



Os valores jornalísticos pelas lentes dos *ombudsmen* nos jornais brasileiros

Resumo: O presente trabalho busca identificar os atuais parâmetros de crítica jornalística praticado pelos os *ombudsmen* na imprensa brasileira. A ideia é focar, num intervalo de dez anos, a trajetória dos *ombudsmen*; possíveis mudanças na crítica jornalística realizada através destas colunas. O desenvolvimento desta pesquisa procura recuperar/atualizar estudos realizados há uma década pelos autores (BORCEZI, 2008; BRONOSKY, 2008) que discutiam, de forma transversal, os valores jornalísticos presentes na crítica dos *ombudsmen* nos jornais impressos: A Folha de São Paulo, O Povo (Ceará) e do Jornal da Manhã (Ponta Grossa). Atualmente, propõe-se olhar para essas colunas, a fim de reconhecer através das críticas, ontem e hoje, possíveis elementos de alteração, indicando eventuais mudanças no próprio produto jornalismo. Desse modo, parte-se das seguintes proposições: Quais são os valores jornalísticos observados pelas lentes dos *ombudsmen*? Que parâmetros são mobilizados?

Palavras-chave: *ombudsman* brasileiro; crítica jornalística; valores jornalísticos; midiaticização

1. Introdução

O desenvolvimento desta pesquisa originou-se da releitura do trabalho de conclusão de curso do curso de Jornalismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa, intitulada “Os vigilantes também são vigiados: O papel do *ombudsman* nos jornais brasileiros”, em que se discute os valores jornalísticos presentes na crítica dos *ombudsmen* em jornais impressos brasileiros, no ano de 2008. Embora, as colunas fossem iniciativa de apenas três periódicos, tanto a nível nacional (Folha de São Paulo), estadual (O POVO)

e regional (Jornal da Manhã), as críticas dos *ombudsmen* apresentavam peculiaridades, além das características inerentes a sua função, como comparar a produção jornalística com demais veículos de comunicação, dar sentido pedagógico às informações e até mesmo se auto referenciar enquanto representante do leitor. No entanto, a distinção dos *ombudsmen* revelou-se nos seus parâmetros de criticidade, que tinha como norteadores o Manual de Redação (Folha de São Paulo), a manifestação dos leitores (O Povo) e a rotina de produção de um jornal (Jornal da Manhã). (BORCEZI, 2008; BRONOSKY, 2008)

Por tratar-se de uma crítica jornalística que concentra pluralidade de vozes sobre o mesmo produto, inclusive de leitores e jornalistas na coluna do *ombudsman*, notou-se que as manifestações da época não se pautavam apenas nos temas das notícias, mas na produção jornalística, o que caracteriza um elemento selecionador de divulgação das cartas dos leitores. Já a participação dos jornalistas não eram constantes nas colunas dos *ombudsmen* e suas manifestações estavam voltadas para a autodefesa.

Neste cenário, as notícias políticas foram os temas que mais receberam críticas, principalmente os assuntos que envolveram intrigas e escândalos políticos. Aqui os valores jornalísticos mencionados pelos *ombudsmen* foram o interesse público e critérios de noticiabilidade como atualidade e proximidade, além de um posicionamento plural e imparcial do jornal.

Mas, qual a importância desta pesquisa para o atual momento do jornalismo? De dez anos pra cá, a intensificação de dispositivos digitais provocaram mudanças substanciais no modo de produzir notícias e isso nos instiga a recuperar e atualizar os parâmetros da crítica jornalística pelas lentes do *ombudsman* e reconhecer as mudanças do próprio produto jornalístico. Portanto, para responder às proposições deste trabalho e evidenciar os parâmetros mobilizados pelos *ombudsmen*, a pesquisa concentrou-se nos jornais brasileiros que conservaram o espaço de crítica desde 2008, Folha de São Paulo e O Povo.

Num primeiro momento, recupera-se breve história dos tradicionais jornais brasileiros com espaço para *ombudsman* e as iniciativas regionais dessas críticas no jornalismo paranaense, como do Jornal da Manhã, que perdeu de 2007 até 2011. Em se-

guida, discute-se os atuais parâmetros da crítica jornalística e os valores jornalísticos referenciado pelos *ombudsmen*.

2. Abordagem histórica

O *ombuds* (representante) *man* (cidadão), palavra escandinava que surge na administração pública em 1809 e passa a ser utilizada pelos jornais a partir do século XX com suas variadas denominações: “provedor do leitor” (Portugal), “mediador” (França), “representante do leitor” (Espanha e Japão) ou então “ouvidor” (Brasil, Suécia, Estados Unidos e Canadá). (BORCEZI, 2008; BRONOSKY, 2008)

No Brasil, Caio Túlio Costa foi o primeiro jornalista assumir a função de *ombudsman* na Folha de São Paulo nos anos de 1990. Desde então o espaço tornou-se tradição na imprensa brasileira, sendo interrompida num curto espaço de tempo em 2008, com o desligamento do jornalista Mário Magalhães, o qual não concordava com a política editorial de restrição das críticas do *ombudsman* no portal da Folha. Segundo Fausto Neto (2008, p.7), o episódio representa “complexas transformações provocadas pela emergência de novos processos sócio-técnicos e seus impactos sobre os processos interacionais, envolvendo o campo midiático e os atores individuais, enquanto seus receptores”.

Cabe destacar, que o pioneirismo da Folha de São Paulo inspirou o cargo de *ombudsman* em demais jornais brasileiros, como no Correio da Paraíba em maio de 1991 e em 1993 no jornal O Povo do Ceará com a jornalista Adísia Sá, primeira mulher assumir a função de *ombudsman* no país. Historicamente, o Correio da Paraíba é o precursor da crítica jornalística na região nordeste, “surgindo dois anos antes da criação no impresso cearense O Povo, que, quiçá por desconhecimento, quiçá por estratégia de marketing, clama para si o pioneirismo regional”. (ROSAS; PRUDENCIO, 2014, p.12)

Já a coluna do *ombudsman* nos jornais do estado Paraná não se consolidaram ao longo dos anos, se tem conhecimento do pioneirismo do Jornal da Manhã na cidade de Ponta Grossa com o professor e jornalista Sérgio Luiz Gadini, em setembro de 2007. A ideia origina-se juntamente com a reformulação gráfica e editorial do periódico focado no jornalismo público. Na época a proposta ocasionou espanto para os profissionais da

mídia e leitores, que não estavam acostumados com a autocrítica do jornal. (BORCEZI, 2008; BRONOSKY, 2008)

A tradição local, contudo, não era marcada por interações com leitores e interlocutores dos produtos jornalísticos. Tanto que, só em 1999, quando o Diário dos Campos – concorrente direto do JM – voltou a circular, que os impressos passam a abrir espaço cotidiano para leitores, seja como artigo, comentário ou mesmo eventuais críticas. E, claro, tal ampliação estava já em sintonia com a ampliação das interações digitais com a proliferação do acesso à internet. (GADINI, 2017, p.192)

Contudo, no primeiro mandato do *ombudsman* foi notável a expressiva participação dos leitores, pois já na terceira edição o espaço de meia página já ganhava uma página inteira, o que coloca sob suspeita a perspectiva de que os leitores da cidade não tinham o hábito de escrever para o jornal. (GADINI, 2017)

No decorrer de três anos e meio, o cargo de *ombudsman* do Jornal da Manhã também foi assumido pelas jornalistas, Elaine Javorski (2008-2009), Alessandra Perrinchelli (2009-2010) e Vanessa Zappia (2010-2011). Segundo Gadini (2017, p.194), a direção do jornal não apresentou justificativa para o encerramento da coluna do *ombudsman*, mesmo com diversas manifestações registradas contra a decisão do grupo. Em relação as experiências de crítica de mídia no Estado, lembra que no início de 2008 o jornal Estado do Paraná disponibilizou a versão online da coluna do *ombudsman* em curto espaço de tempo e a retirou do site sem nenhuma justificativa. “Não há, pois, em nível estadual, outras experiências com o mesmo caráter de edição periódica e sistemática de circulação com crítica de mídia”.

3. Análise

O percurso metodológico deste trabalho caracteriza-se por uma análise de discurso das colunas dos *ombudsmen* publicadas na versão online dos jornais, a Folha de São Paulo e O Povo, nos meses de abril e maio de 2018, período que a mídia não está pré-agendada por acontecimentos da Copa do Mundo e eleições presidenciais, totalizando 17 textos – nove da Folha e oito do O Povo. O conteúdo foi sistematizado e categorizado por temas, valores jornalísticos e leitores. Nessa última categoria foi aplicado a

classificação dos tipos de leitores, que se manifestam na coluna do *ombudsman* na perspectiva do jornalista português Mário Mesquita (2002): **leitor tipo** – manifesta-se em causa própria, pois foi objeto de tratamento de uma informação, que considera inexato ou incorreto; **leitor cidadão** – discute a qualidade informativa do jornal; **leitor especialista** – profissionais da imprensa que se manifestam na coluna do *ombudsman* e o **leitor fonte** – que intervém na elaboração da informação.

4. O *ombudsman* da Folha

4. 1 O interdiscurso

As principais mudanças de posição do *ombudsman* podem ser observadas na sua enunciação com os leitores e nos novos parâmetros de criticidade dos processos jornalístico incitado pela midiatização. Neste contexto, a incorporação de novos fluxos de informação do jornal com o público, resultou em novas mediações na produção da notícia. (CARVALHO, 2012; LAGE, 2012)

Para Fausto Neto (2008, p.12) a função do *ombudsman* foi impactada por esse dinamismo e provocou novas tensões e ressignificações de conteúdos por parte de outros atores sociais. “A reflexão sobre os processos jornalísticos continua sendo a sua matéria-prima. Emerge nova dinâmica interacional que coloca o *ombudsman* numa outra relação com o leitor”.

Na Folha de São Paulo, o enunciado da atual *ombudsman* Paula Cesariano Costa segue regido por tal perspectiva, inclusive pelas intervenções do público nas redes sociais do jornal. A coluna da *ombudsman* intitulada “Distanciamento histórico” do dia quatro de abril de 2018, registra a falta de credibilidade do jornal referente a publicação de uma reportagem no Twitter, a qual não foi nomeada pela sua editoria – “Há 50 anos”. A postagem é uma foto das manifestações de 1968 com a seguinte chamada “Protestos levam cúpula militar a avaliar adoção de estado de sítio”. O texto provocou reações nos leitores que interpretaram a informação como se fosse atual, pois o contexto político brasileiro estava acalentado com as discussões sobre a intervenção militar no Rio de Janeiro por conta dos protestos da prisão do ex-presidente Lula. E para reforçar ainda mais o sentido desta publicação, o general Eduardo Villas Bôas fez declarações polêmicas neste mesmo dia em suas redes sociais, indagando sobre quem pensa no bem do Brasil e

assegurou apoio aos brasileiros com a seguinte mensagem: o “Exército Brasileiro julga compartilhar o anseio de todos os cidadãos de bem de repúdio à impunidade e de respeito à Constituição” (COSTA, FOLHA, 2018). O assunto teve repercussão na mídia nacional, pois muitos interpretaram a mensagem como uma pressão do general ao Supremo Tribunal Federal sobre o julgamento do Lula. O episódio foi uma das interlocuções da *ombudsman* com o público, o que sinaliza a complexidade dos dispositivos da internet na produção noticiosa, pois neste caso os fatos exteriores à redação da Folha colaboraram para legitimar uma informação descontextualizada.

“Qualquer coisa hoje, nas redes sociais, é dada como verdade, sem mesmo as pessoas terem lido. Notícias que se encaixam no contexto em que vivemos viralizam e têm maior poder de convencimento. Divulgar matéria de 50 anos atrás, sem indicar explicitamente do que se trata, é uma imprudência enorme. A **Folha** espalhou fake news e desinformação.” (COSTA, FOLHA, 2018)

A interdiscursividade articulada na coluna do *ombudsman* e a pressão dos leitores gera um sistema de resposta, intencional ou não, para o próprio jornal em relação ao deslize jornalístico. Aqui, entende-se que esta dimensão enunciativa provoca inquietações e posicionamentos defensivos dos profissionais. Na concepção de Fausto Neto (2010, p.60), a interdiscursividade está submetida aos efeitos da linguagem, que também são causadores de surpresas e aborrecimentos. Assim, os atores sociais podem se encontrar “constrangidos” ou “mobilizados” a enunciar-se para além das suas intenções.

Na coluna de Paula Cesariano Costa há uma constante presença de profissionais da Folha se retratando sobre os problemas de informação, como o editor de mídias sociais Ygor Salles que reconheceu a falta de clareza da publicação de 1968, pois tratava-se de um evento histórico. Nisso, explicou que o “efeito é ainda maior no Twitter, onde inexistem os elementos gráficos que permitam sinalizar a diferença”, portanto não tinha interesses políticos na publicação. Ao assumir o erro, a Folha decidiu modificar o procedimento de publicação na rede social e então as notícias do Banco de Dados e do acervo da Folha passam a ser identificadas pelo ano já no título da postagem.

Ao observar as críticas do *ombudsman*, Braga observa que existe “sensibilidade” de relacionamento entre a crítica e o produto avaliado, pois há consenso dos pares sobre os valores que podem ser referenciados à prática jornalística bem como a reflexão de novos padrões jornalísticos a serem estabelecidos. Neste sentido, a coluna do *ombudsman*

se caracteriza por um processo mais negociado que polemizado. “A simples possibilidade dessa negociação de interpretação gera uma crítica compreensiva e matizada, que funciona mais na sutileza que no embate frontal”. (BRAGA, 2006 p.102)

Em relação a visibilidade dos profissionais da Folha na coluna da *ombudsman* entre os anos de 2008 e 2018, pode-se dizer que houve aumento dessas manifestações, conforme mostra o Gráfico 2. Isto pode significar o estreitamento dessa negociação com os jornalistas diante dos avanços da midiatização. Com isso reformula-se os “contratos de leitura”, possibilitando mudanças de relações entre “‘processos produtivos’ e os de recepção de mídias, estreitando rotinas e percepções de seus mundos, tornando doméstico o que até então parecia, apenas, realidade intrínseca à cotidianidade dos produtores de informação”. (FAUSTO NETO, 2008, p.7)

4.2 Além da pauta

Carvalho e Lage (2012) observam a necessidade de interação dos jornais com os novos fluxos informação das redes sociais, as quais articulam acontecimentos e operam como fontes crescentes nos processos jornalísticos. Ao mesmo tempo, que a participação dos leitores enquanto denunciante e opinante dos fatos não é uma novidade, de outro modo eles não estão mais à margem do processo da notícia, pois o fazer jornalístico também é compartilhado com o público.

A presença de novas intervenções na produção da notícia foi um dos assuntos pautados pela *ombudsman* da Folha na coluna “Esperando João na rua errada”, do dia seis de maio de 2018. A crítica jornalística refere-se a publicação da crônica-reportagem sobre o artista brasileiro João Gilberto, que foi descrita a partir de uma fracassada entrevista com moradores do Leblon no Rio de Janeiro sobre o paradeiro do cantor. Até então o texto divulgado nas redes sociais ganha elogios, quando um jornalista experiente postou que o cantor morava em outro endereço e a Folha teve que corrigir o erro de informação. “Houve um espirituoso que resumiu a encrenca, citando texto de Samuel Beckett sobre um personagem que nunca chega: “A Folha esperou Godot na rua errada”. (COSTA, FOLHA, 2018). No entanto, o problema demorou 21 dias para ser corrigido, de modo não objetivo como preconizado pelo Manual da Redação.

Nesta crítica da *ombudsman* dois aspectos são relevantes: o primeiro diz respeito ao furo de reportagem advinda de um leitor especialista nas redes sociais e o constrangimento por parte do jornal em assumir o erro. Aqui, o sistema produtivo passa a ser regido por lógicas mais complexas, o que se sugere “o reordenamento do processo jornalístico de construção da realidade, mas, por consequência, também colocam em questão a própria noção de acontecimento”. (CARVALHO, 2012; LAGE, 2012)

Já o segundo aspecto desta abordagem, refere-se aos parâmetros de crítica da *ombudsman*, embora haja a participação de novos participantes na construção da notícia, a produção jornalística está submetida às normas organizacionais, como foi citado no texto o descumprimento das normas do Manual da Redação. O uso deste dispositivo pela *ombudsman* não é recorrente, pois este foi o único caso em que o Manual de Redação é referenciado de modo direto, no decorrer de dois meses. Se comparar apropriação do manual pelos *ombudsmen*, no mesmo período em 2008, a coluna semanal do ex-*ombudsman* da Folha, Carlos Eduardo Lins da Silva tinha como principal critério avaliativo das notícias, o Manual de Redação.

Já os estudos de Bronosky (2010) que abrange as críticas jornalísticas da Folha entre os anos de 1994 a 2008, apontam intensa utilização do Manual de Redação na gestão do ex-*ombudsman* Mário Magalhães. Um dos aspectos problematizado pelo autor diz respeito ao modo com que as normas são referenciadas no texto, pois o *ombudsman* tende relativizá-las nos processos jornalístico, no sentido de revelar que o modo de produção transcende as determinações do manual, bem como reitera a importância de segui-las para qualificar o jornal.

Assim, o debate público provocado pelo *ombudsman* tende a revelar discrepâncias, tensões, desvios cometidos pelos jornalistas e pelo jornal, questionando em muitos aspectos as regras do próprio manual e/ou seu cumprimento. Ao fazê-lo, o *ombudsman* tem a oportunidade de provocar debate junto a redação, já que segundo manda a tradição da Coluna, sempre é dado ao jornalista o direito de responder, explicar por vezes, seus procedimentos. (BRONOSKY, 2010, p.119)

No entanto, essa dinâmica de reavaliar procedimentos com referência ao Manual de Redação não foi constatado na atual Coluna da *ombudsman* da Folha, o que se mos-

tra no mínimo curioso, pois o Manual chegou a sua 5ª edição neste ano de 2018 já com a inclusão de temas sobre a postura profissional nas redes sociais e *fake news*. Neste aspecto, o espaço do *ombudsman* poderia servir para informar mudanças adotadas pelo jornal, como sugerido pelo autor.

4.3 Um convite

O discurso auto referencial das mídias jornalísticas é uma das características sintomáticas de uma sociedade em vias de midiatização. Este modelo de enunciação visa assegurar ao jornalismo seu lugar de fala, enquanto mediador legítimo de informações e acontecimentos. Na perspectiva de Carvalho e Lage (2012), a participação do público nas operações jornalísticas não representa apenas disputa por visibilidade, mas trata-se do consentimento dos meios de comunicação neste modo de produção.

Como parte de uma estratégia de aproximação, leitores, ouvintes e espectadores são cada vez mais chamados a colaborar, a participar do processo de produção das notícias. Assim, são postos na condição de coprodutores. Investidos no papel do “eu repórter”, esses agentes não apenas denunciam, como também produzem e reproduzem o próprio material jornalístico (fotos, vídeos, notícias...), direta ou indiretamente, corrigem e atualizam informações, reafirmando e ressaltando sua importância nos processos de mediação implicados nas operações jornalísticas – modificando, assim, a própria prática jornalística enquanto mediação social. (CARVALHO, 2012; LAGE, 2012, p.263)

Este novo protocolo de interação reposicionou o discurso do *ombudsman*, porém deve-se reconhecer que o mesmo está submetido a um regime enunciativo de duas ordens, o mercadológico e à serviço do público. (FAUSTO, 2010). Em uma “sociedade dos meios”¹ quando as mensagens estavam restrita à carta e e-mail, o *ombudsman* anunciava-se como um ouvidor que recebia, investigava e encaminha às reclamações do público para redação. Percebe-se que a coluna da *ombudsman* da Folha buscou recuperar esse sentido ao solicitar a participação dos leitores via *ombudsman*, na perspectiva de se auto referenciar mediador das críticas jornalísticas. Tal análise pode ser observada no texto “Por um fio” do dia 22 de abril de 2018, quando é feita críticas sobre o projeto gráfico do jornal impresso e a *ombudsman* convida os leitores a experimentar a nova versão e enviar sua opinião. O assunto retornou na semana seguinte com a seguinte des-

¹ Expressão de Fausto Neto (2010)

crição: “Leitores atenderam com entusiasmo o convite para comentarem o novo projeto gráfico. Se nos primeiros dias, a totalidade das mensagens que recebi reclamava da reforma, durante a semana, 2 em cada 10 leitores fizeram elogios à Folha. Menos mal”. (COSTA, FOLHA, 2018)

Nesta enunciação a *ombudsman* tenta estabelecer uma mediação com os leitores através de um espaço institucionalizado, um modo de operação que foi afetado pelas novas interações. Segundo Fausto Neto (2010, p.6) muda-se o protocolo de ações interpretativas do *ombudsman* e das suas condições de fala, pois estão atravessados por dispositivos que operam em colocar os leitores em contatos entre si e de modo instantâneo. “Uma plataforma circulatória assegura por suas condições que menores restrições tenham de distinguir as posições e lugares de produtores e de receptores”.

5 *Ombudsman* do jornal O Povo

Em uma “sociedade em vias de midiaticização²” é peculiar observar as críticas jornalística do jornal O Povo, pois o texto não evidencia uma nova posição discursiva do *ombudsman* mesmo com a dinamização dos novos fluxos de informação. Atualmente a coluna é escrita pela jornalista Daniela Nogueira desde fevereiro de 2018 e o texto é disponibilizado na íntegra no portal.

Para chegar a esta conclusão dois aspectos foram observados: as críticas estão direcionadas para o jornal impresso, com poucas ressalvas ao digital. E o discurso da *ombudsman* não está necessariamente atravessada pelos novos dispositivos de interação, como os comentários das redes sociais do jornal, por exemplo.

Neste sentido, o espaço do *ombudsman* mantém suas características de origem enquanto mediador, ao gerenciar o funcionamento de contrato de leitura entre o produtor e receptor, de modo que “pudessem ser afastadas as possibilidades de ‘fugas’ e ‘desvios’ dos receptores do mundo produtivo”. (FAUSTO NETO, 2010)

Tal perspectiva pode ser notada na coluna “Equilíbrio, notícia e espetáculo” do dia oito de abril de 2018, em que *ombudsman* explicita seu vínculo com o leitor.

² Expressão de Fausto Neto (2010)

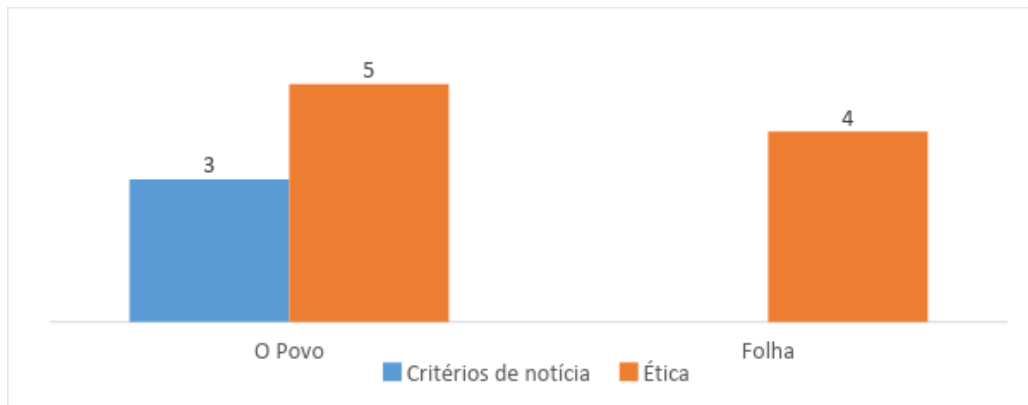
Com a reforma gráfico-editorial do O POVO, informações de serviço sobre os filmes em exibição, com horários, salas e locais, haviam sido retiradas do impresso. Desde a segunda quinzena de janeiro, os leitores não tinham mais acesso a esses dados pelo jornal de papel. A programação passaria a ser publicada no portal e no aplicativo Agenda Vida&Arte.

As queixas, inclusive mencionadas neste espaço, foram muitas. Leitores, insatisfeitos com a supressão do serviço, alegavam que, sim, consumiam a informação pelo impresso, que O POVO reavaliasse sua decisão para atender a um público que exigia o serviço de volta. (NOGUEIRA, O POVO, 2018, GRIFO NOSSO)

Diferente do *ombudsman* da Folha, os parâmetros de crítica do jornalismo nordestino não está submetido à lógica dos novos processos interacionais, ao menos não é um critério referenciado na análise do produto. Percebe-se que a crítica da atual *ombudsman* manteve duas características que até então foram identificadas no texto do ex-*ombudsman* Paulo Verlaine em 2008: a primeira refere-se a ausência de citação do Manual de redação. Cabe ressaltar que o jornal possui na sua política editorial o Guia de Redação e Estilo O Povo e desde 2016 o Manual de uso das mídias digitais. Já a segunda diz respeito a divulgação nominal dos jornalistas juntamente com o produto criticado, algo que pareceria ousado na época, hoje acredita-se que a transparência se faz cada vez mais presente nas críticas dos *ombudsmen*, pois até a Folha adotou esse procedimento.

De outro modo, as questões éticas implicadas na produção jornalística se sobressaíram na avaliação das notícias nas colunas dos *ombudsmen* do jornal O Povo e da Folha, conforme mostra o gráfico a seguir. Entre os apontamentos críticos estão as posições ideológicas do jornal em relação a cobertura do julgamento do ex-presidente Lula e da greve dos caminhoneiros, ou na defesa da prática profissional como o caso de violência contra um jornalista do O Povo. Aqui as manifestações dos leitores não representam o principal componente da crítica nordestina, conforme identificado nas Colunas de Paulo Verlaine que preferia dar exemplos práticos dos leitores, por considerar que as críticas dos demais jornais não se atentava à fatos concretos. (BORCEZI, 2008; BROSNOOSKY, 2008)

Gráfico 1 – Análise dos valores jornalísticos por jornal.



Fonte: Elaboração própria

Nos textos da *ombudsman* Daniela Nogueira a interlocução do público não é uma constante, pois há críticas em que as reclamações aparecem numa perspectiva genérica, como pode ser observado na Coluna “Qual dor sai no jornal?” do dia três de maio de 2018, sobre o destaque na primeira página do jornal das mortes ocorridas em Fortaleza: “O fato tem incomodado leitores, que se queixaram por que motivo uns crimes recebem tanto destaque no **O POVO**, enquanto outras mortes são noticiadas em espaço menor”. Já a crítica “A opinião e a matéria” do dia seis de maio de 2018 diz: “Não são poucas as críticas que a mim chegam, todos os dias, pelos diversos meios, sob a acusação de que o jornal está a favorecer certo partido político (...)” (NOGUEIRA, O POVO, 2018).

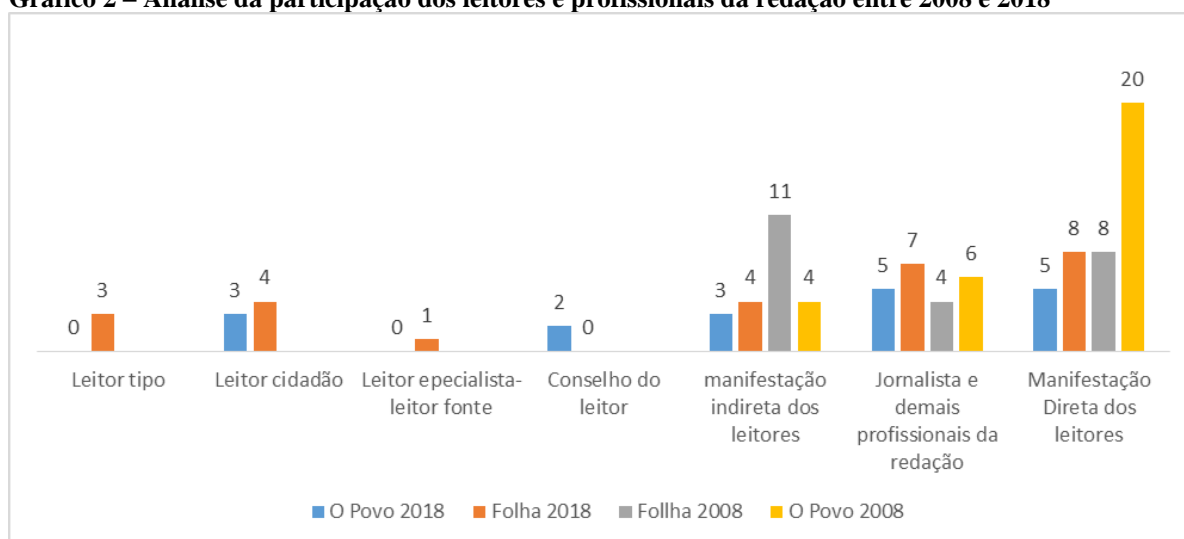
O modo com que as reclamações do público estão apresentadas na Coluna reafirmam ainda mais o posicionamento discursivo do *ombudsman*, o qual parece não estar influenciado pelos novos dispositivos digitais, quando se tem como parâmetros de crítica às manifestações advindas do Conselho de leitor do jornal, conforme exemplificado a seguir.

Dois membros do Conselho de Leitores perceberam uma “defesa de Lula” por parte do jornal. “A maioria dos textos produzidos (pelos jornalistas e por especialistas convidados) fez (consciente ou inconscientemente) uma defesa da tese do Lula, ou seja, perseguição política. Concordo com essa tese, mas acredito que o jornal poderia fazer um esforço maior para diversificar suas linhas de análise. Se continuar assim, poderá ser identificado como publicação da esquerda. Façam um embate! Explore as polarizações”, analisou o sociólogo Cleyton Monte, pesquisador da área de política. (NOGUEIRA, O POVO, 2018)

Um dos objetivos do Conselho é avaliar a qualidade informativa no sentido de subsidiar decisões internas do jornal. Segundo Braga (2006), essa instituição geralmente

é formada por participantes que possuem leituras habituais do periódico e assim estão aptos para avaliar o produto. Talvez, hoje o principal dilema enfrentado pelos *ombudsmen* seja identificar os tradicionais leitores do jornal nas redes digitais e atribuir credibilidade a esse lugar de fala, em que muitos interagem e nem mesmo obtêm acesso a notícia pelo jornal.

Gráfico 2 – Análise da participação dos leitores e profissionais da redação entre 2008 e 2018



Fonte: Elaboração própria

Os níveis de participação dos leitores e da redação nas colunas dos *ombudsmen*, conforme mostra o gráfico, representam significativas mudanças desde 2008, pois hoje na Folha há maior interlocução com os profissionais de mídia, bem como houve redução das manifestações indiretas dos leitores. E no O Povo, o discurso do *ombudsman* está mais ponderado entre as suas críticas para o jornal e às reclamações do público. Neste sentido, pode-se dizer que com os efeitos da midiaticização o *ombudsman* tende a buscar novos parâmetros de criticidade ou manter-se na sua posição tradicional de mediador.

A *ombudsman* Daniela Nogueira mostra-se cautelosa sobre os novos paradigmas que têm norteado a prática jornalística, como foi identificado na Coluna “O POVO na internet” do dia 20 de maio de 2018, quando alerta o jornal sobre a velocidade na publicação de informação e o furo de reportagem no meio online, o que pode levar ao erro de informação ou a uma publicação incompleta, além de uma postura comprometida com o interesse público.

Nas mídias sociais do O POVO, as postagens de conteúdo lúdico são extremamente recorrentes. Não devem ser banidas, mas deve haver mais equilíbrio no que estamos publicando. É preciso nos lembrarmos, a todo momento, o que é “interesse público” e o que é “interesse do público”, duas expressões-chave que os jornalistas aprendem desde cedo e que nunca deveriam esquecer – ou das quais deveriam sempre se lembrar. (NOGUEIRA, O POVO,2018)

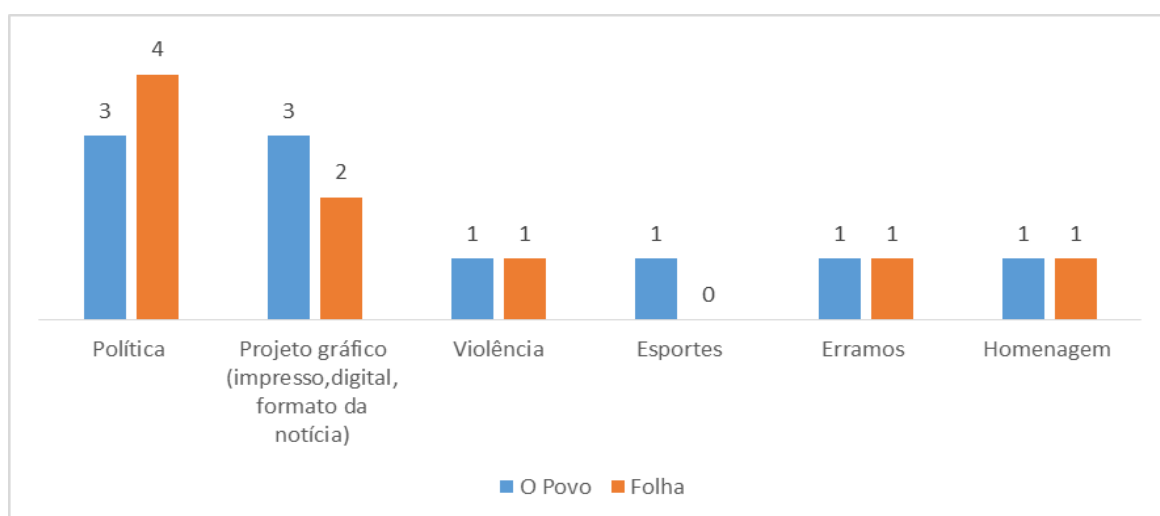
Dito de outro modo, a emergência destes espaços de circulação geram complexidade na produção jornalística e as estratégias de leitura da mídia pela *ombudsman* parece delimitar as fronteiras entre produtor e receptor ao auto referenciar o processo produtivo do jornal. “É nesta complexa enunciação que o jornal faz emergir sua identidade, e as características do seu modo de falar, bem como possibilidades do leitor estabelecer processos de reconhecimento da sua presença”. (FAUSTO NETO, 2007, p.4)

6 Agenda da mídia ou agenda do público?

Uma das premissas da hipótese da agenda setting em tempos de midiatização é o contra fluxo da agenda, ou seja, a sociedade pauta a mídia através dos dispositivos digitais. Lopes (2013) entende que as redes sociais transferem sua saliência para a agenda midiática e criam, assim, novos fluxos de agendamento, bem como tencionam a concepção clássica da Teoria do Agendamento, de que a mídia determina quais os assuntos merecem a atenção do público.

Tal perspectiva nos faz refletir se a mesma lógica se aplica às Colunas dos *ombudsmen*, pois a visibilidade de determinados temas é justificada pela aclamação do público. No entanto, uma análise comparativa entre os jornais Folha de São Paulo e O Povo permite observar certa homogeneidade de temas nas críticas dos *ombudsmen*, seja os assuntos primários, que ocupam o título da Coluna ou assuntos secundários discutido no decorrer do texto, conforme dados compilados no gráfico a seguir.

Gráfico 2- Temas das colunas dos *ombudsmen*



Fonte: Elaboração própria

Desse modo, supõe-se um interagendamento midiático nas Colunas dos *ombudsmen*, que consiste em um agendamento dentro da própria agenda midiática e se processa quando os jornalistas observam aquilo que é publicado pelos competidores diretos. (MCCOMBS, 2009, p. 175)

Apesar desta perspectiva não ter sido um dos principais objetivos do trabalho de conclusão de curso sobre as críticas do *ombudsman* em 2008, ainda assim foi possível identificar tendência dos mesmos temas nas Colunas, como as intrigas políticas da época.

Considerações finais

Na proposta de atualizar os conceitos discutidos no trabalho de conclusão de curso “Os vigilantes também são vigiados. O papel dos *ombudsman* no jornalismo brasileiro”, sob a perspectiva de uma sociedade midiaticizada, novos parâmetros de crítica e posicionamento discursivo dos *ombudsmen* foram observados.

No primeiro momento, pressuponha que o dinamismo dos espaços digitais estabelecerá uma nova ordem discursiva em todas as colunas dos *ombudsmen* que se conservaram desde 2008. Tal perspectiva de reinvenção pode ser constatada nas críticas jornalísticas da Folha, que tem como parâmetro de análise do jornal as manifestações do público nas redes sociais. Diferente das cartas dos leitores, essa nova seara que comporta um público difuso, provoca tensões de outros atores sociais que escapa até mesmo do

controle editorial, como o furo de reportagem de um experiente jornalista ao apontar um erro de informação da Folha nas redes sociais. Portanto, a interdiscursividade do *ombudsman* tornou-se mais dinâmica, aberta aos feedbacks dos jornalistas, às reclamações diretas dos leitores e ao posicionamento de um *ombudsman* que se auto referencia representante do leitor.

De outro modo, o discurso do *ombudsman* do O Povo ainda preserva características de um ouvidor tradicional, que se atêm as críticas endereçadas ao espaços próprios de crítica do jornal, como o Conselho de Leitor. Portanto, a interdiscursividade não está atravessada pelas lógicas dos novos processos interacionais, ao menos não é um critério referenciado pelo *ombudsman*.

Neste contexto de midiatização cabe duas reflexões sobre o posicionamento dos *ombudsmen* nos jornais. Até que ponto torna-se necessário levar em consideração as manifestações dos leitores nas mídias digitais, considerando que é um público difuso e nem sempre é o leitor do jornal. E em que medida essas mesmas mídias podem ser ignoradas enquanto parâmetros de criticidade, se também é um canal de demandas e termômetro de (in)satisfação do público. Neste sentido, acredita-se que essas questões são um dos principais aspectos a serem refletidos pelos profissionais à ponto de torná-los objetivos no Manual de Redação Digital dos jornais.

Embora a expansão da midiatização tenha afetado a produção jornalística, a meu ver, esse fenômeno reforça ainda mais a necessidade dos espaços dos *ombudsmen*, enquanto *controller* de qualidade de informação, algo que não vem se consolidando ao longo dos anos, como a redução dessas críticas nos jornais brasileiros.

Referências

BORCEZI, D.; BRONOSKY.M. **Os vigilantes também são vigiados: o papel do ombudsman nos jornais brasileiros.** 2008. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) jornalismo UEPG, Ponta Grossa: UEPG, 2008.

BRAGA, José Luiz. **A sociedade enfrenta sua mídia.** São Paulo: Paulus, 2006.

BRONOSKY, M. Manuais de Redação: estratégias de apropriação. Ponta Grossa: UEPG, 2010.

CARVALHO, Carlos Alberto de; LAGE, Leandro Rodrigues. **Mediatização e reflexividade das mediações jornalísticas.** In: Maria Ângela Mattos; Jeder Janotti Junior; Nilda Jacks. (Org.). Mediação e mediatização. 1ed.Salvador: Editora da UFBA, 2012. Disponível em: <<http://books.scielo.org/id/k64dr/pdf/mattos-9788523212056.pdf>> Acesso em: 30.junho.2018

COSTA, C.P. Distanciamento histórico. Folha de São Paulo, 08 de maio de 2018. Disponível em:<<https://www1.folha.uol.com.br/colunas/paula-cesarino-costa-ombudsman/2018/04/distanciamento-historico.shtml>> Acesso em: 30.junho.2018

COSTA, C.P. Esperando João na rua errada. Folha de São Paulo, 06 de maio de 2018. Disponível em:<<https://www1.folha.uol.com.br/colunas/paula-cesarino-costa-ombudsman/2018/05/esperando-joao-na-rua-errada.shtml>> Acesso em: 30.junho.2018

COSTA, C.P. Por um fio. Folha de São Paulo, 22 de abril de 2018. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/colunas/paula-cesarino-costa-ombudsman/2018/04/por-um-fio.shtml>> Acesso em: 30.junho.2018

FAUSTO NETO, A. Contratos de leitura: entre regulações e deslocamentos. In: **Revista Diálogos Possíveis**, Ano 6, n.2, Salvador: FSBA, 2007. Disponível em: <<http://revistas.faculdadesocial.edu.br/index.php/dialogospossiveis/article/view/168/125>> Acesso: 05 julho.2018.

FAUSTO NETO, A. Ombudsman: A interrupção de uma fala transversal. **Revista Intexto**, v. 2, n. 19, Porto Alegre: UFRGS, 2008. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/intexto/article/view/8009>> Acesso em: 01 de julho 2018.

FAUSTO NETO, A. **A circulação: Além das bordas.** IN: Mediatización, sociedad y sentido: diálogos entre Brasil y Argentina. Universidad Nacional de Rosario. Rosario, ago de 2010. Disponível em: <<http://www.fcpolit.unr.edu.ar/wp-content/uploads/Mediatizaci%C3%B3n-sociedad-y-sentido.pdf>> Acesso em: 03.julho.2018.

GADINI, S.L. Breve história da crítica de mídia no Paraná: experiências de ombudsman em produtos jornalísticos nos campos gerais. **Revista Conexão – Comunicação e Cultura**, UCS, Caxias do Sul, v. 16, n. 32, jul./dez. 2017. Disponível em: <<http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/conexao/article/view/5072/3285>> Acesso em: 05.julho 2018.

LOPES CHAVES, G. As redes sociais e os novos fluxos de agendamento: uma análise da cobertura da Al Jazeera sobre a Primavera Árabe. **Palavra Clave** [online], v.16, n.3, 2013. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0122-82852013000300006&lng=e&nrm=iso> Acesso em 16 nov.2017

MESQUITA, M. **Um mediador português na imprensa diária**. In: BERTRAND, C. J. O arsenal da democracia: sistemas de responsabilização da mídia. Bauru: EDUSC, 2002.

McCOMBS, M. **A teoria da agenda: a mídia e a opinião pública**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

NOGUEIRA, D. Equilíbrio, notícia e espetáculo. Jornal O Povo, 08 de abril de 2018. Disponível em: <<https://www.opovo.com.br/jornal/colunas/ombudsman/2018/04/equilibrio-noticia-e-espetaculo.html>> Acesso em: 30.junho.2018

NOGUEIRA, D. Qual dor sai no jornal? Jornal O Povo, 13 de maio de 2018. Disponível em:<<https://www.opovo.com.br/jornal/colunas/ombudsman/2018/05/qual-dor-sai-no-jornal.html>> Acesso em: 30.junho.2018

NOGUEIRA, D. O Povo na internet. Jornal O Povo, 20 de maio de 2018. Disponível em:<<https://www.opovo.com.br/jornal/colunas/ombudsman/2018/05/o-povo-na-internet.html>> Acesso em: 30.junho.2018

PRUDENCIO, K.; ROSAS, J. **O ombudsman como estratégia**. XV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, Santa Catarina, 2014. Disponível em: <<http://portalintercom.org.br/anais/sul2014/resumos/R40-0676-1.pdf>> Acesso em: 02.julho 2018.