



O lugar ocupado pelo *ombudsman*: significados a partir do caso de Vera Guimarães Martins

Diana de Azeredo¹
Demétrio de Azeredo Soster²
Universidade de Santa Cruz do Sul, RS

Resumo: Este artigo, parte de uma pesquisa mais ampla sobre as formas de compreender o trabalho do *ombudsman*, apresenta uma análise do perfil desse jornalista diferenciado. Com referências específicas sobre esse profissional raramente visto na imprensa, o recorte desse estudo abrange as últimas colunas de Vera Guimarães Martins, publicadas no jornal Folha de São Paulo em fevereiro, março e abril deste ano. O que se busca é visualizar como se comporta esse representante dos leitores (que emite e recebe mensagens), colega pago para criticar os outros colegas e funcionário contratado para questionar atitudes da empresa. Quais são seus atributos e, se cumpre uma função tão importante, por que ainda é pouco presente nas redações? O que torna esse jornalista tão distinto dos demais? Essas e outras perguntas impulsionam a investigação aqui empreendida.

Palavras-chave: jornalista; ombudsman; Folha de São Paulo; Vera Martins.

1. Uma análise sobre quem faz a análise

Parte integrante de uma pesquisa monográfica, produzida e apresentada como trabalho de conclusão do Curso de Comunicação Social – Jornalismo da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), este artigo tem como objetivo recortar o olhar sobre o perfil do *ombudsman*. Concordando com autores como Plaisance (2011), Bertrand (1999), Dines (1986), Christofolletti & Motta (2008), parte-se do princípio de que se trata de um profissional necessário nas redações. O próprio exercício crítico feito pela própria im-

¹ Concluinte do Curso de Comunicação Social - Jornalismo e integrante do Grupo de Estudos Narrativas Literárias e Midiáticas (Genalim). Email: azeredo_diana@yahoo.com.br

² Professor do curso de Comunicação Social e do Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC). Segue em estágio pós-doutoral na Unisinos desde março de 2016. Email: deazeredososter@gmail.com

prensa, em um movimento autorreferente, é visto como uma postura que beneficia toda a sociedade.

Porém, a questão posta é: qual seria o perfil e quais seriam os procedimentos de um profissional contratado para criticar? E mais, estando isso definido, Vera Martins cumpriria esses requisitos? O que é possível perceber a partir de uma leitura atenta de suas colunas?

São essas as perguntas que se pretende responder neste trabalho. Sem pretensões totalizantes e ingênuas, o que se quer é atualizar o debate acerca desse jornalista ainda raro na imprensa. Assim, o objetivo é contribuir para visualizar melhor o perfil desse ouvidor, considerando as tensões, as possibilidades e as narrativas que emergem de seu comportamento percebido na coluna semanal.

Tendo a pesquisa bibliográfica como base, empreende-se uma análise do objeto: as últimas colunas veiculadas pela *ombudsman* Vera Guimarães Martins no jornal Folha de São Paulo, entre fevereiro, março e abril de 2016. Quais são os temas recorrentes? Qual é a postura da colunista ao tratá-los? Faz-se, assim, aquilo que Costa (1991) encoraja: uma crítica do crítico. Não no sentido de censura, mas de consideração atenta, o objetivo desse estudo é voltar o olhar para um profissional contratado para analisar e questionar o trabalho alheio.

2. Um juiz com uma formação igual à do réu

A contratação do *ombudsman* é 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 lembrar 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 Christofolletti & Motta (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 Christofolletti & Motta (2008, p. 93) é “desprendimento, inquietação, desconfiança. Rigor, equilíbrio, disposição a ir além do aparente.”

3. O vínculo com o público: um 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 judiciais, 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 Christofolletti & 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 pro-

fissionais 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.

4. Análise da coluna de Vera Martins

Aqui, o recorte abrange as publicações dos meses de fevereiro, março e abril de 2016 da Folha de São Paulo. Entende-se que o espaço de um artigo é limitado e não se quer correr o risco de superficialidade. Porém, por meio dessa amostra, é possível fazer reflexões acerca do trabalho da ex-*ombudsman* Vera Guimarães Martins³.

Iniciando fevereiro, no dia 7, a jornalista aborda o espaço concedido a denúncias contra os políticos Luiz Inácio Lula da Silva, Aécio Neves, Fernando Henrique Cardoso e Eduardo Azeredo. 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 2. 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, conforme Braga (2006), essa é uma atitude transparente e respeitosa, de acordo com Plaisance (2011).

Imagem 1: Trecho da coluna do dia 07 de fevereiro de 2016

³ 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. Vera Guimarães Martins assumiu em abril de 2014, 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.

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: Site do Jornal Folha de São Paulo

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, cabe fazer referência às ponderações de Kunczik (1997) e McQuail (2003), que 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 empresa: “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, declara 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.

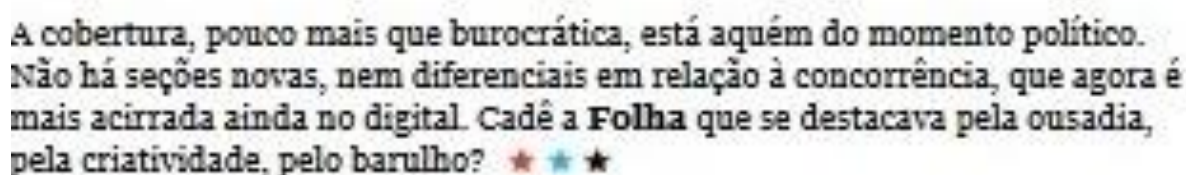
Nesse espaço, a colunista reflete acerca dos diferentes pontos de vista e critica os delírios conspiratórios. Finaliza reconhecendo: “seres humanos são complexos, o direito não é ciência exata, e o mundo não tem só dois lados, felizmente”. A conclusão óbvia talvez seja mais um lembrete aos interlocutores 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 Duvi-
vier), gerando versões diferentes no impresso e no online. A mudança provoca acusa-
ções de manipulação e a *ombudsman* não poupa crítica aos editores que não se preocu-
param 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 2: Trecho da coluna do dia 03 de abril de 2016



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 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 3: Capas do Jornal Folha de São Paulo



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 Torean 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 coenunciações da leitora e do colega, o discurso de despedida da ouvidora parece atenuar os conflitos.

Imagem 4: Despedida da *ombudsman*

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.

5. Considerações finais

O caso de Vera Martins desperta interesse por ser um acontecimento recente no campo jornalístico. Entende-se que seu pedido de afastamento do cargo colabora para

atualizar o debate acerca do perfil e da função do *ombudsman*. Por que se trata de uma figura ainda tão rara nas redações, sendo que estudiosos da área frisam sua importância há mais de duas décadas? Como a Folha de São Paulo consegue manter esse profissional há mais de 25 anos?

Na leitura das colunas analisadas, é possível visualizar que a jornalista cumpre requisitos como experiência na área e coerência de não ser apenas advogada da empresa, tampouco porta-voz exclusiva dos leitores. Seus textos servem de guia deontológico e pedagógico, pois debate escolhas a partir de princípios jornalísticos, colaborando para que colegas reflitam sobre suas decisões e para que o público compreenda melhor os bastidores da produção.

A tensão dessa avaliação feita entre pares (BRAGA, 2006) e do comportamento de, por vezes, “interpretante problemático” (FAUSTO NETO, 2008) fica evidente em alguns textos. Ideias são expostas e rebatidas, questionamentos são amplificados e a colunista, mediando interesses diversos, não deixa de expor a própria opinião acerca das polêmicas, discordando e concordando com os interlocutores.

Existe um trabalho de investigação e rigor, como requerem Christofolletti & Motta (2008), e uma pluralidade. Às vezes, a última palavra parece ser do leitor. Em outros momentos, o posicionamento da empresa encerra a conversa. Nem sempre as mensagens da audiência pautam a coluna, o que aponta para um certo protagonismo de Vera Martins. A quantidade de linhas dedicadas a uns e outros também varia e parece ser determinada pela colunista, com certa autonomia.

Por fim, cumpre-se aqui o objetivo de apresentar esse excerto de uma pesquisa maior, na intenção de contribuir para as reflexões acerca do assunto. Não se pretende concluir a análise, mas, pelo contrário, busca-se estimular futuros olhares com recortes semelhantes. Sendo um profissional tão importante nas redações e tendo um exemplo próximo e consistente passível de se tornar objeto de estudo, o *ombudsman* carece de uma observação mais atenta. São lacunas a serem preenchidas com futuras pesquisas.

Referências

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.

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

CHRISTOFOLETTI, Rogério; MOTTA, Luiz Gonzaga (Orgs.). **Observatórios de Mídia**: Olhares da cidadania. São Paulo: Paulus, 2008.

CORNU, Daniel. **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.

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

FAUSTO NETO, Antônio. Ombudsman: a interrupção de uma fala transversal. **Intexto**. V. 2, n. 19, Porto Alegre: UFRGS, 2008.

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

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

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

LOURES, Ângela da Costa Cruz. Pequena história da crítica de mídia no Brasil. In: CHRISTOFOLETTI, Rogério; MOTTA, Luiz Gonzaga (Orgs.). **Observatórios de Mídia**: Olhares da cidadania. São Paulo: Paulus, 2008.

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

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

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