de técnicas retóricas e de outras estratégias para tornar o discurso emitido convincente e provocar os efeitos intencionados. Até mesmo uma única imagem estática pode insinuar mudanças e remeter a construções imaginárias e/ou interpretações individuais. Por essas razões, Motta (2013) atenta que o interlocutor também deve ser considerado na análise das situações comunicacionais.

> Repito: interessa ao analista da comunicação narrativa não somente a narrativa em si, mas o processo de comunicação e enunciação, as relações de poder entre o narrador e o destinatário, as intencionalidades implícitas ou explícitas. Não somente o conteúdo isolado, ainda que a análise recaia predominantemente sobre o enunciado ou dela parta. (MOTTA, 2013, p. 92-93).

São afirmações reforçadas por pesquisadores como Piccinin (2012, p. 70), que também se dedicam às investigações dos processos comunicativos pelo viés da narrativa:

> Importa a alquimia que se processa nessa dinâmica entre alguém que conta uma história e um outro que a recebe a ponto de produzir efeitos tanto ao narratário, sujeito imaginado, como receptor e, portanto, alvo das estratégias do narrador, quanto ao próprio narrador.

É necessário considerar as perspectivas de Soster (2013), entendendo as narrativas mediáticas contemporâneas como sistêmicas e complexas. O pesquisador avança no sentido de enxergar o jornalismo como um sistema capaz de se autorregular e interagir com outros, como a literatura. A este trabalho, interessa, basicamente, o conceito de autorreferência (que ocorre quando um editorial, por exemplo, menciona uma matéria publicada na mesma edição, no caso da revista ou do jornal impresso) no contexto mediatizado.

A coluna do *ombudsman* pode ser, então, pensada como uma narrativa autorreferencial da imprensa. É ela que, de certa maneira, organiza relatos, estabelece sentidos e apresenta testemunhos dos meios de comunicação sobre eles mesmos. Nos textos elaborados por esse jornalista de perfil diferenciado, estão presentes fatos e desfechos, em relação de causalidade.

Nas histórias contadas, o leitor reage a um movimento do veículo (que emite uma mensagem). Por sua vez, o veículo reage a um movimento do leitor (que

também emite uma mensagem). Um comportamento interfere no outro, uma situação intervém na outra. Essas sucessivas mudanças de um estado para outro são mediadas e narradas pelo ombudsman. Em seu texto, é encadeada essa trama comunicacional.

4.1 Os enunciadores e os jogos de poder na narrativa

Porém, antes de prosseguir nas aproximações com o objeto, é preciso considerar outros conceitos como disputa de vozes e mitificação. Já posto que a coluna do *ombudsman* não foi pensada a partir dos gêneros jornalísticos identificados por Melo (2003), mas que um caminho provável seja a narratologia, vale perguntar: quais os sentidos que emergem desse formato textual, observado sob o ponto de vista narrativo?

Cabe, aqui, trazer o conceito de “discurso”. Reis e Lopes (1988) dizem que se trata da produção de um narrador, portanto, de uma narrativa. Sendo assim, Sodré (2009, p. 14) lembra que “onde existe discurso (produto básico do mercado simbólico da comunicação), há disputa em torno da produção de sentido, logo, ideologia”. O autor aborda a notícia como gênero sociodiscursivo, produto de uma prática social, portanto, espaço de divergências. Neste trabalho, estende-se essa conceituação para o texto presente na coluna do ombudsman.

> Num gênero sociodiscursivo, por outro lado, não há hierarquia temática, nem dignidades diferenciadas dos leitores, todos se nivelam democraticamente no ato da leitura. Assim, para a narrativa jornalística, importa primeiramente o contexto retórico, entendido como o conjunto de convenções linguísticas ou textuais que preside à descrição do fato. Em seguida, o contexto sociossemiótico ou o conjunto das variáveis sócio-históricas (hábitos, cultura corporativa, etc.) que fazem do texto uma prática social, portanto uma intervenção capaz de influenciar e modificar as relações sociais concretas. (SODRÉ, 2009, p. 170-171).

“Todo discurso é poder, um poder que se exerce na relação entre quem fala e quem escuta. A análise rigorosa e sistemática da comunicação narrativa no contexto de sua configuração pode revelar esse jogo de poder”, instiga Motta (2013, p. 19). Mais adiante, na mesma obra, vai além: “nessa linha de reflexão, (...) a atenção se volta prioritariamente para a performance dos sujeitos interlocutores no processo de enunciação narrativa” (MOTTA, 2013, p. 211).

Em outra obra, lançada anteriormente, o autor explica que a narrativa jornalística, entendida como uma construção discursiva, é mediada em três instâncias: jornal/veículo, profissionais e grupos sociais/indivíduos. Citando Ricoeur, define a narrativa jornalística como um produto plurivocal, onde “cada ator tenta fazer prevalecer seus interesses, avança ou retrocede, dependendo de seu capital político e da correlação de forças” (MOTTA, 2012, p. 23).

Na análise linguística empreendida durante a elaboração de sua dissertação de mestrado, Mendes (2002) identifica dois comportamentos distintos do *ombudsman*: tentativa de aproximação com o leitor e de distanciamento dos colegas e do veículo. Em relação à primeira atitude, o autor lista estratégias utilizadas pelo ouvidor, como o convite explícito para o diálogo, o emprego da palavra ‘leitor’ no singular, criando um vínculo mais pessoal, a apresentação de si mesmo na condição de leitor e o uso dos termos ‘leitor’ ou ‘leitores’ como sujeitos da ação.

O outro grupo de interlocutores é formado pelos colegas de profissão do jornalista responsável pela coluna. A eles, são endereçadas críticas duras. Mencionados quase sempre no plural, os “jornalistas” parecem ser uma espécie diferente, distante e incompetente. São os ‘outros’, com quem ‘nós’ (leitores) temos que tomar grande cuidado. “É muito interessante como essa relação de interlocução conflituosa se reflete no texto do ombudsman”, comenta Mendes (2002, p. 80).

Já a referência a si mesmo em terceira pessoa (o *ombudsman* recebeu, o *ombudsman* questionou...) é vista pelo pesquisador como uma estratégia para confirmar a própria autoridade. Mesmo que a intenção seja manter um diálogo próximo com o leitor, expondo-se, sem se esconder atrás de uma parede (usando, nesse caso, verbos conjugados em primeira pessoa), o representante não deixa de lembrar a legitimidade de seu mandato e a importância do cargo ocupado.

Seguindo uma linha de raciocínio semelhante, Rodrigues (2011) parte do objetivo de discursos como os emitidos pela colunista Vera Martins. “A finalidade reconhecida da coluna do *ombudsman* é ser um espaço de defesa dos interesses dos leitores e de crítica à cobertura dos fatos realizada pelo veículo e pelo conjunto da mídia” (RODRIGUES, 2011, p. 2-3). Em seu artigo, a doutora em linguística reflete sobre o estabelecimento dos papeis de enunciador e co-enunciador na coluna, assumidos, respectivamente, pelo jornalista e pelo leitor.

Rodrigues (2011) percebe que o *ombudsman* ora se anuncia como um “eu”, um locutor autorizado pela assinatura da coluna, em outros momentos apresenta-se de forma impessoal (conjugando os verbos na terceira pessoa) e em outras vezes, como narrador onisciente. Seu espaço é visto como de metadiscurso, um discurso “de dentro”, com efeito de “vindo de fora”. Trata-se, conforme a autora, de uma narrativa heterogênea, mediática e intertextual.

> Vê-se que o discurso do ombudsman assume, quase sempre, a forma de comentário. Outras vezes, mais raras, a coluna constrói outras cenografias, tais como correspondência com os leitores, entrevistas, narrativas de diálogos travados com a redação ou com a direção do jornal, ou até, eventualmente, uma cenografia que se parece com a do diário íntimo. (RODRIGUES, 2011, p. 7).

A complexidade, segundo ela, dá-se pela característica inerente à coluna: é uma conversa que pode reunir mais de cinco pessoas. A concordância entre o que dizer nem sempre está posta entre os coenunciadores. Esse discurso “extremamente polifônico” (RODRIGUES, 2011, p. 11) é construído nessa tensão entre múltiplas e diferentes vozes, igualmente autorizadas.

> Em situações de comunicação de caráter vertical em que o destinatário está relegado a uma posição hierárquica de simples receptor, em que não há alternância de turnos de fala, e a *resposta* é débil (como na comunicação de massa), a troca segue existindo. Nestes casos, porém, identificar e analisar a *margem de manobra* e a negociação de sentido será mais complexo e difícil porque o analista terá de estabelecer a correlação de forças, o jogo de poder, e como os fios tecidos por cada interlocutor se entrelaçam na situação de solidariedade, dominação ou subordinação até *coconstruir* o discurso narrativo. (MOTTA, 2013, p. 21).

Para Fausto Neto (2008), o conflito também pode surgir se o discurso do *ombudsman* estiver demasiadamente alinhado ao do leitor. Os riscos, nesse caso, passam a ser com quem outorga o direito de mediar, ou seja, o (s) dono (s) da empresa jornalística. De acordo com o pesquisador, esse duplo-vínculo, por meio do qual o colunista é posto entre os dispositivos editorial-empresarial e produtores-leitores, só pode ser consolidado junto ao primeiro.

“Como se sabe, o *ombudsman* é, em termos convencionais, um operador de sentido delegado pelo dispositivo jornalístico”, afirma Fausto Neto (2008, p. 9). Por isso, o autor explica que a elaboração enunciativa desse profissional é limitada. Em outras palavras, as narrativas do *ombudsman* não podem se descolar do lugar autorizador. É posto que ele está ali para estabelecer um vínculo entre publicação e receptor. Como ponte, deve possibilitar o trânsito das informações entre um polo e outro, sem interferências.

Por essa lógica, até seria interessante que o *ombudsman* apagasse suas marcas de autoria. Mas, não é isso que ocorre. Nem é para isso que foi contratado. É necessário que assine a coluna, que se coloque em primeira pessoa no texto, que apresente as próprias ponderações. E que, ainda assim, esteja atento às normas de conduta nessa atividade de representar o leitor diante da instituição jornalística.

Para complicar a situação, Fausto Neto (2008) chama a atenção para um novo (e cada vez mais presente) aspecto nessa relação: as tecnologias que facilitam a interatividade com a audiência. "Como permanecer em um 'lugar de fala', na condição de um mediador, quando os leitores já estão deslocados de posições discursivas e instalados na própria ambiência produtiva midiática, jogando o contrato, mas segundo novas regras?", questiona Fausto Neto (2008, p.11).

> O trabalho interpretante do *ombudsman*, que deveria se pautar por ideais de representação ou de mediação, se vê atravessado por novas injunções advindas por algumas manifestações de "ascensão" dos leitores ao sistema produtivo midiático. (...) A plataforma tecno-midiática reformula, assim, o papel cognitivo e pedagógico das estruturas observacionais e interpretativas. O jornalista-leitor não deve permanecer uma 'fala intermediária', pois suas atribuições são atravessadas por outras lógicas. (FAUSTO NETO, 2008, p. 12).

O autor reflete sobre essa mudança na relação discursiva com o leitorado (mais próximo, esclarecido e semelhante). A possível consequência, segundo ele, é a fala intermediária, vertical se transformar em fala transversal, questionadora e dialogal. O *status* de mediador, quando não abolido, é reconfigurado, rompendo com a natureza da função inicialmente delegada.

Para Braga (2006, p. 17), seja entre *ombudsman* e leitores ou entre *ombudsman* e donos do veículo, "toda crítica da mídia implica um jogo complexo de contiguidade e tensão". Inclusive, ressalta as complicações advindas da relação da imprensa com outras instituições (essas, muitas vezes, na condição de expostas e criticadas). Uma vez na mira de reportagens investigativas, sua tendência seria reagir contra-atacando.

> Percebemos um quadro potencial de tensões: entre setores da sociedade e a mídia; entre meios e processos diferenciados de comunicação (jornal x televisão; jornalismo x publicidade; entretenimento x cultura); entre diferentes valores de uma mesma profissão de comunicação; e ainda entre o sistema de produção e o sistema de recepção. (BRAGA, 2006, p. 56).

Se na notícia ou no texto informativo, as inquietações são mais implícitas (mas, ainda assim, identificáveis), na coluna da *ombudsman* Vera Martins, elas tendem a ser mais nítidas. É em espaços como esses que as disputas pela construção de

sentido, pela evidência do próprio ponto de vista e pelo convencimento do receptor se tornam mais claras. Isso ocorre, como referenciado antes, pelas negociações (nem sempre fixas) dos lugares de fala e pela própria heterogeneidade de falantes.

A partir de um modelo proposto por Genette (1998), Motta (2013) propõe um esquema para distinguir três diferentes narradores presentes no discurso. O primeiro-narrador (extradiegético, fora da estória) é o veículo de imprensa (jornal, emissora, portal), que emite seus enunciados por meio de títulos, manchetes, escaladas, visando a atrair/seduzir a audiência. Sua autoridade para narrar é legitimada pela sociedade que o reconhece como competente por tornar públicas as informações necessárias ao funcionamento social.

O segundo-narrador (intradiegético, dentro da estória) é o jornalista. Na condição de responsável por organizar o enredo da narrativa, “seu poder decorre de sua capacidade para selecionar e posicionar os atores sociais e transformá-los em personagens”, explica Motta (2013, p. 229). Porém, ele está subordinado ao primeiro-narrador e em negociação direta com o terceiro-narrador.

Este terceiro (intradiegético, dentro da estória) são as fontes (transformadas em personagens) entrevistadas pelo jornalista. “Suas vozes podem aparecer na forma de uma citação, um discurso direto ou um discurso transposto”, observa Motta (2013, p. 230). Apesar de estar em posição hierárquica inferior aos outros dois, seu espaço de voz nem sempre é o menor. Segundo Motta (2013), as negociações são constantes, marcadas por recuos e avanços. Por vezes, o ponto de vista do jornalista prevalece. Em outros momentos, quem toma o lugar principal de fala é a fonte. Devido a essas disputas, a narrativa é constituída por tensionamentos e jogos de domínio que invariavelmente reconfiguram os fluxos de poder.

4.2 Construções míticas e representações da realidade

O conflito entre enunciadores também pode ser compreendido porque o que está em jogo é o poder de construir significados. Quem narra cria, determina, estabelece. Selecionar episódios que serão contados, cenas que serão salientadas no relato, histórias que serão ignoradas, imagens que receberão uma cor extra... Ao narrador é concedido o direito de organizar o roteiro conforme as próprias preferências, imprimindo nele suas marcas.

A quem recebe a mensagem narrada (previamente organizada), resta, muitas vezes, a passividade do acolhimento. Aceita-se, acredita-se, deixa-se cristalizar-se tal qual é. E dessa forma, os mitos se formam, as crenças se consolidam e as comunidades se relacionam. Autores como Sodré (2009) e Motta (2013) ajudam a esclarecer o fenômeno.

O pesquisador baiano explica que o mito tem a função de fazer uma mediação entre homem e realidade. Na modernidade, a ilusão mítica foi substituída pela ilusão metafísica. As tentativas de encontrar gramáticas para tornar clara determinada situação e montar significações marcam as disputas discursivas. E a imprensa nasce nesse berço de representações a serem gestadas, nutridas por um leite nem tão puro.

> A imprensa traz consigo a novidade ideológica da liberdade de expressão, mas sem abandonar por inteiro a garantia de alguns velhos recursos mitológicos, a exemplo da construção de uma narrativa sobre si mesma como entidade mítica que administra a verdade dos fatos sociais, e mais, a retórica encantatória na narração fragmentária sobre a atualidade. Perpassada pelo compromisso histórico para com a ética do liberalismo, essa narrativa autoconfirmativa nos repete que cabe à imprensa, desde os começos do regime republicano europeu, assegurar ao cidadão a representatividade de sua palavra, de seus pensamentos particulares, garantindo assim a sua liberdade civil de exprimir-se ou manifestar-se publicamente. Esta função, que é a virtude intrínseca do jornalismo, lastreia eticamente o pacto implícito na relação entre os meios de comunicação e a sua comunidade receptora. (SODRÉ, 2009, p. 12).

Honestidade cristalina, objetividade na transmissão do “real”, fórum democrático, aberto às opiniões contraditórias... Há muitas imagens construídas em torno da imprensa (e, não raras vezes, por ela mesma). “A busca de uma transparência discursiva ou ideológica, mas apoiada nas opacidades de seu próprio mito, é a ambivalência constitutiva do jornalismo”, acentua Sodré (2009, p. 13).

> A narratividade jornalística não é apenas a questão de uma forma-relato ou da forma-caso na estrutura do texto, mas também da presença de arquétipos de natureza mitológica ou retórica, provindos de uma tradição oral ou literária. (...) Por mais que o jornalismo desfralde a bandeira da reprodução da realidade, o seu funcionamento discursivo permanece no campo dos índices de um imaginário transcultural, em que a narrativa fascinante do destino é tão ou mais forte do que as pressões realistas da história. (SODRÉ, 2009, p. 230-231).

Esse imaginário é coletivo, sendo criado e canonizado por narrativas. A cada página impressa, programa transmitido ou notícia divulgada, o jornalismo busca reafirmar-se como objetivo, transparente, plural, digno de confiança. Ao comentar determinada publicação, a audiência tende a reforçar esses valores, criticando as

matérias parciais, questionando manchetes manipuladoras, elogiando as coberturas reais... É como descreve Motta (2013, p. 18):

> Quando narramos algo, estamos nos produzindo e nos constituindo, construindo nossa moral, nossas leis, nossos costumes, nossos valores morais e políticos, nossas crenças e religiões, nossos mitos pessoais e coletivos, nossas instituições. (...) Aquilo que incluímos ou excluímos de nossas narrações depende da imagem moral que queremos construir e repassar.

"É na correlação de forças da comunicação narrativa em cada situação concreta que o sentido e a verdade serão coconstruídos", afirma Motta (2013, p. 20). O autor também vai mencionar que tudo ocorre a partir de uma relação de empatia, em um ambiente compartilhado, de vocabulários reconhecidamente comuns. Como responsável por reunir em único espaço essas diferentes narrativas, o *ombudsman* pode ser pensado, ele próprio, como o grande narrador dessa história.

> A originariedade, radicalmente *ética* confere a alguém, mais velho, mais "iniciado" na vida, a *autoridade*, que serve de fundamento à experiência. Por isto, o sujeito da autoridade, aquele que faz da experiência incorporada à memória a matéria-prima de uma fala, pode constituir-se como *narrador*, isto é, como agente de uma ação discursiva que organiza os seus conteúdos verbais numa forma linear, centrada e conexa. Não se trata de uma mera técnica organizativa: esse agente *simboliza* toda uma ordem social que integra na experiência o singular e o grupal. Sustentada por uma instância enunciativa consistente, a narrativa em questão é propriamente uma *forma simbólica*. (SODRÉ, 2009, p. 178-179, grifo do autor).

Ele faz menção ao narrador descrito por Benjamin (1994), dividido em dois tipos: o camponês que preserva as histórias locais e o viajante que traz histórias de longe. Para o pensador frankfurtiano, a verdadeira narrativa tem uma dimensão utilitária, servindo para aconselhar os demais. Sodré (2009, p. 180) identifica que o narrador benjaminiano "faz parte da correia de transmissão desse saber concreto, no qual se auferem conselhos, ensinamentos éticos e práticos. Esse tipo de narrativa constitui a base comunicativa do grupo social, portanto, de tradições e modos de ser".

E, se apesar de não ser transmitida oralmente, como requeria Benjamin, a narrativa de Vera Martins apresentar fortes semelhanças com a prática ancestral? Poderia a *ombudsman* ser compreendida como uma narradora, com a função de relatar histórias testemunhadas por ela e dar conselhos práticos aos seus colegas? E mais, até que ponto sua coluna contribui para consolidar mitos da profissão

jornalística, criando e preservando as imagens e os valores sagrados da comunidade mediática?

Neste capítulo, a proposta foi abrir o leque de referências, apresentando, depois das reflexões sobre ética e função do *ombudsman*, as pesquisas sobre narrativas comunicacionais. São ferramentas analíticas e aqui encerra-se essa exposição. No quarto capítulo, com as opções metodológicas explicitadas, ficará mais claro como se pretende fazer uso desses instrumentos conceituais apresentados até agora. É a partir do quinto capítulo que as observações do objeto, em diálogo com o referencial teórico, tornar-se-ão mais visíveis.

5 CAMINHOS METODOLÓGICOS PARA ESTA ANÁLISE

Antes de avançar na proposta de visualizar e compreender melhor o fenômeno (jornalismo fazendo a crítica do próprio jornalismo), cabe explicitar a metodologia aqui utilizada. As ferramentas empregadas levam em consideração a natureza do objeto e as conceituações de pesquisadores da área. Neste capítulo, apresenta-se o "como" ou "por meio do qual" esta investigação será feita.

Considerando, então, a proposta de realizar um estudo de profundidade, detalhando o caso observado, a pesquisa será qualitativa. Pois além de descrever o fenômeno, busca-se compreender o contexto em que ele ocorre. Mesmo com a ciência das limitações desse método de pesquisa (dificuldade de reprodutibilidade e alto risco de subjetivação na interpretação dos dados), entende-se que essa é a opção mais adequada. Em Lopes (2010), o processo é dividido em duas etapas:

> A análise descritiva visa à reconstrução da realidade do fenômeno por meio de operações técnico-analíticas que convertem os dados de fato em dados científicos. A análise interpretativa visa à explicação do fenômeno mediante operações lógicas de síntese e de amplificação levando a análise a um nível superior de abstração e de generalização. (LOPES, 2010, p. 152).

O objetivo geral é compreender quais as narrativas que emergem do processo crítico autorreferente. Especificamente, o que se busca é fazer um mapeamento de temas mais recorrentes, identificar quais são os tensionamentos ético-narrativos que emergem deste fenômeno e observar de que forma eles se manifestam.

Como recorte, seleciona-se 25 textos publicados nos seis últimos meses de coluna da *ombudsman* Vera Guimarães Martins. São veiculações tanto na versão impressa como no site do jornal Folha de São Paulo, aos domingos, entre novembro e dezembro de 2015 e janeiro, fevereiro, março e abril de 2016. É de interesse descrever e analisar esses discursos, buscando seus significados e suas implicações no contexto da ética e da narrativa jornalística.

Para dar conta dessa pesquisa qualitativa, define-se como estratégias a pesquisa bibliográfica e análise de conteúdo. No caso da primeira técnica mencionada, a proposta foi buscar referências sobre ética, jornalismo e narrativas em obras que abordem o tema, sintetizando, por meio de fichas de leitura, estudos já publicados acerca desses três assuntos. Esse primeiro movimento de revisão já foi feito.

Segundo Marconi e Lakatos (1982), a pesquisa bibliográfica é composta de quatro fases: identificação, localização, compilação e fichamento. Além de descrever

cada uma das etapas, orientando o caminho a ser percorrido pelo pesquisador, as autoras não chegam a fazer críticas a essa técnica. De forma geral, incentivam a utilização desse levantamento de dados.

> Toda pesquisa implica o levantamento de dados de variadas fontes, quaisquer que sejam os métodos ou técnicas empregadas. Esse material-fonte geral é útil não só por trazer conhecimentos que servem de background ao campo de interesse, como também para evitar possíveis duplicações e/ou esforços desnecessários; pode, ainda, sugerir problemas e hipóteses e orientar para outras fontes de coleta. (MARCONI; LAKATOS, 1982, p. 56).

Inclusive, foi nessa etapa que surgiram suposições acerca da presença de narradores na coluna de Vera Martins. A partir da leitura de Motta (2013), foi possível começar a pensar o texto jornalístico pelo viés da narratologia. Então, uma pré-análise do objeto pesquisado sinalizou para um movimento narrativo, de jogos de poder, que estava além da possibilidade de categorização em gêneros jornalísticos ou do que se tinha até então em termos de classificação.

A segunda estratégia utilizada nesta pesquisa é a análise do texto que, segundo Marconi e Lakatos (1982, p. 100), “permite analisar o conteúdo de livros, revistas, jornais, discursos (...). É uma técnica que visa aos produtos da ação humana, estando voltada para o estudo das ideias”. Faz-se necessário, nesta etapa, estabelecer a unidade e as categorias de análise. Para Bardin (1977), essa técnica é um exercício de desconfiança, na busca por perceber além do que a realidade aparente mostra. Ele apresenta dois objetivos da análise de conteúdo:

> - a *ultrapassagem da incerteza*: o que eu julgo ver na mensagem estará lá efetivamente contido, podendo esta “visão” muito pessoal, ser partilhada por outros?
>
> Por outras palavras, será a minha leitura válida e generalizável?
>
> - e o *enriquecimento* da leitura: Se um olhar imediato, espontâneo, é já fecundo, não poderá uma leitura atenta, aumentar a produtividade e a pertinência? (BARDIN, 1977, p. 29, grifo do autor).

É justamente a hipótese de que a coluna da *ombudsman* não pode ser reduzida a uma catalogação específica que provocou essa investigação. É de interesse já manifestado a busca por ir além das delimitações conceituais, analisando o objeto sob outras perspectivas, visualizando mais do que está posto aparentemente.

Por meio da pesquisa bibliográfica e da análise, o que se busca é compreender de forma mais ampla o fenômeno da crítica ao jornalismo. Ao identificar essas

narrativas, pretende-se averiguar com profundidade os tensionamentos e significados que emergem destes textos. Ou seja, a definição desta metodologia se dá em função dos objetivos propostos e da natureza do objeto porque se entende, a partir dos autores já citados, que esses dois caminhos apontados conduzirão ao destino pretendido.

A análise de conteúdo, como método empírico de pesquisa, remonta a finais do século XIX, quando foi, pela primeira vez, sistematicamente empregada para quantificar características de documentos oficiais na Suécia. A técnica foi bastante utilizada ao longo da Segunda Guerra Mundial.

> Percebeu-se, naquele momento, a necessidade de não só entender as facetas subjetivas dos discursos e documentos produzidos pelos inimigos, mas, também, quantificar os diferentes aspectos destes materiais de análise. Com isso, inaugurou-se a característica fundamental deste método de análise de textos e conteúdos, incluindo-se aí os conteúdos mediáticos (CANELA, 2008, p. 68-69).

A proposta metodológica também vai seguir o modelo criado e aplicado pelo Grupo de Pesquisa sobre Estudos de Narrativas Midiáticas (Genami), do qual esta autora participa como bolsista do projeto “Jornalismo e Literatura: Narrativas Reconfiguradas”. Organizada por Soster et al (2013), a tabela auxilia a melhor identificar a incidência das vozes dos diferentes narradores.

O que se faz aqui, portanto, é a adaptação de uma técnica já empregada (ou seja, comprovada como eficaz). As categorias foram modificadas para dar conta da investigação empreendida neste trabalho, já que o objeto em análise, desta vez, difere do recorte observado três anos atrás. Como é possível verificar a seguir, o quadro é composto por quatro colunas, intituladas na parte superior conforme as informações que trazem: data, tema, vozes presentes e comentários.

Tabela 1 – Metodologia para análise da coluna da ombudsman

Data:	**Tema:**	**Vozes presentes (Vera, Folha, colegas, leitores, assessorias/fontes, concorrentes):**	**Comentários:**

Fonte: Elaboração da autora

O que se procura com essa metodologia é descrever quando a coluna foi publicada (data), ordenando cronologicamente os textos, o que era relatado e

discutido naquela edição (tema) e quantas manifestações de internautas haviam junto à veiculação *online* (comentários). As vozes presentes são categorizadas conforme a pré-análise da coluna e os apontamentos feitos por Braga (2006) e Motta (2013).

Nos, foram encontrados os seguintes narradores: Vera Martins, Folha de São Paulo, colegas, leitores, assessorias/fontes e concorrentes. São esses seis diferentes interlocutores que interferem nas mensagens, manifestam seus pontos de vista na coluna e participam do jogo de poder definido por Motta (2013) e apresentado no capítulo anterior. No recorte a seguir, foram grafados em vermelho para que ilustrem o exemplo.

Imagem 1 – Narradores identificados na coluna da *ombudsman*

ombudsman

Escreveu até abril de 2016

vera guimarães martins

Precisamos falar sobre a Odebrecht

21/02/2016 02h00

Compartilhar 187 OUVIR O TEXTO Mais opções

A **Folha** promoveu na quinta e sexta-feira últimas um ótimo ciclo de debates para celebrar os 95 anos de existência do jornal. Foi uma comemoração ecumênica, com palestrantes de outros veículos, convidados estrangeiros, debates inspiradores e uma plateia de leitores interessados. Uma pena que eventos do gênero não sejam mais frequentes.

Tudo seria festa e êxito se o jornal não tivesse enfrentado uma saia justa constrangedora nos dias precedentes ao encontro. Programação e palestrantes estavam definidos quando a Odebrecht entrou como uma das patrocinadoras do evento (a Fiesp veio depois). Alguns leitores questionaram o jornal sobre a propriedade de dividir a comemoração com uma marca comprometida na Lava Jato, e quatro palestrantes desistiram de participar: Eurípedes Alcântara, diretor de Redação da "Veja", Fausto Macedo, repórter de "O Estado de S. Paulo" e os apresentadores William Waack e Renata Lo Prete, da Rede Globo.

Segundo a Direção de Redação, o problema de Alcântara não era propriamente a empreiteira, mas o patrocínio de modo geral. Como ele havia sido contra fazer os 40 anos da "Veja" patrocinado –e conseguiu convencer o seu departamento comercial–, não se sentiria à vontade participando de uma comemoração com patrocínio. Nos outros casos, a empreiteira foi o pivô.

Também acho que celebrações institucionais não deveriam ter patrocínio ou que ele deveria ser selecionado com muito cuidado. Não porque alimente algum temor sobre a interferência do comercial no conteúdo editorial, mas para não contaminar uma data importante com polêmicas previsíveis e estéreis. Se é possível evitar, por que não?

Na metáfora sobre a separação entre Igreja e Estado (usada no jornalismo para se referir à independência entre conteúdo comercial e editorial), a imagem institucional do veículo encarna o sagrado, uma instância que deveria ser preservada dos vícios terrenos.

Além do mais, é difícil crer que um jornal como a **Folha** não pudesse bancar um evento em que nenhum dos palestrantes foi remunerado.

Dito isso, acho que o episódio enseja uma discussão maior e mais urgente, que precisa ser feita com franqueza, transparência e sem o discurso fácil dos virtuosos de ocasião (que fique claro que não me refiro aos colegas desistentes).

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

Interessa, portanto, verificar qual é o espaço que ocupam e qual é a frequência com que aparecem no texto. Igualmente, a quantificação dos comentários mostra

uma segunda instância comunicativa, também oferecida pelo veículo ao leitor, para que este emita sua mensagem. Esta análise não pretende explorar o conteúdo desse discurso, entendendo que não haveria tempo hábil para isso. Porém, é necessário observar que tal possibilidade discursiva existe.

Entende-se que organizar o recorte na tabela facilita a visualização do objeto estudado. A partir das informações ali dispostas, será possível empreender a análise qualitativa, indo além da quantificação. A reflexão vai considerar, portanto, o aparecimento das vozes, na tentativa de compreender como a disputa de poder ocorre e como a narrativa crítica é construída e apresentada na coluna desta *ombudsman*.

6 NARRATIVAS E POSSÍVEIS SIGNIFICADOS: O QUE FOI IDENTIFICADO NAS COLUNAS ANALISADAS

Neste capítulo, o que se propõe é apresentar o objeto analisado e refletir acerca dele. São 25 colunas da *ombudsman* Vera Guimarães Martins, publicadas aos domingos no *site* do jornal Folha de São Paulo. Elas são observadas a partir das referências sobre ética jornalística (apresentadas no capítulo 1), função do ouvidor (exposta no capítulo 2) e narratologia e disputa de vozes (referenciadas no capítulo 3).

Para melhor organizar essa identificação, optou-se pelo uso da tabela já explicitada no capítulo anterior. É nela que, além de datas, temas e quantidade de comentários, são evidenciadas as vozes presentes e a maneira como se comportam, bem como, o espaço que recebem. Trata-se, num primeiro passo, de um mapeamento para auxiliar na compreensão da disputa e das narrativas percebidas na coluna. Devido à formatação e a consequente dificuldade de leitura, a tabela encontra-se no apêndice deste trabalho. Por ora, passa-se à descrição do que está lá.

Na primeira coluna analisada, publicada em 1º de novembro de 2015, Martins aborda a falta de interpretação e as más escolhas editoriais na editoria de política. Para contextualizar a crítica, faz referência, em três linhas, a duas manchetes e apenas aí se pode perceber a manifestação do primeiro narrador, definido por Motta (2013) como o veículo, nesse caso, a Folha de São de Paulo.

É importante notar, porém, que, mesmo sem ser citado no texto ou ser responsável pelo título da coluna, esse primeiro narrador é quem define a identificação na página superior do texto (“ex-colunista”, em vermelho com tarja azul, e “ombudsman”, em branco com tarja vermelha). É o veículo que determina os anúncios posicionados acima e ao lado direito da coluna.

Também conclui-se ser ele que seleciona as colunas (entre dezenas de colunistas) mais comentadas do dia, informa a data e o horário de postagem do texto e oferece os ícones que possibilitam o compartilhamento do conteúdo e a versão audiodescrita do mesmo. Por fim, é a empresa que, na condição de autorizador do mandato, permite a manifestação do segundo narrador e, inclusive, demarca seu tempo de atuação, como é possível averiguar na imagem a seguir:

Imagem 2 – Cabeçalho da coluna de Vera Guimarães Martins

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

Como segundo narrador, a ouvidora relata o desequilíbrio na publicação de duas matérias. Também descreve as confusões com a veiculação de um documento do Partido do Movimento Democrático Brasileiro (PMDB), anunciado depois pelos dirigentes partidários como “apócrifo”, e declarações do presidente do Partido dos Trabalhadores (PT), que foram desautorizadas pela presidente Dilma Rousseff no dia seguinte. Ao editor da página, são destinadas cinco linhas de citação indireta, nas quais ele defende os textos, tais como foram veiculados. Martins reforça seu posicionamento e encerra a coluna, colocando-se ao lado da audiência: “Os leitores ficamos sem piloto”.

Neste primeiro exemplo, já é possível observar a resistência do colega alvo da crítica e a disposição da *ombudsman* de se identificar com o leitorado. Além dos três narradores descritos por Motta (2013), estão presentes dois dos seis “componentes interativos” definidos por Braga (2006), já referenciados anteriormente. Ou seja, participam desta coluna a empresa/veículo de comunicação e o editor (que toma as decisões e responde por elas em nome do jornal). Eles interagem com a colunista Vera Martins que, por sua vez, deixa suas marcas de autoria no primeiro parágrafo (“acho que vale a pena”, “critiquei” e “observei”) e na última linha, ao conjugar o verbo “ficar” na primeira pessoa do plural.

Essa edição reúne, abaixo do texto, seis comentários. Em espaço igualmente autorizado pelo primeiro narrador, eles interagem com a publicação,

complementando, discordando ou concordando. Os, em 25 colunas, 295 pequenos textos são também componentes interativos. Podem ser interessantes se pensados sob o ponto de vista das novas possibilidades oferecidas pelos avanços tecnológicos e da perspectiva moral de fazer da comunicação um movimento de diálogo. Porém, requerem uma análise específica, que não caberia neste trabalho.

Continuando, apenas na versão *online*, é publicada uma coluna com resposta do advogado Cristiano Zanin Martins à matéria sobre a moradia do filho de Lula e à coluna da *ombudsman*, veiculada uma semana antes. Como de costume, a Folha de São Paulo aparece indiretamente em uma linha destinada a relembrar a manchete publicada. Por sua vez, Vera Martins narra de forma onisciente os eventos e desdobramentos, introduzindo a manifestação do advogado.

Em 86 linhas, falando em nome do cliente Luís Cláudio Lula da Silva, questiona afirmações da coluna e da reportagem, apelando, inicialmente, para conceitos do jornalismo e referindo-se à *ombudsman* de maneira direta. Ao final, a colunista repete seu posicionamento e anuncia a manifestação dos repórteres Bela Megale e Graciliano Rocha que, em oito linhas, evidenciam aspectos que justificam a publicação. É interessante ilustrar como esse jogo de disputa ocorre.

Imagem 3 – Trecho da carta do advogado Cristiano Zanin Martins

Advogado de filho de Lula contesta reportagem sobre imóvel e coluna da ombudsman

08/11/2015 02h00

Compartilhar 319 OUVIR O TEXTO Mais opções

Leia mensagem em que o advogado Cristiano Zanin Martins questiona a reportagem "Caçula de Lula mora de favor em imóvel" (29/10) e a opinião desta ombudsman, manifestada na coluna "Minha casa, minha vida", publicada no último domingo (1º/11).

*

Prezada ombudsman

Entendo que é jornalística a decisão sobre o que é manchete ou o lide em uma edição e fruto da visão editorial que sustenta a publicação, no caso, a **Folha de S.Paulo.** O tratamento dado à informação obtida ou apurada é fruto dessa concepção editorial.

Permita-me, contudo, levantar questões que, ao nosso ver –e quando digo nosso significa a visão dos advogados do sr. Luís Cláudio Lula da Silva– estão equivocadas tanto no texto da jornalista Bela Megale, que assina com outros dois repórteres na edição de 16/10, quanto no viés com que foram por você abordadas em sua coluna "Minha casa, minha Vida" (1º/11/2015).

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

Imagem 4 – Referência do advogado Cristiano Zanin Martins à colunista

A notícia, para você, se justificaria –fica claro– porque nosso cliente "mora de graça em um apartamento da família de Roberto Teixeira, amigo polêmico de longa data do ex-presidente." O "polêmico" é uma adjetivação livre sua e absolutamente questionável. Mas, se usada,

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

Imagem 5 – Trecho final da carta do advogado Cristiano Zanin Martins

Como advogados de Luís Cláudio Lula da Silva, gostaríamos de ver registradas nossa posição e nossas contestações no mesmo espaço e com a mesma visibilidade que a **Folha** –e essa ombudsman– decidiu conferir ao tema.

Cristiano Zanin Martins

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

É interessante perceber uma manifestação reconhecida por Braga (2006) como componente do processo de interação com o *ombudsman*: a fonte, nesse caso, sentindo-se incorretamente exposta. Utilizando termos jornalísticos (como *lead* e visão editorial), este narrador conta a sua versão da história. Além disso, refere-se diretamente ao interlocutor, cobrando esclarecimentos e salientando incorreções de seu discurso.

Semelhante ocorre no caso da matéria sobre o suposto não pagamento de impostos por parte do ex-ministro Joaquim Barbosa. Na coluna do dia 09 de abril de 2016, Vera Martins contextualiza o caso e reproduz as 101 linhas da fonte no espaço *online*. Barbosa, que já foi *ombudsman* por um dia da Folha[9], critica a imprecisão da reportagem e informa a própria versão dos fatos.

Vale dizer que, ao contrário da primeira situação analisada, a ouvidora concorda com a fonte e soma voz à crítica. Na versão impressa do dia 10 de abril de 2016, apesar de não publicar na íntegra o reparo, faz um entretítulo para marcar a mudança de tópico e inclui a manifestação do secretário de redação. Em três linhas, ele diz que não houve “erro”, apenas “falha”.

[9] O ex-ministro assinou a coluna do dia 02 de outubro de 2014, como um dos sete convidados pelo jornal a ocupar o cargo de *ombudsman* durante um dia, em virtude da comemoração dos 25 anos desse espaço de ouvidoria. O texto está disponível em: http://www1.folha.uol.com.br/poder/2014/10/1525734-ombudsman-por-um-dia-jornal-erra-ao-tentar-se-mostrar-neutro.shtml

Imagem 6 – Crítica de Joaquim Barbosa

Carta à Folha de S.Paulo

Em uma clara demonstração de irresponsabilidade jornalística e falta de profissionalismo que não raro marcam a linha editorial desse jornal, a edição que circula em algumas regiões do país nesta segunda-feira, 4/4/16, traz lado a lado na página 9 a minha fotografia e a de duas pessoas oficialmente suspeitas da prática de crimes graves –uma já denunciada por corrupção e lavagem de dinheiro e a outra, ainda sob investigação em inquérito policial. [Nota: a foto circulou apenas na primeira edição do jornal].

O objetivo do jornal, evidentemente, é associar a minha pessoa e o meu nome a essas práticas criminosas.

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

Outro recorte que vale destacar é a carta da assessoria do ministro da Defesa, Aldo Rebelo, veiculada em 17 de janeiro de 2016. Ele foi citado no depoimento do ex-deputado Paulo Corrêa, em negociação de delação premiada. Porém, novamente, a matéria que tornou pública a menção foi, também na visão da ouvidora, inconsistente. De novo, Vera Martins concorda com as ponderações da fonte.

Imagem 7 – Manifestação da assessoria de Aldo Rebelo

Leia, abaixo, a íntegra da nota enviada pela assessoria do ministro da Defesa, Aldo Rebelo.

Ministro da Defesa contesta reportagem sobre Lava Jato

A matéria "Ex-deputado que negocia delação cita Wagner e Aécio", publicada na edição do último domingo (10), embora tenha a pretensão do furo jornalístico, não passou pela apuração necessária e condizente com o cuidado que o trato da informação jornalística requer.

O texto registra que o ex-presidente do PP Pedro Corrêa estaria negociando um acordo de delação premiada e teria adiantado "informações capazes de comprometer aproximadamente cem políticos". E inclui o nome do ministro da Defesa, Aldo Rebelo, como um dos políticos dessa suposta lista, ao lado dos nomes do ministro da Casa Civil, Jaques Wagner, e do senador Aécio Neves.

Não há na matéria nenhuma informação consistente sobre o contexto no qual os nomes foram citados, ela tão somente destaca nomes supostamente mencionados pelo ex-deputado, sem nenhuma prova, indício ou suspeita. No entanto, o texto ganhou chamada de capa e edição de destaque, com foto.

*É de se notar que, no último parágrafo, o texto chega a informar que "investigadores ouvidos pela **Folha** disseram que, embora Pedro Corrêa venha narrando o enredo de uma 'grande crônica política', ele até agora não entregou provas convincentes para boa parte dos episódios relatados." Mesmo assim, essa informação não foi suficiente para que a **Folha de S.Paulo** analisasse os fundamentos da notícia para sua publicação.*

Em vez de informar o leitor, a matéria produziu apenas o desgaste inaceitável e desnecessário à imagem das pessoas alvo do texto e o consequente descrédito para um veículo jornalístico, do qual se espera, ao menos, o cumprimento do critério básico de apurar o que noticia. ★★★

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

Os grifos, feitos por esta autora, destacam os termos da linguagem jornalística, usados como parâmetro para o julgamento da matéria. A coluna faz referência à Folha, repetindo cinco manchetes emitidas pelo primeiro narrador. Entre aspas, em cinco linhas, o editor Fábio Zanini defende a relevância da publicação.

No mesmo espaço, outra publicação é tema de debate. O leitor Luiz Sérgio Canário questiona em três linhas: “Em que critério jornalístico, e não político, cabe a diferença de destaque dada à notícia sobre Lula em relação à de FHC? Obviamente em nenhum”. Nesse caso, Vera Martins coloca-se ao lado do secretário de redação e explica o que norteou a escolha.

Essa coluna também interessa pela breve narrativa que nela se mostra evidente. Para contextualizar a reflexão, a colunista organiza relatos sobre as veiculações daquela semana. Demarcando as datas, que funcionam como indexadores de tempo, salienta as mudanças que ocorrem em cada matéria.

Imagem 8 – Referência às matérias de domingo

1. Domingo (10): "Ex-deputado que negocia delação cita Wagner e Aécio enunciava a principal reportagem de "Poder". O texto relatava que o ex-deputado Pedro Corrêa adiantara informações capazes de comprometer cerca de cem políticos –entre eles o senador Aécio Neves e os ministros Aldo Rebelo (Defesa) e Jaques Wagner (Casa Civil).

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

Imagem 9 – Referência às matérias de terça-feira

2. Terça (12): "Cerveró liga Lula a contrato investigado pela Lava Jato, diz a manchete da **Folha**. Na sequência, outras duas chamadas: "Ex-diretor cita Renan Calheiros e "Delator fala em propina sob FHC. "Em que critério jornalístico, e não político, cabe a diferença de destaque dada à notícia sobre Lula em relação à de FHC? Obviamente em nenhum", escreveu Luiz Sérgio Canário, ecoando outras críticas com o mesmo teor. Não é bem assim.

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

Seguindo a análise cronológica, a coluna do dia 08 de novembro tem como tema o fim do índice digital, sem motivos razoáveis, sobrecarregando o leitor de conteúdo, deixando de hierarquizar ou proporcionar uma visão geral. O jornal é mencionado pela decisão de tirar o índice da versão *online* e, no título, “Ora, bolas, o leitor...” já fica subentendido o repúdio à falta de atenção concedida à audiência.

Trata-se de uma fala da colunista, como se fosse o veículo falando em relação aos receptores.

Mesmo que sejam introduzidas 26 linhas de explicação da Direção de Redação, destacando as vantagens da mudança e a riqueza dos conteúdos, que vão além daquilo que constava no índice, a ouvidora manifesta claramente sua posição, defendendo a volta do sumário ("voltei a consultar", "repito em linhas gerais", "minha posição"). É interessante a escolha narrativa nesse exemplo: Vera Martins seleciona e publica, em 37 linhas, depoimentos de seis leitores identificados, argumentando a favor do retorno da lista.

Ganhando voz por meio de aspas, cada um colabora para tecer a trama em torno da decisão empresarial. Mais do que relatos impressionistas, estão interlocutores dispostos a ganhar uma disputa, a dar sentido ao próprio discurso que, por sua vez, abrange um problema mais amplo que é o excesso de informação e a relação de leitores e veículos em um novo ambiente: o *online*. A coluna, nitidamente, converte-se em uma arena de disputa pelo poder.

Conforme o anexo B, a coluna do dia 15 de novembro de 2015 é, toda ela, um texto interessante para pensar o jornalismo pelo viés moral. Vera Martins, como narradora onisciente e quase única, menciona os jornais Folha de São Paulo, O Estado de São Paulo e O Globo para refletir sobre as diferentes formas de publicar uma errata. Em "Os erros nossos de cada dia", a ouvidora se coloca no mesmo grupo dos jornalistas e ironiza de saída: "Que jornalistas somos arrogantes, o leitor está cansado de saber".

Apesar de apontar as falhas de como o jornal publicou uma errata sem assumir verdadeiramente o erro, a *ombudsman* encerra o texto elogiando o veículo por, inclusive, criar um cargo como o que ocupa. Entre as 25 colunas, é nesta que a autorreferência fica mais evidente. E, ao contrário do que identifica Mendes (2002), a colunista aqui analisada não faz tentativa de se distanciar do alvo da crítica, chamando a si mesma de arrogante.

A cobertura do rompimento das barragens em Mariana (Minas Gerais) é abordada na coluna do dia 22 de novembro de 2015. Enquanto a Folha de São Paulo é descrita como negligente, O Globo e o Estado de São Paulo são mencionados de forma elogiosa. Apesar de resumir as críticas recebidas, a ouvidora pondera a respeito delas, expondo seu ponto de vista acerca do problema.

Segundo ela, o jornal cometeu duas principais falhas: pouco destaque concedido e omissão da ligação entre a Samarco, a Vale e a BPH Billiton. Vera Martins concorda que o tratamento não foi satisfatório, mas recusa que o fato tenha sido minimizado por causa do atentado a Paris, dos escândalos políticos ou para proteger uma grande empresa patrocinadora. Ou seja, a concordância com os leitores não é total. E essa postura vem ao encontro de teóricos como Braga (2006) e Loures (2008), que afirmam que o trabalho crítico deve ser zeloso e investigativo, não apenas de acolhimento passivo.

Imagem 10 – Ponderações da *ombudsman* sobre as críticas dos leitores

Esses vereditos são frequentemente exagerados ("ninguém está dando nada"), calcados em avaliações subjetivas e parciais que comprometem a percepção do conjunto. O leitorado, porém, não está de todo errado. Houve, sim, um descompasso na cobertura, e ela foi ainda maior neste jornal.

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

Caso semelhante ocorre em 24 de janeiro de 2016, quando a contratação de Kim Kataguiri como colunista do site provoca polêmica entre colegas e leitores. Vera Martins resume o impasse, lembrando da controvérsia ocorrida em 2014, quando a Folha contratou Guilherme Boulos. Além de se referir aos colegas, inclusive a um depoimento de Kataguiri parabenizando o jornal por inseri-lo em seus quadros, a ouvidora menciona reportagem da versão impressa e entrevista na TV Folha.

São canais da mesma empresa citados para ampliar a argumentação. Não se trata apenas de autorreferência, mas de concessão de espaço aos diferentes narradores e/ou componentes do processo de interação. Por meio da manchete, da reportagem e da entrevista mencionadas, o jornal fala. Assim como, ao serem citados, os colunistas também enviam sua mensagem. Quem as narra, organizando e encadeando, é a ouvidora. Porém, não é possível pensar em apenas um narrador, mas em uma “narrativa democrática”, construída com a participação de diversos co-enunciadores, conforme Medina (2003) e Rodrigues (2011).

Ao manifestar sua opinião, Vera Martins refere-se a si mesma em terceira pessoa: “Para esta *ombudsman*, (...) o jornal está certo ao tentar renovar seus quadros”. Também reforça sua autoridade para criticar ao chamar a atenção para “a

existência, há 26 anos, de um profissional pago para expor e discutir publicamente questões de conteúdo, o *ombudsman*". É uma resposta indireta a Kataguiri que apresenta a si mesmo como alguém disposto a criticar a Folha de São Paulo, ignorando que já existe uma pessoa cumprindo essa função.

Além de um sutil embate entre colegas e leitores, a coluna exemplifica outro momento em que a ouvidora contraria a expectativa do cargo, colocando-se a favor do jornal. Ela traz até mesmo um tom provocativo, sugerindo que as mensagens dos leitores que censuraram o colega e a empresa procedem de um desejo incoerente de liberdade de expressão e censura, conforme fica evidente no trecho destacado.

Imagem 11 – Trecho da coluna do dia 24 de janeiro de 2016

Um fato curioso (ou não): muitos dos que contestam as escolhas de colunistas da **Folha**, sejam à direita ou à esquerda, gostam de demonizar a "mídia monopolizada", aquela que supostamente só publica o lado que lhe convém, e louvar a internet, pela liberdade e diversidade de vozes que ela abriga.

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

Na sequência, a primeira coluna do mês de dezembro tem como tema o vídeo sobre a manifestação de estudantes em São Paulo. Vera Martins avalia como negativa a postura do site do jornal em dois momentos: ao veicular um vídeo mal produzido, nitidamente parcial, a favor dos alunos, e ao retirá-lo do ar após a visita do governador Geraldo Alckmin aos dirigentes da empresa.

Já começa se referindo ao primeiro narrador com ironia: "Não deixa de ser um feito: a Folha conseguiu tropeçar duas vezes na mesma pedra". Apesar de mencionar o leitor, em um convite à interlocução, a ouvidora emite sua mensagem em tom duro e pessoal: "Como sabe o leitor, no entanto, publicação de conteúdo desequilibrado está longe de ser exceção".

Na posição de segundo narrador, relata os desdobramentos dos fatos e das cobranças. Três linhas são dedicadas a transcrever a norma que a própria empresa criou em relação às páginas *online*: "A Folha não retira conteúdo publicado por pedido de terceiros, mas pode dispor de seu conteúdo, para melhorá-lo, como achar melhor". O primeiro narrador, portanto, fala. Mas, em seguida, se contradiz. E Vera Martins, na condição de "interpretante problemático", como define Fausto Neto (2008), questiona esse comportamento.

O trecho em destaque ilustra o embate explícito entre a empresa e a colunista. Nenhuma das partes chega a ser deselegante e o confronto não desliza para o lado pessoal. Porém, fica claro que existe uma disputa, um jogo de forças, uma tensão. São duas vozes tentando se impor e ganhar espaço no que diz respeito à razão e ao direito de fazer valer o próprio ponto de vista. A ponderação e a diplomacia que tendem a marcar o trabalho do *ombudsman*, conforme Fausto Neto (2008) e Braga (2006), cedem lugar a um posicionamento incisivo e rigoroso, considerado ideal por Costa (1991) e Christofoletti (2008).

Imagem 12 – Trecho da coluna do dia 06 de dezembro de 2016

Mas a coincidência entre a visita de Alckmin e a retirada não poderia denotar aos leitores uma subordinação a alguma pressão política? Aí a resposta veio menos serena. "Espera-se que a ombudsman esteja se referindo aos comentários mentirosos das redes sociais e não esteja insinuando que uma coisa tenha algo a ver com a outra. Seria desconhecer décadas de conduta editorial da **Folha**, que não cede a pressões —que, no caso, nem ocorreram."

A ombudsman não insinua nada, senhores. Ela cumpre o seu papel encaminhando à direção do jornal as dúvidas manifestadas pelos leitores, cujo teor, vale ressaltar, a Secretaria de Redação conhece perfeitamente, porque recebe cópia de cada mensagem. Lembro ainda que não é a mim que o jornal está respondendo ou dando explicações aqui, mas ao seu leitorado e à opinião pública. ★ ★ ★

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

Apesar de não identificar algum leitor especificamente, Vera Martins sintetiza as críticas recebidas e reitera sua função de representante da audiência. Ou seja, nem sempre é necessário que o receptor seja citado diretamente, com aspas. Alguém está ali para reproduzir sua voz e fazer ecoá-la dentro da empresa jornalística. Ainda que classifique algumas mensagens como “histeria” e “teoria conspiratória”, a ouvidora não deixa de investigar o fundamento de outras e apresentá-lo como argumento no debate.

No dia 13 de dezembro de 2015, a coluna parte da revelação da carta endereçada pelo então vice-presidente Michel Temer à presidente Dilma Rousseff, expondo as dificuldades de relacionamento de ambos. “Como tratar as notícias de última hora?” é o questionamento que direciona as reflexões de Vera Martins. Na

tentativa de respondê-lo, relata o que ocorria por volta da década de 1990, quando o jornalismo impresso “vivia dias melhores”.

Inclusive, essa técnica de encadear relatos e fatos, unindo passado em sua relação causal com o presente, possibilitando a visualização do futuro, é recorrente nas páginas assinadas por Vera Martins. Os trechos recortados e exibidos a seguir parecem se aproximar da definição de Motta (2013) e Sodré (2009). Neles, a colunista conta uma história, organiza, apresenta estados em sucessiva transformação.

Imagem 13 – Trecho da coluna do dia 13 de dezembro de 2015

Quando estourava notícia quente no meio da noite, o jornal aumentava o número de páginas. Agora, a regra é adaptar o conteúdo ao espaço existente, mesmo que isso implique a derrubada de reportagens que já circularam na primeira edição, enviada aos lugares mais distantes. Quando o tempo esquenta, o improviso dá o tom, e as chances de erro se multiplicam.

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

Imagem 14 – Trecho da coluna do dia 1º de novembro de 2015

A escolha do que vai ser manchete é questão muitas vezes subjetiva, mas acho que vale a pena discutir com o leitor alguns critérios –ou o que parece falta deles. Há dois domingos, critiquei neste espaço o título "Delator diz ter repassado R$ 2 mi para nora de Lula" (16/10). Observei que não era bem aquilo: Fernando Baiano declarou que havia dado dinheiro ao pecuarista José Carlos Bumlai e que este dissera que era para uma nora de Lula. Era telefone-sem-fio, Bumlai negou o diálogo, o enunciado forçou a mão. Não valia.

Na última quinta (29), ocorreu o inverso com a revelação de que Luis Cláudio Lula da Silva mora de graça em um apartamento da família de Roberto Teixeira, amigo polêmico de longa data do ex-presidente. A notícia saiu no alto da "Primeira Página", em tamanho discreto.

A reportagem era uma apuração exclusiva, bem amarrada, ouviu todos os personagens e os outros lados. O fato sozinho já tinha valor jornalístico: morar de favor não é ilegal, mas o caçula de Lula repete o padrão de histórias imobiliárias pouco convencionais que envolve a família. O próprio Lula morou durante anos em uma casa do mesmo Roberto Teixeira; o filho mais velho vivia em imóvel de alto padrão registrado em nome de sócios, mesma situação da chácara em que os Lula da Silva passam férias e feriados.

A notícia ganha mais força diante do contexto: Luis Cláudio está sendo investigado por ter recebido R$ 2,4 milhões de um escritório acusado de fazer lobby pró-montadoras, e o imóvel foi comprado de uma offshore das Bahamas, cujo procurador é marido de uma empresária de transporte público em São Bernardo –berço de Lula e do PT.

Tudo somado, o material valia o título principal, mas perdeu a posição para uma intriga política: "PT é fratricida e se equivoca na economia, afirma PMDB". O título era baseado em um documento preliminar repassado à reportagem.

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

Imagem 15 – Trecho da coluna do dia 10 de janeiro de 2016

Em 2002, a crise no modelo de negócios já fazia estragos em grupos de comunicação, mas o Google era embrionário, e o Facebook nem existia. "The Boston Globe" tinha cerca de 500 jornalistas; hoje são 300. Em maior ou menor grau, esse encolhimento virou padrão.

Provavelmente graças ao furo de impacto mundial e aos prêmios obtidos, a profundidade dos cortes não atingiu a equipe de repórteres investigativos do jornal (a "Spotlight" que dá nome ao filme), que passou de quatro para seis pessoas.

Na maioria das empresas, porém, é cada vez menos viável manter equipes dedicadas a reportagens que demandam mais tempo e muito mais dinheiro num cenário de queda constante no faturamento.

O futuro é uma incógnita, e as demandas do jornalismo digital são um imperativo mais imediato do que as coberturas caras, demoradas e incertas, cujo conteúdo será, de qualquer forma, imediatamente apropriado e replicado na infinita teia da rede, sem ônus para o replicante nem pagamento ao produtor.

É a ironia destes tempos: nunca se leu tanta notícia, mas nunca a leitura se deu por atalhos tão variados e desvinculados da fonte original.

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

Ainda no exemplo do dia 13 de dezembro, a ouvidora compara três pares de páginas: três veiculadas na edição nacional e as outras três, mudadas às pressas, restritas à edição de São Paulo. A Folha é mencionada e suas narrativas aparecem printadas nos últimos parágrafos, que reproduzem as diferentes versões impressas e levadas ao público.

Aqui, ilustrando o que afirma Bertrand (1999), também é possível observar a *ombudsman* servindo de “guia deontológico”. Ao criticar o exagero do título “Temer acusa Dilma de mentir”, a colunista escreve: “linguagem importa mais (ou deveria) no jornalismo, a quem cabe reproduzir o mais fielmente possível os fatos”. Fazer referência às normas técnicas e morais do jornalismo é função do ouvidor. Cabe a ele lembrar valores e orientações do manual de redação.

Mesmo que essas referências venham acompanhadas de uma crítica dura, são necessárias e valiosas. A coluna configura-se, dessa forma, em um espaço pedagógico, de acordo com Braga (2006). Jornalistas podem recordar conceitos e leitores têm a chance de aprender. Vera Martins desempenha esse papel em diferentes momentos, a partir de exemplos de matérias defeituosas e de análises equivocadas. É o que mostram os recortes a seguir:

Imagem 16 – Trecho da coluna do dia 06 de dezembro de 2015

Não há reportagem propriamente dita, não há apuração, não há checagem de dados ali divulgados, não há espaço para o contraditório; ignora-se a obrigação de ouvir o outro lado. Não há jornalismo, enfim. Espanta que tenha ido ao ar aquele jorro de acusações, afirmações e números sacados não se sabe de onde, apresentados sem exibição de qualquer evidência. A edição foi tão juvenil e engajada quanto os personagens entrevistados. Não há dúvida de que os controles falharam.

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

É obviamente desconfortável ter suas falhas expostas publicamente. Profissionais da imprensa raramente lidam bem com isso, como bem observado e registrado por autores como Goodwin (1993) e Carvalho (2008). Porém, aqui a juíza demonstra ter a mesma formação do réu, utilizando parâmetros de julgamento reconhecidos por ambas as partes. Braga (2006) chama a atenção para essa peculiaridade. Nesses recortes, a *ombudsman* fala com conhecimento e legitimidade, partindo dos mesmos critérios que norteiam (ou deveriam nortear) a prática profissional de seus colegas.

O equilíbrio se dá porque nem sempre Vera Martins posiciona-se contra os jornalistas, tomando partido dos leitores e comprando a briga com argumentos mais qualificados. Considerando seu papel pedagógico, a coluna da *ombudsman* muitas vezes utiliza os exemplos para ilustrar a explicação de algum valor ou conceito jornalístico. E aí, as opiniões equivocadas, emitidas pelo leitorado, também estruturam uma mensagem didática direcionada aos colegas e à audiência.

Imagem 17 – Trecho da coluna do dia 07 de fevereiro de 2016

Aqui cabe uma ressalva para evitar mal-entendidos. É comum receber contestação de leitores que, em nome de um suposto equilíbrio no noticiário, cobram tratamento igual para notícias de pesos desiguais: se o jornal publicou algo sobre Lula, defendem o mesmo destaque a qualquer nota sobre FHC ou tucanos em geral. Não é assim que funciona. Cada notícia tem peso próprio, dependendo de variáveis como impacto da revelação, importância do personagem, cardápio de notícias do dia, grau de interesse do leitorado.

Fonte: Jornal Folha de São Paulo

Imagem 18 – Trecho da coluna do dia 20 de dezembro de 2015

Um site de celebridades como o F5 não pode ser avaliado segundo os critérios tradicionais do jornalismo, porque não trata de informações do chamado interesse público, mas de irrelevâncias sobre a vida de famosos e de arrivistas. É o tipo de conteúdo que não traz prestígio, mas atrai muita audiência. Uma coisa, porém, é contar que a atriz da novela foi à praia ou reatou com o namorado. Outra é descer a detalhes constrangedores ou explorar a desgraça de gente desconhecida.

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

Imagem 19 – Trecho da coluna do dia 22 de novembro de 2015

Ah, dirão alguns, mas os jornais são mais críticos e rigorosos com as empresas públicas do que com companhias privadas. Verdade, e natural que seja assim: é função precípua do jornalismo zelar pela coisa pública e vigiar a atuação dos governos de qualquer nível responsáveis finais por essas empresas.

Convém lembrar que o noticiário diário é fruto da temperatura do momento: quando ela está alta, acaba relegando ao papel de coadjuvantes fatos que, em outras circunstâncias, poderiam ser manchetes.

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

Nesses trechos, ficam subentendidos valores presentes no imaginário social em relação aos deveres dos media. A mitologia da imparcialidade, da seriedade, do rigor e do interesse público é sutil nas narrativas que descrevem o jornalismo ideal, heroico. Ignora-se ou tenta-se esconder a versão do jornalista como um ser humano que erra, que é influenciado por preconceitos, que permite à ignorância atrapalhar sua compreensão de mundo e, consequentemente, seu relato sobre os fatos sociais, que cede à preguiça e às pressões econômicas.

A expectativa em relação à profissão é reforçada nos enunciados dos leitores, das fontes (como se vê nas Imagens 2 e 6) e da própria *ombudsman*. No esforço de preservar valores profissionais, de lembrá-los e ensiná-los, igualmente cumpre-se a função de consolidar mitos, imagens, ideais sobre o campo jornalístico, conforme Sodré (2009). Trata-se de um processo característico da narrativa.

E aqui, o que se percebe são diferentes narradores contribuindo, a sua maneira, para relatar e organizar a prática jornalística em tempos de crise. Conforme Motta (2013), o que se busca, ao narrar, é compreender a si mesmo e nos textos da

ouvidora fica evidente essa tentativa de estabelecer uma identidade, de se ordenar em meio ao caos, dizendo, com firmeza, quem é e o que faz o jornalista.

Para finalizar 2015, dois temas tensionam o debate na coluna e a mensagem deixa de ser educativa para falar a um interlocutor mais digno de repreensão firme do que de ensinamento em tom compreensivo. O primeiro tópico é o vazamento sobre Guerra nas Estrelas. Já no título, a Folha é mencionada, sugerindo sua responsabilidade pelo erro: “Folha ‘informa’: você morre no fim”.

Se no início do texto, a colunista ameniza com “A ‘Ilustrada’ tomou uma decisão difícil de entender”, o relato não deixa dúvidas quanto à reprovação da matéria que revelou o final de um dos filmes mais esperados do ano. “Talvez seja demais esperar bom senso nessa hora”, ironiza para, em seguida, questionar “meu ponto: em que galáxia distante vazar a história de um filme longamente esperado é informação ou atende ao interesse do leitorado?”. Sobre o argumento do editor Ivan Finotti, que disse não ter visto problemas na publicação, frisando que, no dia seguinte, centenas já comentavam o desfecho na internet e que a Folha teve o privilégio de “dar o furo”, a ouvidora encerra: “É desnecessário comentar”.

No segundo tópico, identificado com um entretítulo em caixa alta e negrito, a colunista parte das reclamações dos leitores Washington Lemos e Marcelo Negrino. Eles se queixaram do vídeo de uma traição protagonizada por anônimos e de revelações íntimas sobre uma celebridade, ambos conteúdos divulgados pelo F5, um site especializado, segundo Vera Martins, em coberturas de “irrelevâncias sobre a vida de famosos”. “A perplexidade do leitor tinha sentido. (...) Não foi a primeira vez que a, digamos, liberalidade do F5 provocou reclamações”, concordou a ouvidora. Aqui, houve um raro caso de consenso, quando a Direção de Redação admitiu a falha.

Imagem 20 – Resposta da Direção de Redação

A Direção de Redação reconhece que foi um erro postar o vídeo, tanto que ele foi retirado do ar. "Acompanhar o que está em evidência na internet e publicar o que for mais relevante é uma das propostas do F5. Esse fato teve enorme repercussão nas redes sociais". O mesmo vale para a flatulência alheia. "Olhando em retrospecto, talvez não devêssemos ter publicado o texto. O jornal tem procurado aperfeiçoar o filtro, mas nem sempre ele funciona."

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

O ano começa com a reflexão feita a partir de outro produto cultural e mediático, portanto, objeto de crítica, de acordo com Genro Filho (2012). Trata-se do filme Spotlight – Segredos Revelados[10]. Apesar de evidenciar que “não é obra para jornalistas” porque resume e narra em ritmo de aventura um trabalho certamente “maçante”, a colunista toma como base o apontamento feito por um dos atores e comenta a “lorota da notícia grátis”.

Ela relata as mudanças enfrentadas pelo jornalismo e a redução de equipes ocorrida em redações ao redor do mundo, conforme Imagem 14. Inclusive, menciona o jornal The Boston Globe, cujos repórteres inspiraram o enredo, que diminuiu o seu número de contratados. No texto, a aparente narrativa solitária e nada animadora dialoga tanto com colegas e empresários do ramo jornalístico quanto com leitores, convidados a pensar sobre o custo de produção de um conteúdo que, muitas vezes, é oferecido de forma gratuita.

“Nos caminhos desviantes reinam Google e Facebook, que ficam com a parte do leão da publicidade digital reproduzindo material alheio (inclusive o seu, leitor)”, provoca. Segundo Mendes (2002), esse tipo de estratégia linguística tem como objetivo aproximar-se do interlocutor. Nesse caso, Vera Martins chama a atenção para um problema que é de interesse geral, digno, por isso, de ser debatido na coluna.

A publicação do dia 24 de janeiro de 2016 aborda a contratação de Kim Kataguiri, conforme já descrito aqui. Esse tema continua a aparecer no dia 31 de janeiro de 2016, uma semana depois. É interessante perceber uma sutil mudança de postura da *ombudsman* que, na primeira coluna, desqualifica as opiniões contrárias em relação ao novo colunista, mas que, agora, reproduz os argumentos de um leitor, com posicionamento semelhante ao daqueles que emitiram as reclamações anteriormente.

[10] O filme, ganhador do Oscar 2016, é dirigido por Thomas McCarthy e baseia-se na história real de uma equipe de jornalismo investigativo que desvenda o esquema para proteger padres pedófilos na Igreja Católica.

Imagem 21 – Manifestação de um leitor na coluna

Editei abaixo parte da mensagem de José Costa Júnior, professor de filosofia e sociologia do Instituto Federal de Minas Gerais, campus Ponte Nova, cujas reflexões valem a pena compartilhar.

"O jornal sempre foi reconhecido pela distinção de seus colunistas, que diariamente levam às nossas casas e opiniões,substratos relevantes. No entanto, tenho identificado um movimento estranho. Cada vez mais o time de colunistas tem refletido o debate que ronda o Brasil. Uma divisão ideológica estranha e fantasmagórica que chateia e provoca, em vez de informar e discutir."

"O que houve? Jogar para –e com– as torcidas? Oferecer munição para ambos os lados, com colunistas cada vez mais identificados com 'os lados'?"

"Sei que se trata de um movimento que acabará por dominar o território jornalístico brasileiro. Em breve, o que leremos nos definirá."

"Hegel apontou a leitura do jornal como a oração daquele que costuma tentar compreender a realidade. No entanto, a leitura da realidade dividida em 'lados' informa menos, para não dizer que deforma." ★ ★ ★

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

É um caso raro em que um leitor ganha tanto espaço, com citação direta e aspas. Apesar de ser uma coluna estabelecida para representar a audiência, essa manifestação é mediada pela ouvidora, que quase sempre apresenta com as próprias palavras as críticas recebidas. É como se preferisse emitir com a sua voz os enunciados que escuta. Se, por um lado, pode ser considerada uma atitude pragmática, com vistas a ocupar o restrito espaço da melhor forma, por outro, pode despertar desconfianças quanto ao verdadeiro autor da fala e a real representação do leitorado.

Nesse sentido, é possível pensar a partir de Rodrigues (2011), que difere o papel de enunciador (jornalista) e co-enunciador (leitor). Como ambos estão autorizados a falar, existe uma correspondência, uma troca, uma “correlação de forças”. Portanto, a tensão é constante e como observa Motta (2013), os fluxos de poder e os lugares de fala não são fixos.

Isso ocorre pelo caráter polifônico do discurso, sendo ele uma conversa de não apenas duas, mas até mesmo seis pessoas, conforme visualizam Rodrigues (2011) e Braga (2006). Então, se em alguns momentos, o enunciado do leitor ficará dissolvido ou será traduzido como enunciado da *ombudsman*, em outras situações, a voz da audiência irá se sobrepor, como mostra o exemplo.

Como já ilustrado em imagens anteriores, a voz da fonte, como nos casos do advogado de Luís Cláudio Lula da Silva, da assessoria de Aldo Rebelo e de Joaquim

Barbosa, também tem sua vez de ganhar mais espaço (e até mesmo, razão). Porém, é possível questionar até que ponto o poder maior não é exercido, de forma mais intensa, pelo *ombudsman*. Sendo ele o responsável por reunir os discursos, selecioná-los, editá-los e publicá-los, é de se desconfiar que talvez seja ele o invicto vencedor dessa disputa, o grande narrador que sempre estará no controle do enredo, definindo, no fim das contas, os espaços de cada um.

Aparentemente, é o que os textos deixam transparecer. Entretanto, Motta (2013) e Fausto Neto (2008) não cedem lugar à ingenuidade quando o primeiro fala do poder do narrador extradiegético, ou seja, do veículo jornalístico, e o segundo recorda que, se o jornalista está em uma posição de controle, é porque alguém o autorizou (e, por isso, pode desautorizá-lo a qualquer momento). Assim, permanece somente como hipótese a ideia do *ombudsman* como o narrador mais poderoso.

Voltando, então, à análise, verifica-se o elogio ao colega Flávio Ferreira e uma referência impessoal do enunciador: “quem acompanha esta coluna sabe que ela é crítica à dominância dos vazamentos anônimos”. A Folha de São Paulo segue falando por meio de chamada, mencionada para contextualizar os comentários.

Iniciando fevereiro, no dia 7, Vera Martins aborda o espaço concedido a denúncias contra os políticos Luiz Inácio Lula da Silva, Aécio Neves, Fernando Henrique Cardoso e Eduardo Azeredo. Mais um exemplo de discurso plurivocal: a colunista reprova o pouco espaço concedido à notícia sobre a delação de Fernando Moura, na qual ele cita Aécio como receptor de propina. A Direção de Redação manifesta-se concordando e o editor Fábio Zanini expõe sua opinião contrária.

Já ao leitor não identificado, que se queixou do pequeno espaço dado à notícia sobre a condenação de Eduardo Azeredo, a *ombudsman* responde com didatismo, conforme recorte na Imagem 16. Mostra que, mesmo discordando da audiência, sua função não é reagir com uma resposta ácida, arrogante. São essas as oportunidades para oferecer ferramentas de análise ao leitor, explicando decisões muitas vezes restritas aos bastidores da redação. Além de pedagógica, essa é uma atitude transparente e respeitosa, de acordo com Plaisance (2011), e de interesse público, segundo Bucci (2000).

Uma semana depois, a coluna vai continuar polifônica. No dia 14 de fevereiro de 2016, o tema é o encolhimento da edição impressa e valor simbólico do jornal. Quem começa falando é o meio de comunicação, por meio da chamada “Folha

amplia tabela com preços de veículos”. A colunista então relata a decisão de oferecer mais conteúdo, porém, no espaço virtual.

Introduz na sequência sete linhas de citação direta do leitor Rafael Coelho do Nascimento. Ele reclama da notícia e da forma como foi dada, dizendo-se enganado pela aparente boa-nova, quando, na verdade, trata-se de uma péssima mudança para o pai, não acostumado às leituras *online*. Em três linhas, o editor-executivo justifica a decisão com base nas pesquisas de audiência.

A *ombudsman* dá passos na mesma direção ao citar o dono do Independent, que anunciou o fim da edição impressa. Já o leitor Sérgio Roberto Rodrigues Filho, em uma linha, ressalta o quão afetiva é a relação com o jornal em papel. Por fim, a colunista não marca seu posicionamento, mas afirma que é importante refletir sobre essa questão.

Aqui, talvez caiba fazer referência às ponderações de Kunczik (1997) e McQuail (2003). Como já explicitado no capítulo 1, os autores apontam a tendência dos media de desconhecerem seu público. Defendem que pesquisas de audiência não são suficientes para se ter uma noção de quem recebe os produtos mediáticos. E a resposta do editor Sérgio Dávila ilustra esse comportamento.

É de se notar, como pontua Vera Martins, que a migração do impresso para o virtual é um movimento mundial, tendo em vista não apenas preferências de usuários, mas economia de recursos financeiros. E essa poderia ser a resposta do dirigente. No entanto, citar o resultado de pesquisa soa vago e deixa margem para acusação de procedimento falho, já que o método de sondagem é pouco abrangente. Seria possível perguntar, por exemplo, onde está o leitor que concorda com a mudança anunciada, já que, na coluna e na edição seguinte, só se manifestam os contrários à decisão.

Aliás, no dia 21 de fevereiro, as disputas também ficam acirradas, dessa vez, por conta do patrocínio da comemoração dos 95 anos da Folha de São Paulo. A polêmica se dá porque entre os anunciantes está a Odebrecht, empresa condenada por trabalho escravo, tráfico e pagamento de propina a políticos. Vera Martins narra a situação e o questionamento recebido de leitores não identificados.

Ela se posiciona, afirmando ser contra o patrocínio desse tipo de evento, independente de quem seja o patrocinador. Questiona a própria Folha: “Não poderia bancar? (...) Não deveria selecionar melhor?”. Também menciona colegas de profissão que, convidados, desistiram de participar da comemoração por causa do

patrocínio. O fato de não terem mantido contato com a *ombudsman* é lamentado por Vera Martins, que ainda não deixa de criticar o “discurso fácil dos virtuosos de ocasião”, frisando que não se trata de indireta aos desistentes.

A última palavra fica por conta da empresa que, em nota de treze linhas emitida pelo diretor Sérgio Dávila, declarando que não há interferência editorial por parte dos patrocinadores ou do setor comercial. Ele destaca a variedade de anunciantes e que são, sim, efetivamente importantes pra independência editorial. O fato de a *ombudsman* não ter aberto aspas ou identificado os leitores e de ter encerrado a coluna com a manifestação oficial da empresa denota uma escolha subordinada, possivelmente, aos interesses de quem manda mais.

Contudo, a edição seguinte traz o desdobramento do impasse abordado em 08 de novembro de 2015, quando o público reclamou da retirada do índice que listava as matérias disponíveis na versão impressa e no site. O retorno foi defendido pela *ombudsman*, mas negado pelos dirigentes da empresa. Ocorre que na coluna do dia 25 de fevereiro de 2016, mais de três meses depois, a direção voltou atrás e decidiu atender à solicitação da audiência. O índice passou a ser oferecido novamente e a Folha foi mencionada por Vera Martins de forma elogiosa.

Porém, a colunista não comemorou o desfecho do caso da atriz Fernanda Torres. Em texto publicado no *blog* vinculado ao site da Folha, a filha de Fernanda Montenegro opina sobre machismo e feminismo, relatando uma experiência pessoal. Ao ser alvo de acusações de mulheres que se disseram ofendidas com a sua opinião, Fernanda publicou um esclarecimento e um pedido de desculpas. O colega colunista celebrou o “final feliz”.

Vera Martins relatou o episódio, mas discordou, lamentando a falta de liberdade de expressão e o esvaziamento do debate sobre questões importantes. “Li as reações e o ‘mea-culpa’ de Fernanda Torres com enorme desalento, porque eles são uma flagrante negação do direito de opinião”, argumentou a ouvidora, em uma manifestação pessoal, sem representar os leitores, mas, certamente, discordando de muitos.

A colunista também não faz referência direta a críticas oriundas da audiência na coluna do dia 06 de março de 2016. Ela elogia as atualizações do site da Folha, comparando com a falta de agilidade de O Globo e citando a revista IstoÉ, que adiantou a circulação para não perder o “furo”. Ao relatar episódios da efervescência política nacional, reflete sobre o jornalismo *online*. Critica ainda a publicação, no site

da Folha, de cinco *links* que conduziam ao mesmo texto. Ao final, afirma entender o raciocínio do colega, o secretário-assistente de Redação, Leonardo Cruz, exposto em duas linhas na coluna.

No dia 13 de março de 2016, Vera Martins aborda a liberdade de imprensa e os atos de violência contra veículos. Ela organiza o relato começando com um elogio ao discurso da presidente Dilma que, em três linhas, pede tolerância às opiniões divergentes e respeito aos meios de comunicação. Em seguida, cita Lula, criticando suas reclamações contra a imprensa. Também reprova o descaso do Sindicato dos Jornalistas de SP e da Federação Nacional de Jornalistas (Fenaj), que criticam a cobertura, mas não os atos de violência contra as empresas. Colocando-se ao lado dos colegas, finaliza: “é uma triste ironia que as duas entidades vivam do tributo que os jornalistas somos obrigados a pagar”.

Na coluna do dia 20 de março de 2016, Vera Martins narra mais uma manifestação plurivocal. Ela mesma menciona o colega Jânio de Freitas e critica a teoria defendida em um texto dele, de que havia uma armação para prender Lula. Em seguida, dedica quatro linhas a um leitor não identificado que acusa o jornal de socialista. Então, faz referência ao editorial reparador, no qual o veículo admite o erro de ter divulgado os grampos ilegais autorizados pelo juiz Sérgio Moro na linha telefônica da presidente Dilma. Após, abre aspas para outro leitor não identificado, que defende a divulgação do conteúdo das escutas.

Nesse espaço, a colunista reflete acerca dos diferentes pontos de vista e critica os delírios conspiratórios. Finaliza reconhecendo: “seres humanos são complexos, o direito não é ciência exata, e o mundo não tem só dois lados, felizmente”. A conclusão óbvia talvez seja mais um lembrete aos interlocutores que tendem aos extremos irrefletidos.

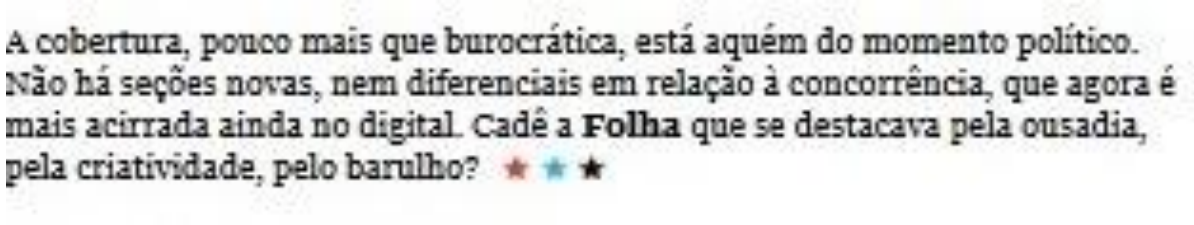
Ao finalizar o mês de março, no dia 27, a *ombudsman* denuncia a não veiculação da decisão de Teori sobre a ilegitimidade da quebra de sigilo. Houve um corte na fala do ministro, na transposição do conteúdo original *online* para o impresso, e isso não passa despercebido pela colunista, que o classifica como “erro primário (...) tão sem noção”. Ao ser cobrado, o editor, em três linhas, admite a falha, concordando com a colega. Ela, por sua vez, não parece disposta a aceitar e reage com rispidez: “a conflagração política não permite tanta diplomacia”.

Por fim, comenta a troca do texto de uma coluna (a pedido do autor Gregorio Duvivier), gerando versões diferentes no impresso e no *online*. A mudança provoca

acusações de manipulação e a *ombudsman* não poupa crítica aos editores que não se preocuparam com o leitor ao decidir alterar o conteúdo. “Não era óbvio que daria chabu?”, questiona, na última linha.

O interlocutor novamente é considerado no final da coluna do dia 03 de abril de 2016. Vera Martins aponta as dúvidas geradas em reportagens sobre ações jurídicas. “Quantas você, leitor, tem saído de uma reportagem cheio de dúvidas ou sem entender patavina?”, provoca. Ao elogiar o jornal Estado de São Paulo, sugere à Folha a volta da coluna “Questões de Ordem”, onde o “juridiquês” era traduzido.

Imagem 22 – Questionamento da *ombudsman* ao jornal


A cobertura, pouco mais que burocrática, está aquém do momento político. Não há seções novas, nem diferenciais em relação à concorrência, que agora é mais acirrada ainda no digital. Cadê a **Folha** que se destacava pela ousadia, pela criatividade, pelo barulho? ★ ★ ★

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

No dia 10 de abril, a ouvidora relata e celebra dois furos em manchetes na semana, mas reflete sobre o caso do colaborador eventual, Robson Rodrigues, que teria usado trechos de uma entrevista antiga concedida a ele por Blanca Jiménez, e/ou plagiado de uma entrevista feita pelo Estado de São Paulo. A reação da empresa, que apurou os fatos e providenciou a correção, é mencionada de forma elogiosa.

Porém, a *ombudsman* cede espaço ao leitor Paulo A. Lotufo que, em cinco linhas, reitera a preocupação com o plágio e frisa a sensação de insegurança em relação ao que é publicado pelo jornal. “A Folha não faz conferência?”, questiona, referindo-se à checagem antes da veiculação. Esse caso é particularmente interessante porque a matéria denuncia a má gestão hídrica do governo de São Paulo.

Ilustra, assim, as afirmações de autores como Loures (2008), Carvalho (2008) e Bertrand (1999). Eles requerem do “cão vigia” uma igual disposição para ser vigiado. Ou seja, na mesma proporção que estão interessados em apontar as falhas de setores da sociedade, os profissionais da imprensa devem estar a fim de encarar

os próprios erros. A cobrança rigorosa deve valer para todos e em espaços como os da coluna da *ombudsman* Vera Martins, esse é equilíbrio tende a ser garantido.

Já a edição do dia 17 de abril soa mais leve. A colunista explica o esquema de consórcio de jornalismo investigativo e pondera sobre os vazamentos do *Panama Papers* e do risco de imprecisões e exposições desnecessárias. Além disso, lamenta o desempenho do papel coadjuvante da Folha de São Paulo que, dessa vez, não teve a sorte de ser contemplada no sorteio que definiu quais veículos teriam acesso prioritário aos documentos.

Por fim, a derradeira coluna começa com uma crítica ao título da cobertura da votação do *impeachment*, mimetizando a escolha discursiva da matéria sobre a deposição de Collor. É válido reproduzir as capas para contextualizar o posicionamento da ouvidora.

Imagem 23 – Capas do Jornal Folha de São Paulo

FOLHA DE S.PAULO
VITÓRIA DA DEMOCRACIA
IMPEACHMENT!
Câmara depõe Collor em decisão histórica; presidente respeita o resultado e Itamar assume hoje

FOLHA DE S.PAULO
IMPEACHMENT!
Câmara autoriza processo contra a presidente Dilma Rousseff; Planalto diz que lutará até o fim, e Temer fala em 'grande responsabilidade'

Fonte: Google Imagens

No título “Dilma não é Collor, e 2016 não é 1992”, Vera Martins já marca posição. Ela abre o texto com a mensagem da leitora Izabela Torezan que, em doze linhas, reprova a capa com a manchete em caixa alta e negrito, recordando que não houve impedimento e que o processo seguia para a votação no Senado.

O Secretário de Redação Vinícius Mota, porém, em quatro linhas, justifica a escolha, explicando que o termo tem dois significados: o impedimento e o processo que pode culminar ou não no impedimento. A proposta foi utilizar a palavra em sua

segunda concepção. A *ombudsman* concorda com a leitora e discorda do colega, frisando que, tendo ciência do significado que a maioria da população atribui ao vocábulo, a escolha editorial deveria ter sido diferente.

“Deixo claro que não estou pondo em dúvida a legalidade do processo nem endossando a narrativa governista do “golpe”. Lastimo unicamente a falta de comedimento que acaba erodindo a tentativa deste jornal de manter uma posição mais equilibrada em meio à histeria”, escreve. Apesar da tensão evidenciada nas co-enunciações da leitora e do colega, o discurso de despedida da ouvidora parece atenuar os conflitos.

Imagem 24 – Despedida de Vera Guimarães Martins

FIM DE TEMPORADA, LEITOR

O "top 3" das profissões mais estressantes, segundo um gozador no Twitter: 1) controlador de tráfego aéreo; 2) recolhedor de animais mortos na pista e 3) ombudsman da **Folha**. A piada tem muito de exagero e um tanto de razão.

Não faltam ofícios mais pródigos em estresse e mofinos em recompensa do que este, mas concordo com colegas que me precederam: dois anos é o prazo de validade ideal, embora a regra permita o dobro. Decidi ficar na metade, convicta de que meio caminho andado já foi um caminho e tanto.

Ser ombudsman é um grande privilégio e um magnífico aprendizado. Há quem pense que o cargo nada mais ofereça do que uma sucessão de embates frustrados com a Redação. Falso e injusto.

Este espaço dominical é só a face pública e, portanto, a mais visível do trabalho. Cabe ressaltar a valiosa experiência da crítica diária que circula internamente na Redação, dedicada a discutir erros e acertos da edição, sugestões, correção de rumos. Ver boa parte dessas intervenções contempladas nos jornais dos dias seguintes é regalia profissional para poucos.

Deixo um enorme agradecimento ao leitorado que me acompanhou de perto, tecendo críticas polidas, apontando problemas, debatendo ideias, semeando afeto. Obrigada sobretudo àqueles imbuídos da consciência de que "o leitor da **Folha**" é uma entidade composta de milhões de cabeças diferentes. Vocês são a melhor parte do todo.

Quero agradecer às centenas de assinantes, figuras públicas ou não, entrevistados para a crítica interna. Suas opiniões foram baliza preciosa para a ombudsman e o jornal.

Meu apreço aos colegas que encararam as críticas públicas com a compreensão de que elas são dever do ofício e do processo.

Por fim, meu respeito à direção da **Folha** pela absoluta liberdade concedida ao meu trabalho.

Desejo felicidades a Paula Cesarino Costa, uma das profissionais mais experientes e capacitadas deste jornal, a quem passo o bastão.

Boa sorte a todos nós . ★ ★ ★

Fonte: Site do Jornal Folha de São Paulo

A *ombudsman* não se distancia dos apontamentos de Karam (1997), segundo o qual, refletir sobre princípios éticos em uma atividade profissional é um “tormento pessoal”. Porém, reforça os benefícios do contato com o público e a necessária liberdade concedida pela empresa, que viabiliza todo o trabalho. Ao apresentar a sucessora Paula Cesarino Costa, destaca o perfil apontado por Cornu (1998) e Bertrand (1999) como ideal: profissional experiente e competente.

Ao não esclarecer os motivos da não renovação de seu contrato, Vera Martins mantém o tom sóbrio que marca grande parte da sua produção aqui analisada. Ao contrário de Mário Magalhães, que justifica claramente a decisão, posicionando-se a favor do leitorado e contra a direção da empresa, a jornalista parece mais interessada em manter os vínculos institucionais.

A leitura cronológica das colunas tampouco deixa pistas de quando a colunista decidiu deixar o cargo. Os tensionamentos são mais evidentes nos meses de dezembro e fevereiro. Teria sido em um desses momentos que a escolha foi feita? Talvez. Assim como é possível que a soma desses conflitos tenha contribuído para que Vera Martins optasse por voltar à condição de “membro normal da redação”. Enfim, são hipóteses impossíveis de se confirmar unicamente pela investigação do texto.

Porém, não é esse o objetivo da análise. O que se empreendeu nesse capítulo foi o diálogo entre as referências e os exemplos, relacionando os autores com os “achados” nas 25 colunas. A intenção foi verificar o que aparece, em termos narrativos, nos textos da agora ex-*ombudsman*, na tentativa de compreender o fenômeno. É nessa identificação dos movimentos de diferentes narradores, dos tipos de interação e dos temas abordados que se torna possível entender um pouco melhor do que ocorre quando o meio jornalístico faz crítica a si mesmo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo era compreender melhor o fenômeno da crítica jornalística feita pelo próprio jornalismo, visualizando sentidos emergentes e identificando tensionamentos. Esse empreendimento se deu a partir de dois principais pilares: teorias sobre ética jornalística e narrativas. Convém, aqui, relembrar, resumidamente, as etapas percorridas nessa trajetória.

No primeiro capítulo, foram referenciados autores da comunicação, do jornalismo e da ética. No segundo capítulo, recebeu destaque a função do *ombudsman*, esse jornalista-ouvidor, pago para ouvir e expressar críticas. No terceiro capítulo, a revisão bibliográfica abrangeu a narratologia, trazendo conceitos como narrador, co-enunciação e plurivocalidade. Esclarecida a metodologia de análise no quarto capítulo, partiu-se para a verificação do objeto no quinto e penúltimo capítulo.

O que é possível, então, auferir a partir dessas observações em diálogo com as teorias referenciadas? Sim, refletir sobre a prática jornalística é uma atitude tão corajosa e legítima quanto necessária e inteligente. Possibilitar o diálogo com o público, ensinar-lhe parâmetros de crítica e explicar-lhe decisões tomadas é um ato de respeito, imprescindível à eficácia do processo comunicativo.

Na coluna da *ombudsman* Vera Martins, o leitor nem sempre é identificado ou tem suas manifestações reproduzidas diretamente. Porém, sua voz pode ser percebida pela voz do ouvidor que assina o espaço. É ali que temas como coberturas parciais, exposição incorreta de pessoas, matérias imprecisas e manchetes exageradas são debatidos. A partir de exemplos de erros cometidos pelos colegas, mas também pela audiência que nem sempre faz apontamentos coerentes, são repassadas lições sobre princípios deontológicos do jornalismo.

Entretanto, mesmo que os teóricos da área defendam a contratação de um ouvidor e o debate público das críticas, e apesar de a coluna na Folha de São Paulo se mostrar eficaz nesse propósito, muitos resistem à ideia. Os conflitos ocorrem no âmbito dos empresários, que veem seu negócio como privado, dos jornalistas, que tampouco lidam bem com as críticas vindas “de fora”, do próprio público, nem sempre ativo e capaz de manifestar opiniões além dos relatos impressionistas, e das

fontes, às vezes, com versões diferentes do relato oficial e sentindo-se prejudicadas com a projeção mediática.

São muitas as vozes presentes no discurso emitido pela *ombudsman*. Braga (2006) chama de “componentes” do processo de interação. E lista seis: o jornal (veículo, empresa), os dirigentes (editores e responsáveis pelas decisões), os jornalistas, as fontes e dois tipos de leitor: um a fim de conhecer o funcionamento do jornal e outro a ser defendido em seu direito de receber informações bem apuradas.

Porém, nesta análise, foi considerado um sétimo: os concorrentes que, por meio de manchetes ou referências indiretas, emitiam mensagens na coluna. E além de componentes interativos, é possível afirmar que eles são narradores. Afinal, conforme as definições de Motta (2013) e Sodré (2009) e as observações feitas, cada um, em diferentes momentos, conta histórias, relaciona fatos, organiza sucessões de eventos, cria cenários, estabelece identidades, produz representações, enfim, tece narrativas.

Os sete não apenas co-enunciam como disputam pelo espaço de enunciação e pelo poder de fazer valer a própria enunciação. Mas, se por um lado Motta (2013) oferece possibilidade de avanço com o conceito de narrativa e não apenas composição interativa, seus estudos identificam somente três narradores (o veículo, o jornalista e a fonte/personagem). É nesse sentido que se pretende ir além com este trabalho.

Até porque, a partir desta investigação, percebe-se mais um movimento: ordenando essa plurivocalidade ou multiplicidade de vozes, está a colunista. Recebendo as mensagens de diferentes fontes, sistematiza os enunciados e dá origem a uma narrativa democrática, composta por diferentes narradores. Trata-se de um discurso negociado a partir de uma arena de debates. Como interpretante problemática ou juíza com a mesma formação do réu, a *ombudsman* narra.

Por vezes, deixa marcas de sua autoria e aí parece posicionar-se no mesmo nível dos demais narradores. Entretanto, na maioria das situações, em tom ora diplomático, ora incisivo, em alguns casos com mais investigação, em outros com mais ironia, a ouvidora é uma narradora autorizada a ocupar o lugar principal. Colhendo e apresentando testemunhos vindos de fora da redação e conhecendo as histórias do próprio ambiente de trabalho, contribui para preservar valores da comunidade jornalística, transmitir conhecimento e consagrar mitos.

Aí, possivelmente, resida sua importância e sua complicação. Trata-se de um narrador ao qual muitos ainda resistem (no Brasil, pelo que se nota no Observatório da Imprensa, apenas dois jornais possuem *ombudsman*). Igualmente, trata-se de um narrador pouco estudado pelos pesquisadores da área. Aqui, portanto, cumpre-se o objetivo de lançar um olhar para o fenômeno, evitando reduzi-lo a um gênero ou a uma obrigação moral.

Sem a expectativa de conclusões pontuais e sem a ingenuidade ou a arrogância de dar as questões por encerradas, finaliza-se aqui apenas uma etapa. Realiza-se o plano inicialmente proposto de seguir algumas pistas, na busca por visualizar algo emergente. E essas visualizações são registradas e compartilhadas nesses capítulos finais. De certeza, só o desejo de continuar buscando e a consciência de que é necessário avançar.

REFERÊNCIAS

ABRAMO. Cláudio. *A regra do jogo*: O jornalismo e a ética do marceneiro. São Paulo: Companhia das Letras, 1988.

BARDIN, Laurence. *Análise de Conteúdo.* Lisboa: Edições 70, 1977.

BENJAMIN, Walter. *O narrador*: considerações sobre a obra de Nikolai Leskov. Magia e técnica, arte e política: ensaios sobre literatura e história da cultura. São Paulo: Brasiliense, 1994.

BERTRAND, Claude Jean. *A deontologia das mídias.* Bauru: Edusc, 1999.

BRAGA, José Luiz. *A sociedade enfrenta sua mídia: dispositivos sociais de crítica midiática.* São Paulo: Paulus, 2006.

BUCCI, Eugênio. *Sobre Ética e Imprensa.* São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

CANELA, Guilherme. Monitoramento de mídia, jornalismo e desenvolvimento. In: CHRISTOFOLETTI, Rogério; MOTTA, Luiz Gonzaga (Orgs.). *Observatórios de mídia*: olhares da cidadania. São Paulo: Paulus, 2008.

CARVALHO, Avery Milton Veríssimo de. Notas da vigilância. In: CHRISTOFOLETTI, R.; MOTTA, L. G. (Orgs.). *Observatórios de mídia: olhares da cidadania*. São Paulo: Paulus, 2008.

CHRISTOFOLETTI, R.; MOTTA, L. G. (Orgs). *Observatórios de Mídia: Olhares da cidadania.* São Paulo: Paulus, 2008.

CORNU, Daniel. *Jornalismo e verdade*: para uma ética da informação. Lisboa: Instituto Piaget, 1994.

_____. *Ética da informação*. Bauru: Edusc, 1998.

COSTA, Caio Túlio. *O relógio de Pascal*: a experiência do primeiro ombudsman da imprensa brasileira. São Paulo: Siciliano, 1991.

CHRISTOFOLETTI, Rogério. Ver, olhar, observar. In: _____; MOTTA, Luiz Gonzaga (Orgs.). *Observatórios de mídia*: olhares da cidadania. São Paulo: Paulus, 2008.

DINES, Alberto. *O papel do jornal:* uma releitura. 4. ed. amp. e atual.. São Paulo: Summus, 1986.

_____. In: http://observatoriodaimprensa.com.br/imprensa-em-questao/um-compromisso-uma-historia-um-saldo/. Acesso em: 02 mar. 2016.

FAUSTO NETO, Antônio. Ombudsman: a interrupção de uma fala transversal. In: *Intexto*, Porto Alegre: UFRGS, v. 2, n. 19, p. 1-15, julho/dezembro 2008.

GENRO FILHO, Adelmo. *O segredo da pirâmide*: para uma teoria marxista do jornalismo. Florianópolis: Insular, 2012.

GOODWIN, Eugene. *Procura-se ética no jornalismo.* Rio de Janeiro: Nórdica, 1993.

KARAM, Francisco José. *Jornalismo, ética e liberdade*. São Paulo: Summus, c1997.

_____. *A ética jornalística e o interesse público*. São Paulo: Summus, c2004.

KOVACH, B.; ROSENSTIEL, T. *Os elementos do jornalismo*: o que os jornalistas devem saber e o público exigir. São Paulo: Geração Editorial, 2003.

KUNCZIK, Michael. *Conceitos de Jornalismo*: Norte e Sul: Manual de Comunicação. São Paulo: Edusp, 1997.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. *Fundamentos de metodologia científica.* 4. ed., rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2001.

LOPES, M. I. V. de. *Pesquisa em comunicação*. 10. ed. São Paulo: Loyola, 2010.

LOURES, Ângela da Costa Cruz. Pequena história da crítica de mídia no Brasil. In: CHRISTOFOLETTI, R.; MOTTA, L. G. (Orgs.). *Observatórios de mídia*: olhares da cidadania. São Paulo: Paulus, 2008.

MARCONDES FILHO, Ciro. Mediacriticism ou o dilema do espetáculo de massas. In: PRADO, José Luiz Aidar (Org.). *Crítica das práticas midiáticas*: da sociedade de massa às ciberculturas. São Paulo: Hacker Editores, 2002.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M.. *Técnicas de pesquisa*. São Paulo : Atlas, 1982.

MCQUAIL, Denis. *Teoria da comunicação de massas*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2003.

MEDINA, Cremilda de Araújo. *A arte de tecer o presente*: narrativa e cotidiano. 2. ed. São Paulo: Summus, c2003.

MELO, José Marques de. *Comunicação social*: teoria e pesquisa. Petrópolis: Vozes, 1970.

_____ *Jornalismo opinativo*: gêneros opinativos no jornalismo brasileiro. 3. ed., rev. e ampl. Campos do Jordão: Mantiqueira, 2003.

MENDES, Jairo Faria. *O ombudsman e o leitor*. Belo Horizonte: Ed. O lutador, 2002.

MORETZSOHN, Sylvia. *Pensando contra os fatos*: Jornalismo e cotidiano: do senso comum ao senso crítico. Rio de Janeiro: Revan, 2007.

MOTTA, Luiz Gonzaga. *Análise crítica da narrativa*. Brasília: Ed. da UnB, 2013.

MOTTA, Luiz Gonzaga. Vozes narrativas e jogos de poder no jornalismo: modelo plurivocal. In: PICCININ, F.; SOSTER, D. de A. (Org.). *Narrativas comunicacionais complexificadas*. 1. ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012.

PICCININ, Fabiana. O (complexo) exercício de narrar e os formatos múltiplos: Para pensar a narrativa no contemporâneo. In: _____; SOSTER, Demétrio de Azeredo (Org.). *Narrativas comunicacionais complexificadas*. 1. ed. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012.

PLAISANCE, Patrick Lee. *Ética na Comunicação:* princípios para uma prática responsável. Porto Alegre: Penso, 2011.

REIS, C.; LOPES, A. C. M. *Dicionário de teoria da narrativa*. São Paulo: Ática, 1988.

RODRIGUES, Marília Giselda. Ethos e cenografia – Estilo na coluna do ombudsman. In: VI SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE ESTUDOS DE GÊNEROS TEXTUAIS*,* 1., 2011, Natal. *Anais*... Natal: s/n, 2011.

SILVA, Juremir Machado da. A morte do interlocutor: por uma crítica irônica da mídia. In: PRADO, José Luiz Aidar (Org.). *Crítica das práticas midiáticas*: da sociedade de massa às ciberculturas. São Paulo: Hacker Editores, 2002.

SILVA, Marconi Oliveira da. A notícia como narrativa e discurso. In: *Estudos em Jornalismo e Mídia*, v. 4, nº. 1. Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis. Disponível em: https://periodicos.ufsc.br/index.php/jornalismo/issue/view/335/showToc . Acesso em: 02 mai. 2016.

SIQUEIRA, A. B. de; ROTHBERG, D. Crítica de mídia e educação para os meios. In: CHRISTOFOLETTI, R.; MOTTA, L. G. (Orgs.). *Observatórios de mídia*: olhares da cidadania. São Paulo: Paulus, 2008.

SODRÉ, Muniz. *A narração do fato*: notas para uma teoria do conhecimento. Petrópolis: Vozes, 2009.

SOSTER, Demétrio de Azeredo. *O jornalismo em novos territórios conceituais*: internet, midiatização e a reconfiguração dos sentidos midiáticos. 2009. 186 f. Tese (Programa de Pós-graduação em Ciências da Comunicação) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2009.

SOSTER, Demétrio de Azeredo. O que dizem os gêneros nas narrativas jornalísticas não-biográficas de Fernando Morais. In: XXXVI CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO*,* 2013, Manaus. *Anais*... Manaus: s/n, 2013.

TRAQUINA, Nelson (Org.). *Jornalismo*: questões, teorias e “estórias”. 2. ed. Lisboa: Veja, 1999.

VÁZQUEZ, Adolfo Sánchez. *Ética*. 31. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2010.

WOLF, Mauro. *Teorias da comunicação*. 10. ed. Lisboa: Presença, 2009.

http://www1.folha.uol.com.br/poder/2015/04/1621209-ombudsman-da-folha-tem-mandato-renovado-por-mais-um-ano.shtml . Acesso em: 19 mai. 2016.

APÊNDICE A – TABELA DE ANÁLISE

Data:	Tema:	Vozes presentes (Vera, Folha, colegas, leitores, assessorias/fontes, concorrentes):	Comen-tários:
24/04/16	Crítica à cobertura sobre a votação do impeachment, mimetizando a deposição de Collor e despedida	Leitora Izabela Torezan (doze linhas = criticando capa) Vera (assina embaixo – "deixo claro", "lastimo") Secretário de Redação (quatro linhas = justificando a escolha)	17
17/04/16	Vazamentos do Panama Papers, consórcio de jornalistas e risco de imprecisões/exposições desnecessárias e desempenho de papel coadjuvante	Vera (explica o esquema de consórcio e informa sua participação em congresso da ONO)	2
10/04/16	Plágio em matéria denunciando a gestão hídrica de SP	Vera (relata dois furos em manchetes na semana, mas reflete sobre o caso do colaborador eventual, Robson Rodrigues, que teria usado trechos de uma entrevista antiga e/ou copiado de uma entrevista concedida ao Estadão) Folha é mencionada de forma elogiosa Leitor Paulo A. Lotufo (cinco linhas = questiona se a Folha não faz conferência) Vera (faz um entretítulo e critica a matéria sobre o suposto não pagamento de imposto de Joaquim Barbosa – incompleta e com a versão reparadora apenas no site) Secretário de Redação (três linhas = houve falha, mas não erro)	17
09/04/16	APENAS ONLINE: resposta de Joaquim Barbosa à matéria imprecisa e caluniadora	Vera (contextualiza o caso da reportagem sobre o suposto não pagamento e reproduz a carta de Barbosa) Joaquim Barbosa (101 linhas = **vale o print da primeira frase** – Barbosa já foi *ombudsman* por um dia)	7
03/04/16	Dúvidas geradas em reportagens sobre ações jurídicas	Vera (critica – "crítico literário e também jornalista (ninguém é perfeito)", "quantas você, leitor, tem saído de uma reportagem cheio de dúvidas ou sem	3

		entender patavina?”) Elogia o Estado de São Paulo e sugere a volta da coluna “Questões de Ordem” – **vale o print do último parágrafo**	
27/03/16	Não veiculação da decisão de Teori sobre a ilegitimidade da quebra de sigilo Houve um corte na fala do ministro, na transposição do conteúdo original *online* para o impresso Troca da coluna (a pedido do autor), gerando versões diferentes no impresso e no online e provocando acusações de manipulação	Vera (critica o corte - “erro primário”, “corte tão sem noção”) Editor do “Poder” (três linhas = concordando) “a conflagração política não permite tanta diplomacia”	7
20/03/16	Excesso de teorias conspiratórias e estapafúrdias Editorial reparador	Vera (critica leitor e colega Jânio de Freitas) Leitor não identificado (quatro linhas = acusando o jornal de socialista) Vera (cita o editorial reparando erros da divulgação dos grampos) Leitor não identificado (tolerando publicação de grampos)	24
13/03/16	Liberdade de imprensa e atos de violência contra veículos	Dilma (três linhas = a favor da liberdade de imprensa) Vera (cita Lula, criticando suas reclamações contra a imprensa. Também critica o descaso de entidades representativas, que criticam a cobertura, mas não os atos de violência. Coloca-se ao lado dos jornalistas)	8
06/03/16	Atualizações do *online* X impresso – elogio ao online	Vera (cita a revista IstoÉ, que adiantou a circulação, critica O Globo pela manchete velha, critica cinco links que levavam ao mesmo texto no site da Folha) Secretário-assistente de “Redação do Home” (duas linhas, justificando)	2
25/02/16	Texto de Fernanda Torres e esvaziamento do debate *online* Volta do índice	Folha (fala por meio da chamada) Vera (criticou a reação do colega, que considerou o desfecho feliz, e as manifestações contra Fernanda Torres) Colega colunista (uma linha comemorando o desfecho) Fernanda Torres (uma linha e meia = pedindo perdão) Vera (elogiou a volta do índice de matérias, atendendo às reclamações dos leitores)	12

		Folha é mencionada de forma elogiosa	
21/02/16	Patrocínio da comemoração dos 95 anos	Vera (narra a situação e opina sobre a importância de questionar) Alguns leitores (questionaram o patrocínio do evento) Colegas desistentes (são mencionados e sua atitude é relatada – não mantiveram contato com a *ombudsman*) Folha é alvo de questionamentos (não poderia bancar? Não deveria selecionar melhor?) Editor-executivo (emite nota, de treze linhas, que encerra a coluna – palavra final - diz que não há interferência editorial, ressalta a variedade de anunciantes e que são importantes pra independência editorial)	20
14/02/16	Encolhimento da edição impressa e valor simbólico do jornal	Folha fala por meio da chamada Leitor Rafael Coelho do Nascimento (sete linhas = reclama da notícia e de como foi dada) Editor-executivo (três linhas = base nas pesquisas) Dono do Independent (uma linha = fim da edição impressa) Leitor Sérgio Roberto Rodrigues Filho (uma linha = relação afetiva com o impresso) Vera (narra a situação e opina sobre a importância de questionar)	4
07/02/16	Espaço para denúncias contra Lula, Aécio, FHC e Eduardo Azeredo	Vera (relata o pouco espaço concedido à notícia sobre a delação de Fernando Moura, na qual ele cita Aécio Neves como receptor de propina) A Direção de Redação (concorda e é mencionada) O editor Fábio Zanini (três linhas = discorda) Leitor não identificado (criticou o espaço dado à notícia sobre a condenação de Eduardo Azeredo) Vera (defendeu a postura jornalística – “Cada notícia tem peso próprio – **vale print de todo parágrafo**)	53
31/01/16	Furo sobre a reforma no sítio de Lula Pluralidade de opinião entre os colunistas	Folha fala por meio da chamada Vera (elogia o colega Flávio Ferreira – “quem acompanha esta coluna sabe que ela é crítica à dominância dos	

		vazamentos anônimos”) Vera (edita a mensagem do leitor José Costa Júnior – treze linhas – **vale print dos parágrafos**)	8
24/01/16	Contratação de Kim Kataguiri	Vera (relata a polêmica envolvida na contratação dos colunistas Guilherme Boulos (2014) e Kim Kataguiri (janeiro de 2016 – “Para esta ombudsman”, “o jornal está certo ao tentar renovar seus quadros”, “a existência, há 26 anos, de um profissional pago para expor e discutir publicamente questões de conteúdo, o ombudsman”). Leitor não identificado (uma linha: “Como é acordar colega de Kim Kataguiri?”) Colunista Kim (duas linhas = parabenizando a Folha pela própria contratação) Menciona reportagem e entrevista à TV Folha **Vale o print do último parágrafo**	34
17/01/16	Validade das delações premiadas	Folha (quatro linhas = cinco chamadas) Vera (dá razão à reclamação da assessoria, concordando que o conteúdo da matéria é inconsistente – “meu ponto não são versões conflitantes, mas a conclusão indevida”) Editor (cinco linhas = defende a publicação) Leitor Luiz Sérgio Canário (três linhas = “Em que critério jornalístico, e não político, cabe a diferença de destaque dada à notícia sobre Lula em relação à de FHC? Obviamente em nenhum” Secretário de Redação/Edição (quatro linhas = concordando com a ombudsman e explicando os critérios) Nota da assessoria do ministro Aldo Rebelo (24 linhas = encerrando a coluna, na posição de ’palavra final’ - **vale o print do primeiro e último parágrafos**)	9
10/01/16	Spotlight e custo das reportagens	Vera (resume a crise do jornal impresso e as mudanças provocadas pela internet – **vale o print dos parágrafos centrais**) The Boston Globe é	4

		mencionado pela redução da equipe jornalística	
20/12/15	Vazamento sobre Guerra nas Estrelas Constrangimentos revelados no F5	Folha é mencionada no título, sugerindo sua responsabilidade pelo erro Vera (ironiza, questiona e critica a decisão de publicar a matéria com o final do filme – "A 'Ilustrada' tomou uma decisão difícil de entender", "Talvez seja demais esperar bom senso nessa hora", "Meu ponto: em que galáxia distante vazar a história de um filme longamente esperado é informação ou atende ao interesse do leitorado?", "É desnecessário comentar") Editor (quatro linhas = defende a publicação pelo caráter inédito) Leitores Washington Lemos e Marcelo Negrino reclamaram do vídeo da traição e de revelações íntimas divulgadas pelo F5 e Vera concordou – "A perplexidade do leitor tinha sentido", "Não foi a primeira vez que a, digamos, liberalidade do F5 provocou reclamações" – **vale print do penúltimo parágrafo**) Direção de Redação (cinco linhas = **vale print das últimas duas linhas**)	0
13/12/15	Carta de Temer e tratamento de notícias de última hora	Vera (relata a mudança na rotina de produção jornalística e os riscos do tratamento dado às notícias de última hora – **vale print do segundo parágrafo** – "linguagem importa mais (ou deveria) no jornalismo, a quem cabe reproduzir o mais fielmente possível os fatos", compara três pares de páginas: três veiculadas na edição nacional e as outras três, mudadas às pressas, restritas à edição de São Paulo) Folha é mencionada e suas narrativas aparecem printadas nos últimos parágrafos	1
06/12/15	Vídeo sobre a manifestação de	Folha é mencionada ("Não deixa de ser um feito: a Folha conseguiu tropeçar duas vezes na mesma pedra") Vera (descreve dois erros cometidos com a publicação de um vídeo sobre as manifestações em escolas	13

	estudantes em SP	paulistas e a exclusão do mesmo após uma visita de Geraldo Alckmin à equipe diretiva – **vale print do quarto parágrafo** – "Como sabe o leitor, no entanto, publicação de conteúdo desequilibrado está longe de ser exceção", "pergutei") Folha (três linhas da norma para as páginas online: "A Folha não retira conteúdo publicado por pedido de terceiros, mas pode dispor de seu conteúdo, para melhorá-lo, como achar melhor") Direção de Redação (cinco linhas = explica e reitera a decisão) **Vale print dos dois últimos parágrafos**	
22/11/15	Lama de Mariana	Folha, O Estado de São Paulo e O Globo são mencionados (os dois últimos, elogiados pela cobertura) Vera (aponta duas principais falhas: pouco destaque concedido e omissão da ligação entre a Samarco e a Vale e BPH Billiton, resume o teor das críticas, concorda que o tratamento não foi satisfatório, mas recusa que o fato tenha relação com o atentado a Paris ou escândalos políticos)	20
15/11/15	Como publicar erratas	Folha (uma linha = "o jornal não encontrou prova que contradiga o governo") Vera (ironiza de saída: "Que jornalistas somos arrogantes, o leitor está cansado de saber", narra como o jornal publicou uma errata sem assumir verdadeiramente o erro) Folha, O Estado de São Paulo e O Globo são mencionados, em suas diferentes formas de publicar errata	3
08/11/15	Resposta à matéria sobre moradia do filho de Lula e à coluna da ombudsman, veiculada em 1º de novembro de 2015. (APENAS NA VERSÃO ONLINE)	Folha (uma linha = manchete) Vera (18 linhas = introduz a manifestação, contextualizando-a e depois repete o que afirmou na coluna) Repórteres Bela Megale e Graciliano Rocha (oito linhas = evidenciam aspectos que justificam a publicação) Advogado de Luís Cláudio Lula da Silva (Cristiano Zanin Martins) (86 linhas= questiona	4

		afirmações da coluna e da reportagem, apelando, inicialmente, para conceitos do jornalismo e referindo-se à *ombudsman* diretamente)	
08/11/15	Fim do índice, sem motivos razoáveis, sobrecarregando o leitor de conteúdo, sem hierarquizar ou proporcionar uma visão geral	Folha é mencionada pela decisão de tirar o índice da versão online (6 + 20 linhas = explicando as vantagens da mudança e a riqueza dos conteúdos, que vão além daquilo que constava no índice) Vera (publica depoimentos de seis leitores identificados, que sintetizam as seis justificativas para a volta do índice, totalizando 37 linhas – "voltei a consultar", "repito em linhas gerais", "minha posição") Editor (linhas = defende a publicação) Seis leitores (37 linhas = argumentam a favor da volta do índice)	17
01/11/15	Falta de interpretação e más escolhas editoriais na editoria de Política	Folha (uma linha = manchete) Vera (relata o desequilíbrio na publicação de duas matérias e as confusões com a publicação de um documento do PMDB, anunciado depois pelo Partido como "apócrifo", e declarações do presidente do PT que foram desautorizadas por Dilma no dia seguinte, "Os leitores ficamos sem piloto") Editor (cinco linhas = defende a publicação)	6

ANEXO A – COLUNA DA *OMBUDSMAN* VERA GUIMARÃES MARTINS

ombudsman

Escreveu até abril de 2016

vera guimarães martins

Jornalista, foi ombudsman da Folha. Está no jornal desde 1990.

Barbeiragem no corte

27/03/2016 © 02h00

Compartilhar 82 OUVIR O TEXTO Mais opções

O pega-pega da Lava Jato descambou para a histeria na semana passada com a nomeação que daria o foro especial de ministro a Lula e a divulgação de suas conversas com figuras que já gozam de foro privilegiado. As duas cartadas tornaram indissociáveis os imbróglios jurídico e político, incendiaram o clima e deram origem a um debate acalorado sobre legalidade/legitimidade.

Nesse cenário, nada mais lógico que a decisão de Teori Zavascki, o ministro relator da Lava Jato, despontasse como crucial na chuva de ações que desabou sobre o Supremo, parte delas distribuída a outros ministros. Se Sergio Moro é o pilar da investigação, o endosso de Teori às decisões tomadas na primeira instância tem sido o arrimo que salvaguardou o pilar em momentos-chaves. Não faltaram e não faltam interessados na demolição.

Teori divulgou sua sentença na noite de terça (22): era surpreendente não só pela decisão em si mas também pela dureza dos termos em que foi pronunciada. Em suma, ele considerou que a quebra do sigilo dos grampos foi ilegítima, emitida por juízo reconhecidamente incompetente para a causa (devido ao privilégio de foro) e que era descabida a invocação do interesse público da divulgação ou a condição de pessoas públicas dos interlocutores atingidos, como havia feito Moro.

Nada disso saiu no jornal do dia 23. No papel, a **Folha** limitou-se a relatar a retirada das investigações sobre Lula das mãos de Moro.

O texto do impresso era cerca de 40% menor que o do site (12 x 18 parágrafos), redução comum para adequar o latifúndio digital ao minifúndio do papel. O problema é que, na hora do ajuste, a editoria "Poder" cortou precisamente os trechos em que o ministro dava respostas ao debate que agita não só o meio jurídico como toda a sociedade, mantendo outros muito mais dispensáveis.

Antes que os defensores incondicionais de Moro interpretem a crítica à reportagem publicada como um ataque ao juiz, lembro que a natureza desta coluna é discutir o jornalismo de maneira tão técnica quanto possível. Fosse quem fosse o personagem, o teor e a dureza inédita da sentença eram a alma da notícia. Que ela tenha vindo do relator a faz ainda mais relevante.

O texto original reconhecia essa condição e lhe conferia o devido peso desde a primeira frase ("Em uma de suas decisões mais duras"); outros seis parágrafos davam a argumentação do ministro (http://folha.com/no1753036). Numa barbeiragem da Redação, dançaram todos esses trechos e a frase inicial.

Declara Fábio Zanini, editor de "Poder": "Os cortes para adequar o texto ao espaço disponível não foram tecnicamente bem feitos, pois deveriam ter preservado as críticas ao juiz de Curitiba".

Escusas pela crueza, mas a conflagração política não permite tanta diplomacia: o corte foi tão sem noção que custa a crer que tenha sido praticado pela editoria de política. Mais do que qualquer outra, "Poder" está no olho do furacão e é a maior destinatária de mensagens dos leitores, em parte opiniões e cobranças pertinentes, em parte acusações delirantes. Um erro primário como esse tem o condão de alimentar os dois grupos, e com razão.

Em tempo de campos minados, a Redação precisa, mais do que nunca, colocar-se na posição do leitor e adiantar-se às dúvidas que podem surgir até em questões aparentemente prosaicas e pacíficas.

No último domingo, Gregorio Duvivier enviou sua coluna, mas, após o impresso já rodado, reescreveu o texto e pediu que ele fosse trocado no digital. A "Ilustrada" atendeu ao pedido sem nenhuma preocupação com as dúvidas que naturalmente surgiriam, como se fosse praxe publicar colunas diferentes do mesmo autor no mesmo dia. O aviso de que a mudança havia sido solicitada pelo próprio Duvivier só foi postada no site depois da chegada de mensagens acusatórias de manipulação. Não era óbvio que daria chabu?

★★★

leia também

Quando até o Universo conspira

Um tributo e outras imposturas

O jornalismo digital vai bem, obrigado

Edição impressa

EM EX-COLUNISTA

+LIDAS	+COMENTADAS	+ENVIADAS	ÚLTIMAS
1	Gregorio Duvivier: Não se mata ainda, não		
2	Mônica Bergamo: José Serra é citado em negociação de delação premiada da OAS na Lava Jato		
3	Mercado Aberto: Clientes menores aderem ao mercado livre de energia		
4	Mario Sergio Conti: Cunha e Collor são luzo só		
5	João Pereira Coutinho: Na frente do nariz		

PUBLICIDADE

PUBLICIDADE

Livraria da Folha

Queen - We Are The Champions - Special Edition (DVD)

Queen

Por: R$ 64,90

Comprar

Por que Vinci à Direita

Denis Rosenfield, João Pereira Coutinho, Luiz Felipe Pondé

De: R$ 29,90

Por: R$ 25,40

Comprar

Manual de Persuasão do FBI

Jack Shafer e Marvin Karlins

De: R$ 39,90

Por: R$ 31,90

ANEXO B – COLUNA "OS ERROS NOSSOS DE CADA DIA"

Os erros nossos de cada dia

16/11/2015 © 02h00

Compartilhar 0 OUVIR O TEXTO Mais opções

Que jornalistas somos arrogantes, o leitor está cansado de saber e de ler neste espaço desde o primeiro ombudsman, há 26 anos. Mas, justamente na semana em que entrou em vigor a lei do direito de resposta, o jornal poderia ter poupado a plateia de um "erramos" matreiro como o desta sexta-feira (13), quando teve de recuar da manchete "Manobra da gestão Alckmin diminui homicídios em SP", de 9/11.

Após semana de intensos contatos entre a Secretaria da Segurança Pública, a ombudsman e a Redação, a **Folha** fez a correção, na qual sapecou um final curioso: "O jornal não encontrou prova que contradiga o governo". Descendo do salto: o jornal não encontrou prova que confirmasse a acusação que fez.

Para ser justa com a Redação, é preciso dizer que boa parte da confusão é consequência do cipoal de regras que o Estado foi criando ao longo dos anos e nos quais ele próprio se enrola. Assim como a falta, o excesso ou a mudança frequente de critérios prejudicam a transparência que o governo paulista tanto gosta de alardear –com razão no essencial, a publicação sistemática.

Feita a ressalva, vem o óbvio. Jornalistas erram como qualquer outro profissional, com a diferença de que seus erros, além de públicos, são magnificados na exata proporção da visibilidade dada à notícia. É essa equação que torna um erro em manchete muito mais grave.

No domingo passado, "O Globo" estampou na "Primeira Página" que era incorreta a informação de que o delator Fernando Baiano dissera ter pago R$ 2 milhões a Fábio Luís da Silva, o Lulinha. A revelação, de 11/10, foi amplamente reproduzida.

"O Estado de S. Paulo" registrou a correção em reportagem interna na segunda-feira, mas não na capa, onde havia destacado a notícia. Na **Folha**, a providência foi tomada só na edição de terça, atestando a falta de agilidade numa reparação sobre a qual não havia dúvidas. O registro ficou confinado à seção "Erramos", e não houve matéria interna. (O nome de Lulinha nunca chegou a ser citado na capa do jornal, o que dispensava uma errata ali.)

Na mesma linha díspar, o "não era bem assim" da manchete sobre o governo Alckmin virou chamada no pé da "Primeira Página". Internamente, a "denúncia" foi capa de "Cotidiano"; a correção, mal amarrada num texto defensivo e confuso, foi parar na última página.

Não é possível descartar que essas duas histórias possam ter chegado a um termo, se não ideal, ao menos razoável, pela importância dos personagens envolvidos, ambos com grande capacidade de pressão. Os meios de comunicação estão de cheios de erros e figuras menores que não merecem o mesmo cuidado.

O cenário é tanto pior quanto menor, mais distante, partidarizado ou regionalizado for o veículo. Parece não ter caído a ficha de que a correção não é uma liberalidade eventual nem pode variar de forma e tamanho ao sabor da ocasião; ela é contrapartida indissociável da responsabilidade (e do privilégio) de quem é pago para informar.

Sem essa consciência, é difícil defender sem reservas a autorregulação da mídia, ideal acalentado pelas entidades do setor. Seria apostar numa boa vontade que a maior parte de profissionais e meios não tem demonstrado, inclusive (ou principalmente) veículos que vivem de apontar os defeitos e o "monopólio da grande imprensa".

A falta dessa consciência só leva água ao moinho dos que querem enquadrar a liberdade de informação –e a nova lei do direito de resposta traz itens exemplares dessas tentativas. O texto ainda vai dar muito pano para manga, não por suas qualidades, mas pelos defeitos.

Por fim, uma ressalva para reflexão: com todos os defeitos que tem, a Folha é o veículo que mais corrige informações (é o único que, além de ombudsman, mantém uma seção para isso) e o que mais dá espaço ao contraditório e a artigos de atingidos. São mecanismos adotados há décadas, num período de ouro em que o jornal lançou muitas inovações, depois assimiladas por outros veículos. Curiosamente, essas não tiveram o mesmo sucesso. É o caso de perguntar: por quê? ★★★