

Anna Carolina Russi

**VOZ E TELEJORNALISMO:
UM ESTUDO SOBRE A CONSTRUÇÃO VOCAL DA
CREDIBILIDADE**

Dissertação submetida ao Programa de
Pós-Graduação em Jornalismo da
Universidade Federal de Santa Catarina
para a obtenção do Grau de Mestre em
Jornalismo.

Orientador: Prof. Dr. Cária Emerim.

Florianópolis
2016

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária
da UFSC.

Russi, Anna Carolina

Voz e telejornalismo : um estudo sobre a construção vocal da credibilidade / Anna Carolina Russi ; orientador, Cárilda Emerim - Florianópolis, SC, 2016. 139 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Comunicação e Expressão. Programa de Pós Graduação em Jornalismo.

Inclui referências

1. Jornalismo. 2. Voz. 3. Telejornalismo. 4. Credibilidade. I. Emerim Jacinto Pereira, Cárilda . II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós Graduação em Jornalismo. III. Título

Anna Carolina Russi

**VOZ E TELEJORNALISMO: UM ESTUDO SOBRE A
CONSTRUÇÃO VOCAL DA CREDIBILIDADE**

Esta Dissertação foi julgada adequada para obtenção do Grau de Mestre em Jornalismo e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Jornalismo, da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 22 de junho de 2016

Prof. Dr. Cárilda Emerim
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Banca Examinadora:

Prof.^a Dr.^a Maria Rita Pimenta Rolim
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Prof. Dr. Eduardo Barreto Vianna Meditsch
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Prof. Dr. Rogério Christofoletti
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

AGRADECIMENTOS

Agradeço imensamente aos meus pais, por todo o apoio e carinho durante o processo do mestrado e, principalmente, por sempre acreditarem em mim.

À minha irmã e minha prima, Rafaella e Michelle, por estarem sempre por perto escutando minhas angustias.

À minha eterna professora Maria Rita, por ter me motivado e incentivado a realizar esta pesquisa e auxiliado na avaliação das vozes profissionais.

À minha querida professora e orientadora Cárilda, pela atenção, paciência e por ter aceitado compartilhar o desafio de uma pesquisa interdisciplinar comigo.

Aos colegas do mestrado, especialmente à Tássia, Ana Paula e Mariane, pela amizade e pelos momentos de descontração e tensão vividos conjuntamente nesses dois anos.

À amiga Luisa, por todas as conversas e suporte emocional.

Enfim, à CAPES e ao Programa de Pós-Graduação em Jornalismo por viabilizarem este projeto.

RESUMO

A pesquisa teve como objetivo principal correlacionar os elementos que compõem o perfil vocal de telejornalistas com os fatores de credibilidade jornalística para compreender os processos de construção da credibilidade em telejornais. Para tanto, foi traçado o perfil vocal de repórteres que atuam em telejornais noturnos de Florianópolis: RBS Notícias, SBT News, Band Cidade e RIC Notícias, para correlacionar os resultados vocais com os fatores de credibilidade jornalística. Parte-se do pressuposto de que a voz é um fator que interfere na aquisição da credibilidade na mídia televisiva, pois diferentes tipos de vozes causam diferentes reações e emoções aos telespectadores, podendo influenciá-los a acreditar ou não no que estão assistindo. A pesquisa analisou as vozes dos profissionais a partir de reportagens veiculadas pelos telejornais no período entre o dia 24 e 31 de agosto de 2015, totalizando 42 telejornalista e 122 reportagens. O processo de análise está dividido em três etapas: a) a avaliação perceptivo-auditiva das vozes dos profissionais de TV durante as notícias selecionadas, a fim de conhecer o perfil vocal dos telejornalistas; b) a pesquisa teórica sobre o conceito de credibilidade e seus fatores; c) a correlação dos achados vocais com os estudos sobre credibilidade jornalística. A dissertação categorizou os elementos de credibilidade em quatro grandes grupos: Imparcialidade, Precisão, Completitude e Competência. Como resultado da correlação, encontrou-se que a Imparcialidade é influenciada pelas pausas e ênfases; a Precisão está relacionada com a assertividade, ritmo, velocidade e articulação do telejornalista; a Completitude está ligada à concordância comunicativa, impacto inicial e ruídos; e a Competência sofre influência do planejamento, *loudness*, *pitch*, ressonância, respiração e pela competência comunicativa geral dos repórteres. A pesquisa mostrou que a maioria dos telejornalistas e os quatro telejornais pesquisados não apresentam perfis vocais que transmitam o efeito de credibilidade.

Palavras-chave: telejornalismo; voz; credibilidade; análise perceptivo-auditiva.

ABSTRACT

The research's principal objective is to correlate the elements of the vocal profile with the factors of journalistic credibility to understand the processes of construction of credibility in television news. The dissertation studied the vocal profile of Florianópolis television news reporters from RBS Notícias, SBT News, Band Cidade and RIC Notícias and correlated the vocal results with the journalistic credibility factors. It had the presupposition that voice is one of those factors of credibility that interfere in the construction of credibility in the telejournalism, as different voices causes different reactions and emotions in viewers and can influence them to believe or not the news they're watching. The study analyzed the period between August 24 and 31 of 2015, totaling 42 reporters and 122 reports. It was divided into three steps: a) the auditory-perceptive evaluation of reporters voice during the selected news; b) theoretical research on the concept of credibility and its factors; c) correlation of vocal elements with credibility factors. The dissertation categorized the credibility's elements in four big groups: Fairness, Accuracy, Completeness and Competence. As a result of the correlation, it was found that Fairness is influenced by pauses and emphases; Accuracy is related to assertiveness, rhythm, speed and articulation of television journalist's voice; Completeness is related to the communicative concordance, initial impact and noise; and Competence is influenced by planning, loudness, pitch, resonance, breathing and general communicative competence of reporters. The research has shown that most TV journalists and the four news programs surveyed do not have vocal profiles that transmit the effect of credibility.

Keywords: telejournalism; voice; credibility; auditory-perceptive analysis.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Cabeçalho Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva.....	54
Figura 2 – Item Geral do Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva.....	54
Figura 3 – Item Impacto Inicial do Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva.....	55
Figura 4 – Item Planejamento Inicial do Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva.....	55
Figura 5 – Item Fluência do Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva.....	57
Figura 6 – Item Assertividade do Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva.....	58
Figura 7 – Item Concordância Comunicativa do Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva.....	58
Figura 8 – Item Ruídos do Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva.....	59
Figura 9 – Item Avaliação Específica de Voz e Fala do Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva.....	60

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Resultado 1. Geral.....	61
Tabela 2 – Resultado 1.1 Impacto Inicial.....	62
Tabela 3- Resultado 1.2 Planejamento	62
Tabela 4 – Resultado 1.3 Fluência: Pausas	63
Tabela 5 – Resultado 1.3 Fluência: Ritmo	63
Tabela 6 – Resultado 1.3 Fluência: Velocidade	64
Tabela 7 – Resultado 1.3 Fluência: Ênfases.....	64
Tabela 8 – Resultado 1.3 Fluência: Articulação.....	65
Tabela 9 – Resultado 1.4 Assertividade	65
Tabela 10 – Resultado 1.5 Concordância Comunicativa.....	66
Tabela 11 – Resultado 1.6 Ruídos.....	66
Tabela 12 – Resultado 2. Avaliação Específica de Voz e Fala: Loudness	67
Tabela 13 – Resultado 2. Avaliação Específica de Voz e Fala: Pitch ...	67
Tabela 14 – Resultado 2. Avaliação Específica de Voz e Fala: Ressonância.....	67
Tabela 15 – Resultado 2. Avaliação Específica de Voz e Fala: Respiração.....	68
Tabela 16 – Imparcialidade: Fatores e pesquisas (continua).....	85
Tabela 17 – Precisão: Fatores e pesquisas.....	87
Tabela 18 – Completitude: Fatores e pesquisas	88
Tabela 19 – Competência: Fatores e pesquisas	89
Tabela 20 – Resultado Reportagens 1. Geral	102
Tabela 21 – Resultado Reportagens 1.1 Impacto Inicial	102
Tabela 22 – Resultado Reportagens 1.2 Planejamento	103
Tabela 23 – Resultado Reportagens 1.3 Fluência: Pausas.....	103

Tabela 24 – Resultado Reportagens 1.3 Fluência: Ritmo	104
Tabela 25 – Resultado Reportagens 1.3 Fluência: Velocidade	104
Tabela 26 – Resultado Reportagens 1.3 Fluência: Ênfases.....	105
Tabela 27 – Resultado Reportagens 1.3 Fluência: Articulação.....	105
Tabela 28 – Resultado Reportagens 1.4 Assertividade	106
Tabela 29 – Resultado Reportagens 1.5 Concordância Comunicativa	106
Tabela 30 – Resultado Reportagens 1.6 Ruídos.....	106
Tabela 31 – Resultado Reportagens 2. Avaliação Específica de Voz e Fala: <i>Loudness</i>	107
Tabela 32 – Resultado Reportagens 2. Avaliação Específica de Voz e Fala: <i>Pitch</i>	107
Tabela 33 – Resultado Reportagens 2. Avaliação Específica de Voz e Fala: Ressonância.....	108
Tabela 34 – Resultado Reportagens 2. Avaliação Específica de Voz e Fala: Respiração.....	108
Tabela 35 – Editorias e Completitude.....	118
Tabela 36 – Editorias e Competência.....	119
Tabela 37 – Editorias e Precisão	120
Tabela 38 – Editorias e Imparcialidade.....	121

SUMÁRIO

SUMÁRIO	39
INTRODUÇÃO	25
1. VOZ	31
1.1 <i>A ciência do som</i>	33
1.2 <i>A produção vocal</i>	37
1.3 <i>As emoções transmitidas pela voz</i>	41
1.4 <i>Profissionais da Voz</i>	45
1.5 <i>A voz no telejornalismo</i>	47
1.6 <i>Os elementos vocais em jogo</i>	53
1.6.1 Resultados do Protocolo de Competência Comunicativa	
Televisiva.....	60
2. CREDIBILIDADE.....	69
2.1 <i>Credibilidade e Jornalismo</i>	73
2.1.1 Fatores de credibilidade	81
2.1.2 Proposta de Categorização dos fatores de Credibilidade	
Jornalística.....	84
2.2 <i>Credibilidade e Voz</i>	90
2.3 <i>Categorias de credibilidade e parâmetros vocais</i>	94
2.4 <i>Credibilidade e Editorias</i>	97
3. RELAÇÕES ENTRE ELEMENTOS VOCAIS, CATEGORIAS DE CREDIBILIDADE E EDITORIAS.....	101
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	125
REFERÊNCIAS	129
ANEXO A – Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva.....	139

INTRODUÇÃO

Um conceito que sempre esteve presente na rotina jornalística como uma das principais características da profissão, ou como uma das principais a serem alcançadas, é a credibilidade. Desde a primeira tese doutoral sobre jornalismo¹ até atualmente, este é um conceito muito discutido, apesar de ainda existirem muitas dúvidas sobre quais os fatores que levam alguém ou algo a se tornar credível.

Pelo conceito mais básico da nossa língua, o encontrado no dicionário, credibilidade é uma “qualidade do que é crível”, ao destrinchar mais esse significado, percebe-se como o conceito é subjetivo, pois está ligado a palavras como crer, julgar e acreditar, sendo uma qualidade que depende do julgamento de A sobre B ou sobre o que B disse (FERREIRA, 1999). Os autores Lisboa (2012), Seidenglanz e Sponholz (2008) e Serra (2006) definem credibilidade como um sub-fenômeno da confiança, uma característica atribuída a indivíduos, instituições ou seus produtos comunicativos por alguém, no caso do jornalismo, pelo ouvinte, telespectador ou leitor.

Newhagen e Nass (1989) afirmam que devido a dinâmica e imediatismo da televisão, os julgamentos quanto a credibilidade da notícia feitos pelos telespectadores serão mais influenciados pelos profissionais que apresentam os jornais do que pela instituição em que trabalham. Portanto, características dos profissionais que apresentam os jornais interferem na atribuição de credibilidade. Uma das características que podem ser destacadas é a voz, pois mesmo sendo a imagem um dos principais diferenciais da televisão, a maneira como a notícia é falada pode prejudicar ou valorizar a mesma.

A voz tem um papel essencial no telejornalismo, podendo ser considerada um importante instrumento de trabalho destes jornalistas, considerados profissionais da voz para a área da fonoaudiologia, termo utilizado para designar sujeitos que dependem da voz para exercer suas profissões. No caso dos telejornalistas, não é apenas a ausência de problemas vocais que garante um bom desempenho profissional, é esperado que o indivíduo apresente uma boa qualidade vocal, ou seja, que sua voz tenha certas características que sejam agradáveis para quem a escuta e que transmitam segurança, calma e, principalmente, credibilidade.

Existem muitos estudos do campo da fonoaudiologia, mais especificamente na área da psicodinâmica vocal, que buscam entender

¹ Ver Peucer (2004).

qual a impressão e as emoções possivelmente causadas no ouvinte ao escutar diferentes tipos de vozes e como mudanças sutis em parâmetros como frequência, intensidade, ressonância, velocidade e ritmo podem interferir na interpretação da mensagem e afetar no julgamento da atribuição de credibilidade.

Feijó (2003), autora do campo da Fonoaudiologia, realiza em seu livro uma lista de alguns perfis vocais e quais as impressões que são transmitidas por eles, sendo alguns desses: a) voz rouca sugere esforço e cansaço; b) voz monótona, sem inflexões, pode transmitir falta de interesse; c) voz grave remete segurança e autoridade; d) aguda sugere dependência e infantilidade; e) intensidade elevada indica energia ou postura inadequada; f) intensidade reduzida transmite medo, insegurança ou timidez; g) ressonância laringo-faríngea, é uma voz produzida com tensão geralmente, o que indica tensão emocional; h) ressonância nasal sugere sensualidade ou infantilidade; i) velocidade ou ritmo lento transmite monotonia ou falta de interesse; e j) velocidade ou ritmo acelerado indica ansiedade ou nervosismo.

Considerando que fazer a relação emoção e voz é algo que as pessoas fazem diariamente mesmo que inconscientemente (FEIJÓ, 2003) e que os jornalistas têm sua fala constantemente julgada pelos ouvintes das rádios, pelos telespectadores de telejornais e também por suas fontes e entrevistados, fazer a conexão dos dois campos parece essencial para um melhor entendimento da prática jornalística e da clínica fonoaudiológica. E aqui reside exatamente a grande dificuldade deste trabalho, relacionar dois campos com metodologias extremamente distintas, porém que podem ser complementares num olhar de interdisciplinaridade.

A pesquisa parte do **PRESSUPOSTO** de que a construção da credibilidade da notícia exibida nos telejornais está intimamente ligada ao perfil vocal de quem a apresenta, ou seja, a voz é um dos fatores que interfere na atribuição de credibilidade tanto à notícia quanto ao profissional e, por isso, tem como **OBJETIVO GERAL** correlacionar os elementos que compõem o perfil vocal dos repórteres dos telejornais noturnos de Florianópolis RBS Notícias, SBT News, RIC Notícias e Band Cidade com os fatores que influenciam a aquisição de credibilidade jornalística.

Os **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** são a) realizar avaliação perceptivo-auditiva da voz dos repórteres dos quatro telejornais noturnos de Florianópolis, utilizando o protocolo de avaliação da competência comunicativa televisiva desenvolvido por Franco, Panico e Rolim (2011) em conjunto com profissionais do campo do Jornalismo. Através deste

protocolo é possível identificar alguns dos elementos que compõem o perfil vocal desses sujeitos como: a sensação de frequência (*pitch*), sensação de intensidade (*loudness*), sistema de ressonância, coordenação fonorespiratória, articulação, velocidade, ritmo, uso das pausas e das ênfases; além de outros parâmetros como a assertividade da narração, a concordância comunicativa e se há ruídos na mensagem.; b) estabelecer relação entre voz e produto telejornalístico partindo da bibliografia especializada e estudos de casos específicos da fonoaudiologia e c) correlacionar os resultados encontrados com o protocolo de competência comunicativa com os fatores de credibilidade jornalística.

O **OBJETO EMPÍRICO** da pesquisa são as vozes dos repórteres durante as notícias exibidas do dia 24 ao dia 31 de agosto de 2015 dos telejornais noturnos da TV aberta de Florianópolis: RBS Notícias, RIC Notícias, SBT News e Band Cidade. A partir da compreensão e mapeamento do perfil vocal utilizado durante a emissão das notícias, é feita a correlação com os estudos da credibilidade, que é o **OBJETO DE ESTUDO** da presente dissertação.

Para alcançar o objetivo pretendido, é necessário empregar uma análise anterior, que utiliza conceitos e metodologias da área da fonoaudiologia, a análise proposta na pesquisa que se dedica a compreender o perfil vocal utilizado no momento de apresentação das notícias pelos repórteres dos telejornais RBS Notícias, RIC Notícias, SBT News e Band Cidade para verificar quais são os elementos que compõem o perfil vocal dos indivíduos em contexto de apresentação e exibição das notícias na tevê.

Por isso, os **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS** da pesquisa estão divididos em **três etapas**, sendo a primeira justamente a análise perceptivo-auditiva das vozes dos repórteres dos telejornais selecionados, método amplamente utilizado na clínica fonoaudiológica para compreender o perfil vocal dos sujeitos. Nesta etapa, é realizada a análise das reportagens exibidas nos telejornais no período do dia 24 ao dia 31 de agosto de 2015, período selecionado de forma aleatória. Tal análise é feita por um fonoaudiólogo especialista em voz e pela autora da presente dissertação, utilizando o protocolo de avaliação da competência comunicativa televisiva e traçando o perfil vocal que cada repórter utiliza no momento de apresentação. O parâmetros analisados no protocolo são a) geral; b) impacto inicial, se alguma característica do profissional, voz, fala, não verbal ou vestuário, se sobrepõe durante a comunicação; c) planejamento, a narração é feita com uma fala planejada, natural ou desorganizada; d) fluência, no qual estão inclusas a análise do uso das pausas, ênfase, o ritmo, a velocidade e a articulação; e) assertividade; f)

concordância comunicativa; g) ruídos; h) avaliação específica da voz e fala, ou seja, análise dos elementos *loudness*, *pitch*, ressonância e coordenação fono-respiratória.

A segunda etapa é a pesquisa teórica sobre o conceito de credibilidade, focando a busca na definição do termo e nos elementos que interferem na atribuição de credibilidade a algo ou alguém. Foram consideradas pesquisas relevantes para esta etapa, principalmente as que procuravam por fatores de credibilidade, ou seja, pela resposta de quais os elementos que interferem na construção da credibilidade jornalística.

A terceira e última etapa consiste na correlação dos resultados do protocolo de avaliação da competência comunicativa, feito pela análise perceptivo-auditiva, com os fatores de credibilidade jornalística.

A dissertação está organizada em quatro capítulos, sendo os dois primeiros capítulos teóricos e empíricos, tratando sobre os temas principais e das duas áreas na qual essa pesquisa está inserida: Fonoaudiologia e Jornalismo. Em seguida, é apresentado o capítulo com os resultados principais da pesquisa, encontrados na correlação entre as duas áreas. Por último, as considerações finais da pesquisa.

O primeiro capítulo traz conceitos da Fonoaudiologia e da Acústica ao tratar da voz, inicialmente é feita a explicação fisiológica de como acontece a fonação e quais os órgãos que participam dessa função. Também traz questões do uso profissional da voz, quais os sujeitos que se enquadram como “profissionais da voz” e a importância do intercâmbio de informações da área da fonoaudiologia com essas outras áreas que tem a voz como o seu instrumento de trabalho. Neste capítulo serão abordados os impactos psicológicos que os diferentes tipos de vozes causam nos ouvintes, os diferentes sentimentos e emoções transmitidas pelos diferentes tipos de vozes. Finalizando a parte teórica com o uso vocal no telejornalismo.

Quanto à parte empírica do capítulo, aqui o Protocolo de Competência Comunicativa desenvolvido por Franco, Panico e Rolim (2011) é exibido e descrito, contendo as explicações de como o protocolo foi utilizado para avaliar as vozes dos repórteres e os resultados da primeira análise proposta pela pesquisa, do perfil vocal dos telejornalistas dos telejornais noturnos de Florianópolis selecionados.

O capítulo está subdividido em 6 subcapítulos, para melhor organização e compreensão dos assuntos, sendo o primeiro sobre as contribuições da Acústica no entendimento da produção vocal; o segundo trata da fisiologia da vocalização, como o corpo produz a voz; o terceiro quanto à psicodinâmica vocal, as emoções e intenções transmitidas pela voz; o quarto sobre os profissionais da voz, sendo que a quinta seção

afunila o assunto para o profissional foco da pesquisa: o telejornalista; e o último contém os detalhes do protocolo e o resultado de sua aplicação nessa pesquisa.

O segundo capítulo aborda o conceito de credibilidade, é feito o levantamento bibliográfico de estudos do campo do jornalismo buscando nessas pesquisas as fontes de credibilidade no jornalismo, com ênfase para o telejornalismo. Neste capítulo discutem-se quais são os fatores que influenciam a opinião dos sujeitos no momento de julgar algo merecedor de credibilidade, e se a voz dos profissionais é considerada como um desses fatores nas pesquisas desse campo. Após levantamento bibliográfico, são expostas as quatro grandes medidas de credibilidade criadas pela pesquisa, as quais são correlacionadas com os elementos que compõem o perfil vocal, analisados no capítulo anterior. Neste capítulo inicia-se a discussão sobre as temáticas das notícias e sua relação com a credibilidade e a voz. Buscou-se na bibliografia do jornalismo impresso autores de referência para tratar das editorias no jornalismo, aplicando-as no telejornalismo com o intuito de dividir as reportagens selecionada em assuntos.

O terceiro capítulo trata do objeto empírico e da correlação entre as análises já realizadas: a análise perceptivo-auditiva da voz dos repórteres através do Protocolo de Competência Comunicativa Televisiva (FRANCO; PANICO; ROLIM, 2011), as quatro grandes categorias de credibilidade e as Editorias. Nesse capítulo serão abordadas as principais análises e resultados. Por fim, as considerações finais apresentam as principais conclusões obtidas com a presente dissertação.

1. VOZ

A voz está presente na história da civilização sempre ganhando um papel muito importante, sendo cultivada no teatro, na oratória e no canto. Hoje em dia, a voz continua exercendo um papel fundamental na sociedade, mantendo sua relevância nessas áreas porém, mostrando-se ainda mais imprescindível no contexto atual de novos meios de comunicação e invenções dos séculos XIX e XX como: o telefone, rádio e tevê. Além de presente na história da sociedade, é presente na história dos indivíduos desde o seu nascimento, pela oralidade do choro, do grito e das risadas, sendo um dos meios mais eficazes de interação. A linguagem através da voz nos caracteriza como seres humanos e, também, nos identifica como pessoa, além de ser através dela que nos comunicamos desde tempos primitivos (BEHLAU; PONTES, 2009; KYRILLOS, 2003).

O campo que estuda a voz dos seres humanos é o da Fonoaudiologia, campo extremamente heterogêneo, fazendo parte da área da saúde que estuda o desenvolvimento do ser humano desde o nascimento até o envelhecimento, focando o seu olhar na comunicação escrita e oral, aprendizagem, audição, alimentação e voz do homem. Dentro desse campo, há onze especialidades: Audição, Motricidade Orofacial, Saúde Coletiva, Disfagia, Educacional, Neurofuncional, Fonoaudiologia do Trabalho, Gerontologia, Neuropsicologia e Voz. Em todas as especialidades citadas, os profissionais e pesquisadores da área se ocupam com a prevenção, avaliação e diagnóstico, habilitação e reabilitação das funções relacionadas com a comunicação e alimentação humana, como, por exemplo, nos casos de atrasos na aquisição da linguagem em crianças, dificuldade de comunicação por pacientes com a doença de Alzheimer, ou dificuldade de deglutição em pacientes com doença de Parkinson, etc.

O Art 4º da Lei nº 6965/81 regulamenta a profissão do Fonoaudiólogo e cita como sendo de sua competência:

- a) desenvolver trabalho de prevenção no que se refere à área da comunicação escrita e oral, voz e audição;
- b) participar de equipes de diagnóstico, realizando a avaliação da comunicação oral e escrita, voz e audição;

- c) realizar terapia fonoaudiológica dos problemas de comunicação oral e escrita, voz e audição;
 - d) realizar o aperfeiçoamento dos padrões da voz e fala;
 - e) colaborar em assuntos fonoaudiológicos ligados a outras ciências;
 - f) projetar, dirigir ou efetuar pesquisas fonoaudiológicas promovidas por entidades públicas, privadas, autarquias e mistas;
- [...]

Após análise das competências do Fonoaudiólogo, a presente pesquisa dá ênfase ao item “colaborar em assuntos fonoaudiológicos ligados a outras ciências”. Por se tratar de uma dissertação produzida num campo que não é o de sua origem, percebe-se o grande foco da Fonoaudiologia em áreas da Comunicação, mesma área de conhecimento que está inserido o Jornalismo, principalmente por ela trabalhar e pesquisar assuntos referentes à linguagem e voz, essenciais para qualquer tipo de comunicação ou em qualquer outro campo que estude as interações humanas da sociedade.

Uma breve vivência dentro de um curso de Jornalismo, a formação no curso de Fonoaudiologia, aliada aos estudos aprofundados sobre as teorias de jornalismo nos últimos anos, permite afirmar que existem pontos de contatos entre as duas áreas e, também, algumas diferenças que potencializam o estudo da intersecção desses dois campos. Partindo do Jornalismo, pode-se considerar que ele fundamentalmente trabalha com a comunicação de forma aplicada, desenvolvendo linguagens específicas e buscando efetivar a compreensão e o conhecimento sobre as mensagens produzidas. Na fonoaudiologia, o foco dos estudos está na fisiologia do ato comunicativo, quase como um precursor para que o jornalismo realize o seu objetivo.

No âmbito das diferenças, pode-se mencionar os métodos que são utilizados para buscar as informações e aplicar o conhecimento gerado. No Jornalismo, as aplicações dessas metodologias resultam em produtos comunicacionais e, na fonoaudiologia, o resultado é a qualificação do profissional (pessoa), que ao melhorar as suas condições de saúde vocal, agrega ao produto comunicacional eficácia e eficiência. Considerando também que a interrelação entre a área da Saúde e do Jornalismo, em relação à sociedade ou ao convívio social, é complementar, visto que enquanto uma trabalha para a produção do conhecimento em prol do

desenvolvimento social, a outra apoia o ser social no que diz respeito a sua integridade física e psicológica.

Portanto, é nessa direção que o presente trabalho quer contribuir, buscando uma aproximação entre os dois campos que mesmo considerados tão distintos, apresentam uma importante característica em comum: estudam a comunicação humana.

Antes de aprofundarmos as semelhanças entre os dois campos e como um influencia nas pesquisas e atuações do outro, é preciso entender o que é a voz, como ela é produzida, quais os parâmetros que devem ser analisados quando avaliamos a voz de uma pessoa e, principalmente, quais as relações entre esses parâmetros e as emoções humanas, como a voz causa impressões no outro, sobre o locutor e sobre a mensagem passada, transmitindo sentimentos e, como consequência, mais informações subjetivas sobre o que está sendo dito.

1.1 A ciência do som

De forma mais pragmática e operacional, o presente trabalho recorreu a teoria da acústica musical, buscando neste primeiro momento, especificamente, conceitos que pudessem fundamentar e projetar questões de análise a serem prescritas no protocolo. Antes de iniciar a discussão sobre como os seres humanos produzem o som vocal, entende-se que é necessária uma breve explicação física sobre como o som é produzido e propagado.

O termo “Acústica” se origina da palavra grega “ακουω”, a qual significa ouvir (MEDEIROS, 2002). Cronologicamente, segundo o autor supracitado, os estudos científicos dessa área surgiram no século XVII, tendo como pesquisadores Newton, Galileo e outros. A teoria da propagação do som como é conhecida hoje foi desenvolvida no século XIX, e durante o século XX ela foi aplicada em diversas áreas do conhecimento, podendo ser analisada em estudos de diferentes disciplinas e se tornando multidisciplinar.

A onda sonora é definida como uma onda mecânica, esférica e longitudinal. Ondas mecânicas são aquelas que só conseguem se propagar em meios materiais (sólido, líquido ou gases), ou seja, é necessário que existam moléculas que transmitam a sua vibração. Meditsch (2007), descreve o som como a energia “originada pela vibração de um corpo físico, que perturba as moléculas do ar com que está em contato,

produzindo ondas de compressão/rarefação que se propagam no espaço tridimensional” (MEDITSCH, 2007, p. 152), essas ondas sonoras transmitem energia/vibração para os corpos que estiverem pelo caminho. O fato da energia ser transmitida por todo o espaço tridimensional é que caracteriza a onda sonora como sendo uma onda esférica (HENRIQUE, 2002). Por fim, são consideradas longitudinais por causa do movimento das moléculas no mesmo sentido da propagação da onda.

Para melhor compreensão de como a onda sonora é transmitida no espaço, Henrique (2002) realiza a comparação da onda com o movimento de uma régua quando uma de suas extremidades está presa e a outra é colocada em vibração. Primeiro, a régua "empurra" uma zona de moléculas,

devido à inércia das partículas que se encontram a jusante, este movimento gera uma compressão – zona com maior número de moléculas do que a distribuição normal. Continuando o movimento da régua, agora de retorno, as partículas tenderão a prosseguir o seu movimento precedente criando um efeito de rarefação. A situação é apenas momentânea, porque as diferenças de pressão desenvolvidas tenderão a repor a situação de equilíbrio (HENRIQUE, 2002, p. 202).

Assim, formam-se ciclos de compressão e rarefação numa reação em cadeia, até atingir uma pessoa e colocar o sistema auditivo em vibração.

Medeiros (2002) e Henrique (2002) explicam que o som pode ser analisado de duas maneiras: como um estímulo psico-fisiológico, ou uma perturbação física em um meio, a propagação do som explicada acima. O primeiro é conhecido, também, como psicoacústica e estuda a percepção subjetiva do som, a sensação que o som provoca nos ouvintes. O segundo diz respeito às propriedades do meio em que ocorre a vibração e transmissão. A elasticidade, densidade e a força de excitação são alguns dos fatores que alteram como será a propagação do som. Por isso, o som não é transmitido da mesma forma em meios diferentes, havendo diferenças na propagação do som embaixo d'água e no ar, por exemplo.

Assim como o meio, a onda sonora possui propriedades físicas a qual permite sua descrição e análise. Medeiros (2002) cita a velocidade, direção, amplitude, período, frequência e comprimento de onda como

sendo as propriedades da onda. Henrique (2002) separa as características do som em físicas (frequência e intensidade) e psicológicas (altura, sensação de intensidade e timbre).

A amplitude (ou intensidade) é a taxa média de fluxo de energia da onda sonora. A potência da vibração é percebida pelo ouvido humano como uma medida subjetiva reconhecida como o volume do som (MEDEIROS, 2002; MEDITSCH, 2007). A amplitude dos sons é medida em *Decibéis* (dB) na Acústica, isso acontece porque os valores são representados em escala logarítmica, podendo haver pessoas que escutam sons de 0 dB ou até números negativos.

No início da década de 1920, quando já se conseguiam fazer medidas do som verificou-se que existia uma grande variação de amplitudes, fazendo com que os valores fossem representados em uma escala logarítmica. Em 1923 Harvey Fletcher e seus colegas da Bell System nos Estados Unidos introduziram o conceito de “unidade de sensação” baseada em uma mudança de 0,1 no logaritmo de base decimal da pressão média quadrática. Na verdade o ouvido humano funciona dentro de uma vasta faixa de potência e frequência, com um comportamento que se aproxima de uma função logarítmica. A partir desta idéia surgiu a escala Decibel, uma das mais utilizadas em Acústica (MEDEIROS, 2002, p. 4).

O ser humano apresenta uma banda dinâmica de cerca de 140dB, ou seja, a maioria dos indivíduos apresentam uma audição que vai de 0dB à 140dB, intensidade que pode causar danos ao sistema auditivo e dor (MENEZES, 2011).

Contudo, ao escutar um som, o sujeito está apenas percebendo a intensidade do som em um ponto no espaço, apenas uma pequena porção da potência sonora que foi transmitida pela fonte sonora chega aos seus ouvidos. Isso ocorre devido ao fato da onda sonora ser esférica, transmitindo a energia original para todas as direções do meio (HENRIQUE, 2002).

A frequência, uma das propriedades da onda sonora, é definida como o número completo de ciclos de compressão/rarefação durante um intervalo de tempo. O sistema auditivo percebe a frequência e suas

variações como tons ou alturas que vão do grave ao agudo. Esse é capaz de identificar sons a partir de 20Hz até 20kHz (MENEZES, 2011). Já os sons utilizados nas composições de músicas encontram-se numa faixa de 30Hz a 5000Hz segundo Henrique (2002), mantendo-se dentro da banda audível e concentrando-se nas baixas e médias frequências.

Medeiros (2002), Meditsch (2007) e Menezes (2011) citam em seus estudos o timbre, que é a capacidade de distinguir dois sons que possuem a mesma frequência e intensidade, mas são provenientes de fontes sonoras distintas. Isso é possível devido aos harmônicos que surgem quando o corpo vibra, a combinação da frequência básica com os harmônicos permite diferenciar um som que é tocado em um violino do som tocado no piano. A ressonância de cada instrumento tem papel fundamental na caracterização do timbre, pois é ela que amplifica alguns harmônicos enquanto filtra outros. Tal efeito é o responsável pela diferenciação dos sons não apenas em instrumentos musicais, como também nas vozes humanas, porém, no caso do ser humano, o termo utilizado para designar esse aspecto é **qualidade vocal**.

Um som musical contém algumas informações que são obtidas pelos indivíduos assim que escutamos o som: altura, sensação de intensidade, som com vibrato ou liso, tipo de ataque, reconhecimento do instrumento, além de ser possível reconhecer o tamanho e outras características sobre o espaço onde o som foi produzido (HENRIQUE, 2002).

Tais informações são possíveis de serem obtidas, também, quando esse som é a voz humana. Considerando essa aproximação entre o som vocal e o som musical, sem esquecer que a voz cantada é um tipo de som musical também, os estudos sobre os instrumentos musicais e suas características físicas podem ser apropriados não apenas para a voz cantada, mas para a voz falada também.

Henrique (2002) explica que os instrumentos musicais são sistemas dinâmicos constituídos por três subsistemas: a) sistema excitador, mecanismo que transforma energia não-vibratória em vibratória; b) sistema ressoador, que está acoplado ao sistema anterior, que amplifica, filtra ou modifica a energia, som produzido; e c) sistema radiante, é o mecanismo que irá radiar o som, fazê-lo propagar pelo meio externo ao instrumento e ser capaz de atingir o ouvido humano.

Na prática, pode-se dizer que o trato vocal é o instrumento musical e a voz passa por todas as etapas descritas anteriormente. A voz que é produzida por uma fonte sonora é modificada por um sistema de ressonância e radiada no ar.

As pausas utilizadas durante uma execução musical também são muito similares às pausas feitas durante a fala. Henrique (2002) explica que a existência da mensagem musical depende muito das pausas feitas pelas músicas e de como o público as sentem. O autor adiciona que o intérprete precisa saber quais os momentos certos de "respirar", sendo as pausas para respiração que dão sentido ao discurso musical. A sensação que o público terá de uma música sem as pausas é a mesma de um ouvinte em uma conversa na qual o locutor fala continuamente, mudando o assunto sem realizar pausas ou fazer pontuações.

Pelo ponto de vista das dessemelhanças entre o som produzido pela voz humana e o som de instrumentos musicais, uma das principais diferenças é o fato do primeiro ser suscetível a instabilidades de origem neurológicas, emocionais e/ou biomecânicas (HENRIQUE, 2002). A voz humana sofre maiores variações devido aos sentimentos, psicológico e fisiológico do sujeito que fala. Tais modificações serão percebidas na qualidade vocal.

Outro ponto que é preciso esclarecer e diferenciar é o uso da voz cantada e falada. Sundberg (1990) relata que há diferenças, principalmente, na respiração, fonação e articulação quando comparamos cantores com não-cantores. Em outra pesquisa, Sundberg (1972) notou, a partir de imagens de raio-x e fotos da abertura da boca, que a laringe e o maxilar estão em posição mais baixa quando as vogais são cantadas, além de ter percebido uma maior energia na zona de frequência de 3kHz na situação de vogal cantada. A qualidade vocal também sofre mudanças quando a voz é cantada e falada. Sundberg (1994) explica que ao cantar, o sujeito procura manter a emissão regular sem modificar o timbre e mantendo a laringe na mesma posição. Na voz falada, há constantes movimentos da laringe, justamente para que existam mudanças no timbre.

1.2 A produção vocal

Nesta seção será abordada a fisiologia por trás da voz humana, quais os órgãos e como eles funcionam conjuntamente para que as pessoas possam vocalizar os sons e as palavras. Na primeira parte da seção (por se tratar de explicações pontuais sobre a produção vocal), optou-se por trazer os mais importantes e qualificados pesquisadores da área, sendo esta caracterizada por diversas citações desses autores.

Existem diversas formas para o ser humano se expressar e interagir com o meio e com os outros tais como a fala, um olhar, com gestos e expressões corporais e faciais. Entretanto, a voz é responsável por carregar parte significativa dos sentimentos e intenções de um discurso. Para o médico foniatra, Pedro Bloch, a voz transmite nossos sentimentos enquanto as palavras transmitem nossos pensamentos. Afinal, como o corpo produz essa voz?

Inicialmente, é preciso compreender que o som da nossa voz é produzido no trato vocal, que é composto pela laringe, laringofaringe, orofaringe e cavidade oral, ou seja, região entre as pregas vocais e os lábios. O processo de vocalização é extremamente complexo, dependendo da ação conjunta e coordenada dos sistemas respiratório, digestivo e nervoso. No entanto, o órgão principal para a fonação é a laringe, que pode ser considerada o órgão da voz, exatamente pelo seu papel central na produção vocal. A laringe tem participação também, nas funções de respiração e deglutição (esfínteriana), além da fonação. As duas primeiras são funções essenciais para a manutenção da vida humana, por isso, a fonação é considerada como a menos crítica fisiologicamente, uma função adaptativa e a única dentre as três que pode ser iniciada e regulada voluntariamente (DEDIVITIS, 2002; NEMETZ *et al*, 2005).

Por ser uma função adaptativa, foi a última a ser desenvolvida durante a evolução humana. Para que essa evolução fosse possível, foi preciso que o corpo desenvolvesse múltiplas vias de conexão entre os músculos laríngeos e áreas cerebrais (BEHLAU, 2001), o que resultou no que se conhece hoje da produção vocal. Primeiramente é preciso que ocorra a ativação do Sistema Nervoso Central, mais especificamente o córtex cerebral, o qual envia o comando para a vocalização, informação que será conduzida ao núcleo motor do Tronco Cerebral. Esse irá iniciar a ação coordenada dos músculos que participam da produção vocal (laringe, tórax, abdome e articuladores do trato vocal) (SATALOFF, 1997).

Após os músculos receberem o comando para vocalização, o próximo passo na produção da voz tem a participação do sistema respiratório, pois as pregas vocais dependem da força do ar expiratório para vibrarem e produzirem som. Stemple, Glaze e Klaben (2010) explicam que na inalação do ar acontece a contração do diafragma, o que faz com que os pulmões sejam puxados para baixo e aumentem seu volume. Durante essa expansão dos pulmões, o ar é puxado para dentro passivamente. Quando o ar é exalado, há o relaxamento do diafragma que volta para sua posição de repouso enquanto o ar é lançado para fora dos pulmões. Neste momento, o ar passa pela laringe e por todo o trato vocal,

atravessando as pregas vocais. A produção vocal saudável acontece sempre no momento da expiração do ar. Quando um indivíduo está em silêncio, no sentido de não estar vocalizando nenhum som, as pregas vocais mantêm-se abertas, liberando a passagem do ar até o nariz, possibilitando a respiração. Durante a fonação há o movimento de adução das pregas vocais na linha média, fazendo a constrição do fluxo de ar, criando uma pressão negativa no interior da laringe e causando a vibração das pregas vocais. O som básico da voz é produzido por esse movimento de vibração, e por isso o ar é considerado como o combustível energético da produção vocal (BEHLAU; PONTES, 2009). O som básico gerado na laringe, também chamado de “buzz” laríngeo, é de fraca intensidade, sendo os próximos passos a amplificação e transformação desse som pelo trato vocal até ser reconhecida como a voz que enunciamos

O terceiro passo para a produção da voz é, portanto, a amplificação sonora do “buzz” laríngeo. Essa amplificação acontece nas caixas de ressonância do nosso corpo e após essa etapa é que o som básico se transforma no que é reconhecido como a voz humana. “A eventual emissão das ondas sonoras reconhecidas como a voz humana é consequência da filtragem deste som pelo sistema de ressonância” (BOONE; PLANTE, 1994, p. 46). A ressonância do som que pode acontecer nas cavidades oral, nasal e na garganta são chamadas de caixas de ressonância (KYRILLOS, 2003). Angelis e Barros (2002) acrescentam que dependendo do tamanho, do tecido de revestimento e da posição dessas estruturas o som pode tanto ser amplificado como pode ser amortecido. Por isso, é de extrema importância que os sujeitos que escolham utilizar sua voz profissionalmente e precisem de um tipo de qualidade vocal compreendam como trabalhar o seu corpo para alcançar uma ressonância que valorize sua voz, amplificando-a e impostando-a.

Por último, o som que foi gerado na laringe e amplificado nas cavidades de ressonância é articulado formando as sílabas, palavras e frases da nossa língua. “A articulação é um processo de ajustes motores refinado dos órgãos fonoarticulatórios” (ANGELIS; BARROS, 2002, p. 193). São considerados órgãos fonoarticulatórios os lábios, línguas, dentes, palato mole e duro. Behlau e Pontes (2009) explicam que para produzir os diferentes sons (vogais e consoantes), utilizamos as fontes glóticas e as friccionais. A primeira é, como o nome sugere, localizada na glote, nome dado à região das pregas vocais e responsável pela produção das vogais principalmente. A segunda é responsável pela produção das consoantes, realizando o estreitamente parcial ou total das cavidades acima da laringe (palato mole e duro, língua, lábios, etc.).

Considerando o processo de produção vocal descrito acima, pode-se notar a importância da respiração, ato involuntário e de sobrevivência do ser humano, para uma boa vocalização. Se um indivíduo apresenta algum problema ou dificuldade para respirar, provavelmente isso irá interferir na sua voz, uma vez que o ar da expiração é utilizado para que possamos gerar o som básico. Além da respiração, qualquer anormalidade encontrada em alguma região pela qual o ar e o som passam e vai se moldando irá causar mudanças na voz. É preciso que todos os sistemas e estruturas estejam em harmonia para que um sujeito produza uma voz de boa qualidade e saudável, refletindo quem ele é e o que quer dizer.

Ou seja, o ar precisa ser inspirado e expirado, passando pela laringe, fazendo as pregas vocais vibrarem e produzirem o som básico. O som será amplificado nas caixas de ressonância e moldado pelos órgãos fonoarticulatórios formando as sílabas, palavras e frases. Por exemplo, para vocalizarmos a palavra “bala”, primeiramente iremos encostar os lábios formando o som do /b/ com a vogal /a/, por conseguinte, iremos manter os lábios abertos enquanto a ponta da língua irá encostar entre a gengiva e os dentes incisivos centrais formando o som do /l/ com a vogal /a/.

Quando todos os passos expostos acontecem da forma que foram descritos, pode-se dizer que o indivíduo apresenta uma voz saudável. Já quando há alguma falha de origem orgânica (alterações anatômicas das estruturas, órgãos que participam do processo) ou funcional (uso incorreto da voz), essas falhas podem gerar uma voz disfônica.

Porém, não são apenas problemas de origem anatômicos, fisiológicos ou de mau uso que podem influenciar em como a voz será produzida. As emoções e o fator sociocultural do sujeito também influenciam na qualidade da voz (ANGELIS; BARROS, 2002). A área que estuda o impacto que uma voz tem no ouvinte é chamada de psicodinâmica vocal, a análise desse impacto tem o objetivo de ajudar o sujeito a identificar os elementos que compõem a sua qualidade vocal e fazê-lo criar consciência sobre os impactos que sua voz causa no ouvinte (BEHLAU; PONTES, 2009; NAPPI, 2006). Após a compreensão de como a voz é produzida, o próximo subcapítulo irá discutir sobre como a voz que produzimos vocaliza muito mais do que apenas palavras, mas também questões como os sentimentos, grau de escolaridade, como nos sentimos em relação ao interlocutor entre outras informações subjetivas de cada sujeito.

1.3 As emoções transmitidas pela voz

Como já disse Pedro Bloch (2003), as palavras transmitem o que pensamos e a voz o que sentimos. É uma atividade diária e, muitas vezes, inconsciente das pessoas a de analisar os sentimentos dos outros através da voz. Um exemplo prático de como as pessoas fazem esses julgamentos é quando atendemos o telefone e a pessoa do outro lado da linha, com uma voz monótona, de baixa intensidade e tom mais grave diz que está tudo bem. A primeira resposta que vem à mente é negar que está tudo bem, pois a voz dela está transmitindo uma imagem de alguém triste. Essa é uma resposta quase instantânea. Isso acontece porque mesmo quando há a tentativa de mascarar os sentimentos, muito do que sentimos é passado pela nossa voz. O ouvinte percebe os sentimentos pelas variações de alguns elementos do nosso perfil vocal. Tais variações acontecem, geralmente, de forma inconsciente, pois são influenciadas por como nos sentimos, como estamos e quem somos. Por apresentar essa característica mutável, com emoções e intenções provocando mudanças no padrão de produção vocal, Bloch (2003) considera a laringe como a alma do corpo, sendo a voz a emoção sonorizada.

O fato de usarmos a voz para expressar nossos sentimentos e intenções é algo que acontece desde o nascimento. Durante a primeira infância, espontaneamente, o indivíduo expõe suas necessidades biológicas e comunica seus estados de humor afetivos através da voz. Com a aquisição da linguagem, a criança começa a ter o auxílio das palavras para se expressar, mas ainda assim continua colorindo a fala com vocalizações carregadas de conteúdo emocional. É possível perceber os sentimentos na voz das pessoas devido aos padrões rítmicos prosódicos, não apenas quando criança, mas sim durante a vida inteira (BOONE; PLANTE, 1994).

A voz é produzida, como foi visto na seção anterior, pela influência de estruturas anatômicas de cada corpo. Tais estruturas também sofrem modificações com o crescimento de cada ser, modificando a voz das pessoas, tanto é que não apresentamos o mesmo tipo de voz ao longo de toda a vida, ela vai se remodelando com o envelhecimento do corpo e com as experiências comunicativas que vivenciamos. Behlau e Pontes (2009) afirmam que os indivíduos já apresentam características anatômicas que irão gerar um determinado tipo de voz desde o nascimento e adicionam que não apenas essas mudanças orgânicas do corpo irão interferir na produção da voz, mas também, as experiências nos relacionamentos interpessoais vivenciadas pelas pessoas no decorrer da vida fazem com

que elas criem uma identidade vocal. Outro ponto citado pelos autores é que a voz não muda apenas constantemente ao longo da vida, mas também sofre alterações dependendo do interlocutor e da situação de comunicação. Quinteiro (1989) adiciona que a voz faz adaptações que acompanham a evolução humana.

A voz contém uma série de dados inerentes a três dimensões do indivíduo: biológica, psicológica e socioeducacional. As informações trazidas pela dimensão biológica dizem respeito aos nossos principais dados físicos, tais como sexo, idade e condições gerais de saúde; os dados referentes à dimensão psicológica correspondem às características básicas da personalidade e do estado emocional do indivíduo durante o momento da emissão; já a dimensão socioeducacional oferece dados sobre os grupos a que pertencemos, quer sejam sociais ou profissionais (BEHLAU; PONTES, 2009, p. 17).

Além dos fatores inerentes dos indivíduos citados acima, Bloch (2002) adiciona que a maneira como iremos vocalizar nossas ideias e pensamentos também pode sofrer alterações dependendo da autoimagem do sujeito que fala, da voz do interlocutor quando responde ou quando se cala e pelo conteúdo da mensagem.

O contexto é extremamente importante. Dijk (1997) afirma que as pessoas realizam modificações na fala, isto é, adaptam o que dizem, como dizem e como interpretam o que os outros dizem, considerando os seus papéis e identidades e dos participantes da interação.

Assim, percebe-se como é complexa a produção vocal, pois além de necessitar do trabalho conjunto e coordenado de diversos órgãos e sistemas do corpo, ainda sofre influência do psicológico humano. Feijó (2003) comenta que a maioria das pessoas ao escutarem diferentes tipos de vozes, geralmente, as relacionam com emoções, ou seja, realizam julgamentos da voz do locutor mesmo que inconscientemente. A autora acrescenta que palavras podem tentar disfarçar sentimentos, mas outros elementos da fala o irão expor, pois a emoção pode ser percebida em variações da frequência, velocidade, inflexão e na melodia da voz.

Dijk (1992) questiona quais as informações devem ser passadas para o ouvinte para que esse saiba diferenciar uma promessa de uma

ameaça, ou seja, para que ele seja capaz de atribuir uma força ilocucionária ao discurso do falante. Para o autor, a velocidade, ênfase, entonação, gestos e expressões faciais e corporais são canais pelos quais o ouvinte pode obter as informações e responder a questão.

Em seu livro, Feijó (2003) descreve uma lista de alguns perfis vocais e quais as impressões que são transmitidas por eles, sendo alguns desses: a) voz rouca sugere esforço e cansaço; b) voz monótona, sem inflexões, pode transmitir falta de interesse; c) voz grave remete segurança e autoridade; d) aguda sugere dependência e infantilidade; e) intensidade elevada indica energia ou postura inadequada; f) intensidade reduzida transmite medo, insegurança ou timidez; g) ressonância laringo-faríngea é uma voz produzida com tensão geralmente, o que indica tensão emocional; h) ressonância nasal sugere sensualidade ou infantilidade; i) velocidade ou ritmo lento transmite monotonia ou falta de interesse; e j) velocidade ou ritmo acelerado indica ansiedade ou nervosismo.

Behlau e Ziemer (1987) também realizam relações entre alguns elementos da voz com características quanto à personalidade do falante e os efeitos que essa voz pode causar nos ouvintes, sendo que os autores consideram como os parâmetros mais flexíveis da qualidade vocal a respiração, a altura e extensão vocal, a intensidade, ressonância, articulação e velocidade e ritmo.

Para os autores, a respiração pode indicar o ritmo de vida das pessoas, sendo que uma pessoa com respiração ofegante e torácica causa a impressão de uma vida mais agitada, enquanto a respiração abdominal e natural transmite um estilo de vida mais calmo. A altura vocal, mais conhecida como a frequência da voz, está relacionada com a intenção do discurso, a seriedade leva um tom mais grave, a alegria e assuntos descontraídos levam a um tom mais agudo; a extensão vocal, que pode ser definida como quantas notas uma pessoa utiliza na fala, está ligada ao caráter do falante e seu controle emocional. Um sujeito com fala monótona, quase sem variação na frequência durante a fala, demonstra um controle exagerado das emoções e ainda pode estar relacionado com uma educação muito rígida durante a infância, já o outro extremo, uma fala com extensão muito ampla, demonstra um descontrole; a intensidade, muitas vezes chamada pelo senso comum de o volume do som, traduz como o sujeito lida com a noção de limite próprio e do outro, uma voz de intensidade muito forte indica uma pessoa sem limites, que acredita que o que ela tem a dizer é mais importante do que o que o outro tem; a ressonância está relacionada ao conteúdo emocional da fala, por exemplo, a fala anasalada é associada à sedução, a ressonância oral ao narcisismo e a laringo-faríngea à tensão; a articulação diz respeito ao cuidado em ser

compreendido, uma fala mal articulada passa a imagem de que a pessoa não tem o interesse em ser entendido; a velocidade e ritmo estão ligadas à noção de tempo interior além de indicarem características da coordenação motora. Um sujeito que fale de forma apressada, passa a ideia de estar apressado ou nervoso, assim como a fala lenta demonstra uma pessoa com tranquilidade.

É importante ressaltar que ao se realizar a análise de uma voz, nunca se deve levar em consideração apenas um parâmetro, é preciso analisar o conjunto e levar em consideração questões sobre a cultura, a situação e o contexto em que o sujeito está inserido, como exemplifica Behlau e Pontes (2009) ao mencionar que é preciso evitar “análises superficiais e simplistas como, por exemplo, assumir que uma voz monótona esteja associada necessariamente a um indivíduo chato” (p. 20).

Em muitos casos, devido a fatores emocionais ou psicológicos como os mencionados acima, a voz pode sofrer modificações em um ou mais desses elementos da qualidade vocal, resultando em uma voz de baixa qualidade, enfatizando a importância da integração tanto do corpo com a voz como da voz com a personalidade e estado emocional. Uma voz saudável depende de um organismo com suas funções funcionando de forma coordenada e sem alterações, tanto no que se refere ao biológico e fisiológico do ser humano como, também, o psicológico.

Sendo a voz por onde as emoções são expressas, mesmo quando não é a intenção do falante expô-las, uma das questões que precisam ser levantadas é quando essa emoção sonorizada se torna mais do que apenas mais uma informação subjetiva da mensagem, tornando-se um problema na comunicação. No caso das relações interpessoais e de conversas informais, por mais que muitas vezes um sujeito não tenha o desejo de transmitir as emoções que está sentindo no momento ou outras informações quanto a sua personalidade, não poderia ser considerado um problema o fato de a voz transparecer tais informações. Porém, quando o sujeito que fala está em uma situação profissional, na qual a voz precisa ser clara, bem articulada e transmitir segurança, esses fatores podem atrapalhar a mensagem original, uma vez que causam efeitos no receptor, modificando a forma como o conteúdo do que foi dito é interpretado. Ou seja, o uso da voz profissional é extremamente afetado por esses fatores psicológicos e emocionais da fala.

1.4 Profissionais da Voz

Desde a década de 1990, estudos e atuações com a chamada *Voz Profissional* vêm ganhando considerável atenção por parte dos fonoaudiólogos, mesmo que essa aproximação entre os indivíduos que utilizam suas vozes como instrumento de trabalho e os fonoaudiólogos, segundo Souza e Ferreira (2000), tenha acontecido em grande parte pela insistência desses profissionais em promover encontros com o objetivo de mostrar como o trabalho de preparo com orientação vocal pode melhorar o desempenho dos sujeitos em suas profissões. São exemplos de profissionais da voz: professores, padres, operadores de telemarketing, atores, cantores, vendedores, operadores da bolsa de valores, rádio e telejornalistas. Tais profissionais têm se transformado cada vez mais em um foco de trabalho importante para os fonoaudiólogos justamente por utilizarem suas vozes como instrumento de trabalho, dependendo dela como meio de subsistência.

Esses profissionais, que dependem de uma certa qualidade vocal para exercer suas profissões, são ainda mais suscetíveis a desenvolver problemas vocais de acordo com Stemple, Glaze e Klaben (2010). O uso contínuo tanto nos momentos de lazer, como no trabalho podem levar os indivíduos a fadiga vocal ou ao desenvolvimento de alterações, as chamadas disfonias. Ainda é preciso ressaltar que, nesse grupo de pessoas, o desenvolvimento de um problema vocal apresenta um impacto mais forte do que quando o mesmo acontece em indivíduos que não utilizam a voz profissionalmente, pois o seu trabalho exige não somente o uso constante da voz, mas muitas vezes que essa voz tenha uma certa qualidade e características, que não são alcançadas quando o sujeito apresenta uma voz disfônica, prejudicando a sua habilidade profissional.

Por este motivo, é considerado imprescindível para os que têm a voz como requisito fundamental para o exercício de sua função o cuidado vocal, tanto que tenham conhecimento sobre como produzir uma voz de forma saudável, questões sobre a saúde vocal e também de prevenção de alterações, como a realização de aquecimentos e desaquecimentos antes e após o exercício da profissão.

Um termo muito utilizado pelos fonoaudiólogos que trabalham com profissionais da voz é o de higiene vocal que “consiste em normas básicas que auxiliam a preservar a saúde vocal e a prevenir o aparecimento de alterações e doenças” (BEHLAU; PONTES, 2009, p. 23). O uso abusivo da voz durante e fora do trabalho é, por si só, um fator de risco para que um sujeito venha a adquirir algum problema vocal. Por

esse motivo, é recomendável que os profissionais da voz sigam as normas básicas de higiene, com o objetivo de manter uma voz saudável, ou seja, capaz de vocalizar variações quanto à frequência, intensidade e modulação, que seja emitida sem esforço e agradável ao outro, isso em diferentes contextos, situações e ambientes.

Alguns pontos importantes para manter uma saúde vocal são a compreensão de como a voz é produzida e quais fatores ou hábitos podem causar danos a sua voz. Behlau e Pontes (2009) citam como os principais fatores de risco para a voz os seguintes: fumo, álcool, poluição, drogas, alergias, ar-condicionado, alimentação inadequada, falta de repouso adequado, vestuário incorreto, esportes abusivos², alterações hormonais, medicamentos, hábitos vocais inadequados como pigarrear e competição sonora³.

Além da questão orgânica da voz, como já foi visto anteriormente, os sentimentos são transmitidos pelo tom da nossa voz e em mudanças dos padrões rítmicos prosódicos da oralização. Tal transparência das emoções pode ser ameaçador para os sujeitos que utilizam a voz profissionalmente, pois pode ocorrer de o sujeito passar uma impressão diferente da desejada, ou do ouvinte perceber pela voz do locutor nervosismo, raiva, tristeza ou outro sentimento que pode acabar por criar um ruído na mensagem ou desviar a atenção do ouvinte (BOONE; McFARLANE, 1994).

Para todas as profissões em que a voz é o meio de subsistência do profissional, ter o conhecimento de como a sua voz causa impressões e informações subjetivas é de muito valor para que se possa ter um maior autocontrole e para conseguir exercer a função mais plenamente. Por exemplo, operadores de telemarketing que estejam com uma voz rouca, não conseguirão se fazer entender tão bem como quando estão saudáveis, adicionando a isso uma articulação imprecisa que transmite a ideia de desinteresse. Dificilmente o profissional conseguirá passar sua mensagem e persuadir o ouvinte a aceitar suas propostas de vendas, já que mal consegue ser compreendido.

No caso de cantores, qualquer alteração na qualidade vocal pode arruinar um show. A falta de voz, em consequência de uma fadiga ou

² Esportes como tênis, handebol, musculação, etc. Atividades que exigem um grande esforço dos músculos da região do pescoço e ombros, criando tensão muscular na área e afetando a voz do sujeito.

³ Quando há ruídos externos de nível sonoro elevado competindo com o som da voz, acontecendo a competição sonora entre a voz e o ruído, para que a pessoa possa ser ouvida pelo outro numa situação de conversação.

nódulos vocais causados por uso abusivo da voz sem os devidos cuidados e aquecimentos e desaquecimentos, é o suficiente para que o sujeito não possa mais desempenhar sua função, cantar.

O mesmo pode ser considerado para atores, que são ainda mais influenciados pelo emocional na voz, uma vez que se utilizam muito da voz para transmitir os sentimentos e personalidades dos personagens. Porém, se o ator não tiver o conhecimento de como trabalhar a própria voz para esconder os sentimentos que não pertencem ao personagem e sim ao indivíduo que atua, muito do que está em cena pode ficar confuso ao misturar a voz real com a voz teatral, a voz profissional.

Entretanto, a presente dissertação tem o objetivo de estudar a voz profissional em uma área específica, a dos repórteres de telejornais. As alterações orgânicas, e os ruídos causados pelas modificações que as emoções causam na produção vocal, são cruciais para todos os profissionais da voz, mas prestar atenção a tais ruídos é fundamental quando se trata de telejornalistas, pois mesmo que os repórteres e apresentadores possam possuir algumas características bem marcadas, a personalidade do profissional não deve se sobrepor ao conteúdo da mensagem, desviando a atenção do espectador (FEIJÓ, 2003).

1.5 A voz no telejornalismo

Assim como dos outros diversos profissionais da voz, é esperado que os telejornalistas apresentem uma boa qualidade vocal, entre outras características, para que possam dar as notícias de forma clara e coerente. Contudo, a voz nos telejornais brasileiros vem sofrendo alterações desde a implantação da televisão no Brasil, trazida por Assis Chateaubriand na década de 50. Na época, apenas poucas pessoas tinham acesso à nova tecnologia, devido ao contexto social do país de dois terços da população vivendo no campo (MACIEL, 1994). Situação que logo se modificou e, com a explosão tecnológica, a TV se transformou no maior veículo de comunicação de massa (COTES, 2005), sendo capaz de transformar a vida dos telespectadores e da sociedade como um todo, auxiliando na formação e modificação de conceitos, opiniões, hábitos e comportamentos.

Inicialmente, muitos dos profissionais que trabalhavam na televisão vieram do rádio, trazendo consigo a bagagem profissional daquele meio. Esse fato fez com que, no princípio, a locução e a forma de

funcionamento de ambos os veículos fossem similares. No entanto, com o passar dos anos e evolução da televisão, ela acabou por desenvolver características próprias, moldando sua linguagem e adequando o ritmo para tratar dos assuntos veiculados pelo novo meio. Tais mudanças aconteceram, também e conjuntamente, nos profissionais, que para se adaptar à nova mídia, desenvolveram novas maneiras de noticiar os fatos, considerando a nova realidade de imagem e som.

Uma fase importante na história do telejornalismo, principalmente quanto à locução, foi a fase da ditadura militar e da censura pós 1968. De acordo com Cotes (2005), os profissionais não demonstravam emoções nos telejornais, na tentativa de se mostrarem imparciais, apenas repassavam as notícias utilizando uma fala estereotipada e sem expressividade. Maria (2004) e Lopez (2004) acreditam que esse padrão vocal, uma voz impostada e dura, teve influência não só do período político, mas também da origem dos profissionais que vieram do rádio e do jornal impresso. Em tempo, entende-se por fala estereotipada, uma narração com ritmo e velocidade de leitura, monótona e com frequência mais grave, exatamente a que predominou no rádio e na televisão brasileira ao longo de 50 anos.

Mercatelli *et al* (2000) mencionam que apesar desse estilo de locução ter prevalecido por diversos anos, atualmente há uma preocupação em transformar os programas telejornalísticos em programas mais interativos, no qual os repórteres e apresentadores possam demonstrar sentimentos, sem manter uma postura rígida durante todo o telejornal, podendo, também, expor sua opinião de forma espontânea.

Essas mudanças no padrão vocal dos telejornalistas fizeram com que os profissionais começassem a se preocupar em como se tornar um bom comunicador, pois apenas ser um leitor neutro de notícias não era mais o suficiente para os espectadores, que agora apresentavam novas expectativas e ideias de como deveria ser um telejornal.

Outro diferencial do início da televisão para os dias atuais é a mudança de comportamento dos telejornalistas quanto à preocupação em não apenas procurar médicos ou fonoaudiólogos no momento de tratar ou para apenas prevenir disfonias, mas também com o objetivo de realizar aperfeiçoamento vocal, aprimorando a comunicação. Na década de 90, muitos profissionais procuravam a clínica fonoaudiológica para tratar queixas vocais, mas ao finalizar as sessões, optavam por continuar na terapia para aperfeiçoamento vocal, buscando melhorar o padrão de emissão profissional (COTES; KYRILLOS, 2008). Esse aumento na procura por fonoaudiólogos também está ligado a uma mudança da própria televisão, que começa a buscar profissionais que saibam atuar

com mais naturalidade e a voz é um elemento essencial para a construção dessa imagem mais informal.

Os indivíduos que procuram o aperfeiçoamento vocal, de acordo com Behlau (2005), são os que não apresentam, geralmente, queixas vocais ou lesões na laringe, mas são pessoas que tem consciência que ser um bom comunicador é fator determinante para as funções que exercem. Além disso, no caso de repórteres, alguns segundos de aparição no telejornal podem ter representado dias de uso vocal excessivo com o preparo das matérias, realizando entrevistas, apurações e gravações.

A comunicação dos telejornalistas é avaliada pelos telespectadores como um todo, é esperada que tanto a verbal como a não verbal⁴ estejam em sintonia e passando a mesma mensagem. Para Dijk (1992), o enunciador de um discurso deve estar atento à interação verbal e, ao mesmo tempo, deve processar de forma estratégica a informação não verbal, pois essas são responsáveis por sugerir quais atos de fala são relevantes.

A preocupação com a qualidade vocal não deve significar que jornalistas precisem ter um timbre de voz de cantores líricos, mas é preciso que a pronúncia seja feita de forma clara e correta, respeitando o ritmo, velocidade e entonação da fala, pois “a leitura malfeita, com erro de pronúncia, e o vício de “comer letras”, principalmente o S final das palavras, podem fazer o telespectador perder o interesse pela notícia” (BARBEIRO, 2002, p. 119). Meditsch (2007) também traz a questão da articulação das palavras e como isso afeta o locutor, mas no meio do rádio, quando afirma que “uma palavra ou frase pronunciada inadequadamente põe em questão o conteúdo da mensagem e, com ele, também a competência do locutor” (p. 190).

Kyrillos (2003) ainda traz como características essenciais para uma boa narração telejornalística uma voz “estável, bem colocada e, ao mesmo tempo, deve transmitir o conteúdo da notícia de maneira clara e com credibilidade” (p. 21). Contudo, a autora não especifica o que seria considerado uma voz com credibilidade.

A autora complementa que, como o jornalista está representando a emissora para a qual trabalha, tal representação também irá influenciar e determinar quais as exigências em relação à voz ele terá de suprir. É preciso que a voz, a informação verbal e não verbal do telejornalista e a imagem que a emissora pretende passar estejam em consonância.

⁴ A comunicação verbal consiste da fala do telejornalista e a não verbal dos gestos, expressões faciais, vestuário, etc.

Lopez (2004) acredita que um bom profissional de tevê deve transparecer seriedade, mas sem se distanciar do público, deve manter uma imagem de intimidade com os telespectadores, passando as notícias como se estivesse em uma conversa com o receptor, de forma natural. Porém, a autora reconhece a dificuldade dos profissionais em manter este tipo de postura, principalmente devido a forma como a maioria das notícias são dadas: pela leitura do teleprompter. Assim, as palavras e frases são previamente selecionadas e o telejornalista deve ler o que foi escrito, causando, quase sempre, uma fala artificial. Já Herreros (1998) discorda da autora quando afirma que o uso do teleprompter no telejornalismo ajuda a aumentar a credibilidade informativa, pois “facilita uma comunicação oral direta e fluida com plena sensação de improvisação” (p. 356), repercutindo na credibilidade da notícia.

A partir do que os autores apontam, acredita-se que essa voz fluida como se o repórter estivesse improvisando dependerá, em grande peso, da forma como o texto foi escrito. Em televisão, principalmente telejornais, os ritmos utilizados para leitura e para a conversação são diferentes e a audiência consegue captar a diferença ao assistir o telejornal, podendo causar um ruído na mensagem e distrair o espectador da notícia.

Pode-se perceber como a voz é um fator essencial para uma comunicação eficaz na televisão. De fato, para Vilches (1995, p. 209, tradução nossa) “o som e a voz são mais importantes, quantitativamente (e qualitativamente), do que a imagem”⁵. O autor considera a voz do narrador mais importante do que as imagens, que serviriam apenas como apoio e ilustração, isso acontece porque os telespectadores são facilmente distraídos, sendo difícil para eles manterem os olhos sempre fixos na tela.

Um estudo de 2009 confirma a hipótese de a voz ser uma fonte importante para os espectadores no momento de avaliar um telejornalista. As autoras Azevedo, Ferreira e Kyrillos realizaram quatro sessões de aprimoramento vocal em seis telejornalistas, e gravaram duas reportagens com cada participante, uma antes e outra após os quatro encontros de aperfeiçoamento. Essas reportagens foram exibidas para telespectadores, sem que eles soubessem qual se referia ao momento pré e ao pós intervenção, para que esses selecionassem qual o jornalista teve um melhor desempenho. Como resultado, as autoras obtiveram que a maioria

⁵ Texto original: El sonido y la voz son más importantes, cuantitativamente (y cualitativamente), que la imagen (VILCHES, 1995, p. 209).

dos telespectadores selecionaram o momento pós aprimoramento vocal como o de melhor atuação dos profissionais⁶.

A pesquisa de Russi (2013) também buscou relatar as mudanças na voz após a intervenção fonoaudiológica com alunos do curso de Jornalismo. Os parâmetros vocais analisados pela análise perceptivo-auditiva, a mesma utilizada na presente pesquisa, foram *pitch* (adequado, agudo ou grave), *loudness* (adequado, elevado ou reduzido), ressonância (equilibrada, laringo-faríngea, oral ou nasal), velocidade e ritmo (leitura ou contada), articulação (normal, sobrearticulada ou travada), pontuação e uso de pausas (adequada ou inadequada) e expressão corporal (adequado, repetitivo ou inexistente). Nesse estudo, notou-se uma melhora em todos os itens pesquisados após as sessões de aprimoramento vocal.

Outro estudo sobre a voz de repórteres é o estudo de Mercatelli *et al* (2000), que tinha como objetivo comparar as vozes dos profissionais utilizadas durante a emissão espontânea e a profissional. A avaliação das vozes foi feita por meio da análise perceptivo-auditiva, sendo pesquisados os seguintes parâmetros: qualidade vocal (neutra e não neutra), *pitch* (frequência adequada, aguda e grave), *loudness* (intensidade forte, fraca e adequada), ressonância (equilibrada, hipernasal, hiponasal e laringofaríngea), articulação (bem e mal definida), ataque vocal (isocrônico, brusco e aspirado), coordenação pneumofonoarticulatória (adequada e inadequada), velocidade (adequada, aumentada e lenta), modulação (adequada e inadequada), ênfase (adequada e inadequada), pontuação e uso de pausas (adequados e inadequados), expressão facial (adequada e inadequada). Os autores encontraram que há diferenças entre as emissões espontâneas e as profissionais, sendo que, geralmente, os profissionais apresentavam resultados melhores na profissional. As autoras acreditam que isso ocorre, provavelmente, por causa da

⁶ A pesquisa tinha três objetivos: verificar as consequências da intervenção fonoaudiológica com telejornalistas do ponto de vista dos próprios profissionais, averiguar se há melhora no desempenho após as sessões de aprimoramento vocal na opinião dos telespectadores e se existe diferença na forma como os telespectadores julgam os profissionais considerando a idade e o sexo dos mesmos. Como resultado, além do exposto acima, cinco telejornalistas relataram uma melhora na auto-percepção e percepção dos outros e quatro mencionaram como ponto positivo o conhecimento de técnicas. Sobre o julgamento dos telespectadores, não houve diferença de julgamentos considerando idade e sexo.

preocupação do jornalista em adequar a sua voz para tornar a comunicação com o público mais efetiva⁷.

A pesquisa de Penteado, Gestaldello e Silva (2014) tinha como objetivo analisar a expressividade de apresentadores de um telejornal esportivo, as autoras utilizaram a análise perceptivo-auditiva para avaliar a expressividade dos profissionais, os parâmetros avaliados foram: qualidade vocal (normal ou alterada), *pitch* (agudo, médio ou grave), *loudness* (forte, média ou fraca), articulação (exagerada, precisa, imprecisa, sub-articulada, travada e presença de regionalismo), modulação (adequada, exagerada, restrita ou monótona), ressonância (equilibrada, nasal, oral ou laringo-faríngea), velocidade (acelerada, média ou lenta), respiração (costodiafragmática, mista ou superior) e coordenação pneumofônica (coordenada ou incoordenada). Como resultado as autoras encontraram que os parâmetros *pitch* médio e velocidade de fala média são característicos do perfil vocal desses apresentadores.

Todas as pesquisas citadas têm em comum a busca pelo perfil vocal utilizado por telejornalistas. Empenhadas em compreender como esses profissionais se utilizam da voz para repassar as mensagens, se os mesmos têm consciência do quanto a voz pode interferir no exercício da sua atividade e se a fonoaudiologia, por meio do trabalho de aperfeiçoamento vocal, consegue, realmente, ajudar a aprimorar a sua apresentação. Além de serem estudos que tratam do mesmo objeto que a presente pesquisa, a voz de telejornalistas, utilizam o mesmo método de avaliação vocal: análise perceptivo-auditiva. Realçando como esse método, apesar de subjetivo, é amplamente utilizado em pesquisas e na clínica fonoaudiológica, considerado o padrão ouro de análise vocal.

Ademais, os exemplos de pesquisa aqui descritos nos ajudam a pensar os resultados obtidos nesta dissertação, pois analisam e discutem o mesmo objeto e parâmetros vocais que são analisados na voz dos telejornalistas que fazem parte do corpus deste estudo. Tais resultados serão abordados no terceiro capítulo, o qual é reservado para as análises dos dados da pesquisa.

No próximo subcapítulo, será feita a descrição dos parâmetros vocais avaliados pelo protocolo de competência comunicativa

⁷ Outro resultado interessante da pesquisa foi o fato das características vocais (ressonância, qualidade vocal, *pitch*, *loudness* e ataque vocal) se manterem os mesmos tanto nas emissões espontâneas como nas profissionais, o que, segundo as autoras, demonstra o pouco conhecimento por parte dos profissionais a respeito dessas características.

(FRANCO; PANICO; ROLIM, 2011) e dos resultados obtidos com a análise perceptivo-auditiva, para que, em seguida, seja possível relacioná-los com os estudos de credibilidade jornalística e refletir sobre como elementos da voz podem influenciar e, assim, interferir na credibilidade do telejornalista e/ou da própria emissora de tevê.

1.6 Os elementos vocais em jogo

Nesta seção serão expostos os parâmetros avaliados na análise perceptivo-auditiva dos 42 repórteres dos telejornais RBS Notícias, SBT News, Band Cidade e RIC Notícias, telejornais noturnos de Florianópolis. Aqui também serão descritos os resultados obtidos, para que, num próximo procedimento metodológico, seja realizada a correlação entre os elementos da voz e os estudos de credibilidade jornalística.

O protocolo de avaliação da competência comunicativa televisiva (FRANCO; PANICO; ROLIM, 2011) empregado está em anexo, a seguir apresenta-se a função de cada item dentro do processo avaliativo. Este é dividido em três grandes âmbitos, sendo que o terceiro, *habilidades cognitivas* (recepção), não será aplicado nesta pesquisa por não conter informações consideradas relevantes para a análise proposta, que tem o foco nos elementos que constituem o perfil vocal dos repórteres.

O protocolo foi desenvolvido com o objetivo de elaborar um material específico para avaliação da competência comunicativa televisiva que contemplasse parâmetros usados tanto por fonoaudiólogos como por profissionais de telejornalismo. Primeiramente, foi realizado um pré-teste com um grupo de 47 telejornalistas. Editores, diretores e fonoaudiólogos avaliaram vídeos de 2 minutos de cada sujeito. Como resultado obteve-se que a avaliação feita por profissionais de diferentes formações, mas utilizando um mesmo protocolo, proporciona uma padronização dos termos, fazendo com que fosse possível uma orientação e avaliação dos telejornalistas numa mesma linguagem, utilizando termos compreensíveis para as duas áreas e facilitando a comunicação entre elas.

Inicialmente, como mostra a figura 1, há o cabeçalho para que o avaliador preencha com o nome do telejornalista avaliado, a data de nascimento e idade. No campo “atuação” deve-se preencher o veículo no qual o sujeito está trabalhando, ou seja, no qual a matéria analisada foi veiculada, no caso da presente pesquisa um dos quatro telejornais citados acima, e a data em que a matéria foi ao ar.

Figura 1 – Cabeçalho Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva

Nome: _____
DN: ___/___/___ Idade: _____
Atuação: _____ Data: _____

Fonte: o autor (2016)

O item 1 intitula-se *geral*, ele se subdivide em outros 6 itens: impacto inicial, planejamento, fluência, assertividade, concordância comunicativa e ruídos. Esse primeiro item está relacionado com a competência comunicativa geral do profissional, existindo três possibilidades de resposta: fraca, regular ou competente. Esta resposta é sobre o desempenho, como o nome sugere, geral do profissional na matéria, considerada fraca quando o telejornalista não consegue repassar a mensagem da notícia, por apresentar uma comunicação incompetente, provavelmente, por apresentar respostas ruins nos subitens mencionados. Quanto melhor a atuação do sujeito no decorrer da reportagem, melhor a sua comunicação, mais competente é o mesmo. Por depender de uma avaliação global da notícia, é, normalmente, o último item a ser respondido.

Figura 2 – Item Geral do Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva

<u>1 – GERAL</u> : () fraca () regular () competente

Fonte: a autora (2016)

O item *impacto inicial* é uma subdivisão do primeiro, nesse é observado se há alguma característica como a voz, a fala, o vestuário ou expressões não verbais (postura, gestos ou mímica facial) que se sobrepõe à notícia. Ou seja, ao assistirmos a reportagem, existe algo que esteja mais em evidência do que o conteúdo narrado? O ideal é que a informação seja a prioridade da reportagem, outros elementos devem ser discretos e estar em consonância com a notícia.

Figura 3 – Item Impacto Inicial do Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva

1.1 – IMPACTO INICIAL:

Alguma característica se sobrepõe durante a comunicação oral? Sim Não
 Se sim, qual? voz fala postura/gestos, mímica facial vestuário

Fonte: a autora (2016)

No item *planejamento*, verificam-se questões sobre a narração. Este pode ser classificado em fala planejada, natural ou desorganizada. A primeira está relacionada com a fala em ritmo de leitura ou com o texto decorado, o que a faz parecer artificial. A fala desorganizada é julgada como confusa, com pausas inexistentes, exageradas ou colocadas em locais que tornam o texto incompreensível, não obedecendo às regras da pontuação, respiração ou de separar o que é relevante do irrelevante no texto falado. A fala natural tem a fluidez da emissão espontânea, o profissional se expressa como se estivesse em uma conversa com o telespectador.

Figura 4 – Item Planejamento Inicial do Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva

1.2 – PLANEJAMENTO: fala planejada fala natural fala desorganizada

Fonte: a autora (2016)

Os aspectos relacionados à fluência dos telejornalistas são analisados no item 1.3. No qual é avaliado o uso de pausas, o ritmo, velocidade, ênfases e articulação. Quanto ao uso das pausas, essas podem ser excessivas, sem pausas ou adequadas ao contexto; as pausas excessivas tornam o texto entrecortado e descontínuo, já a não utilização delas, faz com que a fala seja acelerada, o que compromete o entendimento do que está sendo dito (FEIJÓ, 2003). São considerados profissionais que utilizam as pausas de forma adequada ao contexto, aqueles que utilizam as pausas de acordo com a pontuação do texto, feitas para hierarquizar as informações, ou como recurso de interpretação, empregando pausas mais longas com o objetivo de dar uma maior relevância ao que foi dito.

O ritmo pode ser, para este protocolo, regular, quando a fala apresenta poucas variações na melodia da voz, ou seja, sem inflexões, um tom monótono e constante; irregular, quando o uso de pausas e as ênfases são utilizados de forma confusa, criando um discurso sem sentido, desconexo com o que se pretende dar relevância entre as informações; e repetitivo, quando se inicia e finaliza todas as frases da mesma forma, como, por exemplo, iniciar com uma intensidade forte e voz mais aguda e finalizar com intensidade fraca e tom mais grave, mantendo esse padrão durante toda a narração da notícia. Além das três possíveis classificações do protocolo, para esta pesquisa foi adicionada a opção de ritmo natural, o qual se refere ao ritmo de fala de conversa, utilizado na emissão espontânea, no qual as inflexões, pausas, ênfases e tom seguem as intenções do discurso, não são planejadas.

A velocidade é avaliada como aumentada, diminuída ou adequada. Feijó (2003) cita que normalmente a velocidade da fala está entre 130 a 180 palavras por minutos, sendo que é aconselhável sempre manter uma velocidade média e evitar os extremos. Entretanto, na análise perceptivo-auditiva, não é feita a contagem de quantas palavras por minutos o telejornalista pronuncia, por se tratar de uma análise subjetiva e que leva em consideração as sensações da voz do outro, durante a análise de tal parâmetro vocal, julgou-se se a sensação era de uma voz com velocidade acelerada, desacelerada ou adequada ao contexto da notícia.

Quanto às ênfases, podem ser classificadas como excessivas, pouca, deslocadas ou naturais. Feijó (2003a) explica que a ênfase é “obtida com reforço da intensidade, articulação mais precisa e velocidade mais lenta” (p. 56), ou seja, o sujeito irá moldar sua voz quando for emitir a palavra que pretende destacar do resto da frase. Quando isso é realizado apenas nas palavras que se pretende relevar, pode-se dizer que as ênfases são naturais; quando percebe-se o uso constante, geralmente no final das frases, durante o discurso, é considerado um uso excessivo; do contrário, num discurso sem variações, pouco; e quando as ênfases são colocadas em palavras aleatórias, que não apresentam informações de grande importância para a notícia, considera-se que as ênfases estão deslocadas.

O último subitem da *fluência* é a articulação. Como já discutido no primeiro capítulo, a articulação depende dos órgãos fonoarticulatórios, tal dependência pode causar diversos incômodos para os profissionais, pois desde um problema ortodôntico até um problema de musculatura orofacial, podem interferir em como os sons serão articulados. Neste protocolo a articulação é categorizada em precisa, quando todos os sons são articulados de forma clara, sendo possível diferenciar um fonema do outro; imprecisa, quando não é possível compreender exatamente quais

os sons que foram pronunciados, havendo ruídos e escapes de ar, ou o sujeito não completou os movimentos (com os órgãos fonoarticulatórios) necessários para produzir o som que pretendia; travada, quando há tensão e pouca abertura de boca, os dentes, geralmente, se mantém cerrados; frouxa, similar à articulação imprecisa, mas é caracterizada pela falta de força e mobilidade muscular, ao reproduzir os sons, o sujeito não finaliza os movimentos; e exagerada, na qual o indivíduo sobrearticula as palavras.

Os parâmetros velocidade, ritmo e articulação estão intimamente relacionados, pois um influencia o outro. A velocidade e o ritmo da fala estão diretamente vinculados à capacidade de articulação do sujeito (FEIJÓ, 2003), por isso, quando o sujeito não apresenta uma boa articulação, é provável que sua fala tenha um ritmo e uma velocidade desacelerada.

Figura 5 – Item Fluência do Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva

1.3 – FLUÊNCIA:			
Pausas:	<input type="checkbox"/> excessivas	<input type="checkbox"/> sem pausas	<input type="checkbox"/> adequadas ao contexto
Ritmo:	<input type="checkbox"/> regular	<input type="checkbox"/> irregular	<input type="checkbox"/> repetitivo
Velocidade	<input type="checkbox"/> adequada	<input type="checkbox"/> aumentada	<input type="checkbox"/> diminuída
Ênfases	<input type="checkbox"/> naturais	<input type="checkbox"/> excessivas	<input type="checkbox"/> pouca <input type="checkbox"/> deslocadas
Articulação	<input type="checkbox"/> precisa	<input type="checkbox"/> imprecisa	<input type="checkbox"/> travada <input type="checkbox"/> frouxa <input type="checkbox"/> exagerada
Obs:	_____		

Fonte: a autora (2016)

O próximo item a ser avaliado pelo protocolo é a *assertividade*. O telejornalista é considerado assertivo quando consegue expressar as ideias e repassar a informação de forma clara e objetiva, ou seja, se, ao final da matéria analisada, for possível compreender do que se tratava a reportagem, a opinião dos lados envolvidos e o fechamento do assunto, o repórter é tido como assertivo. Do contrário é categorizado como não assertivo.

Figura 6 – Item Assertividade do Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva

1.4 – ASSERTIVIDADE: () assertivo () não assertivo

Fonte: a autora (2016)

A concordância comunicativa analisa o conjunto das expressões faciais e corporais com o vestuário, a maquiagem e a voz do profissional, com o objetivo de verificar se todos esses elementos estão em consonância, se estão passando uma mesma mensagem. Por exemplo, no caso de uma reportagem sobre um assassinato, caso o repórter esteja vestindo roupas coloridas, maquiagem forte e a sorrindo ao falar, não há concordância comunicativa, pois as informações do repórter e da notícia são discordantes, enquanto um transmite alegria o outro transmite tristeza.

Figura 7 – Item Concordância Comunicativa do Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva

1.5 – CONCORDÂNCIA COMUNICATIVA: () sim () não

Fonte: a autora (2016)

O último item pertencente ao *geral* é a avaliação dos ruídos. Nesse é feita a avaliação específica dos ruídos na mensagem, os quais podem ser visual, roupa, maquiagem ou expressões não verbais exacerbadas que causem a distração do espectador; auditivo, nesse se enquadram características da voz que sejam chamativas e se sobreponham à notícia e também questões de edição do som ambiente que interfiram na compreensão da informação; uso de muletas vocais, as interjeições e o “né”, “então”, “ta”, repetidos constantemente; ou sem ruído, quando o profissional não apresenta nenhum dos elementos citados e o foco da matéria se mantém na notícia que está sendo narrada.

Figura 8 – Item Ruídos do Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva

1.6 – RUÍDOS: () visual () auditivo () muletas vocais () sem ruídos

Fonte: o autor (2015)

A segunda parte do protocolo é a *análise específica de voz e fala*, a qual é subdividida em quatro parâmetros *loudness*, *pitch*, ressonância e coordenação fono-respiratória.

A sensação de intensidade, *loudness*, pode ser avaliada como forte, fraca ou adequada ao contexto, Feijó (2003a) menciona a importância de o telejornalista lembrar que o microfone irá realizar a amplificação do som, por isso, quando em situação de extremo barulho ambiente, não elevar a intensidade da voz, o que causa a sensação de intensidade forte desagradável para o telespectador e cansaço vocal para o profissional. A sensação de frequência, *pitch*, é determinada como adequada, grave ou agudo. Esse parâmetro deve estar de acordo com a idade e o sexo do profissional, isto é, vozes mais graves nos homens e mais agudas nas mulheres e em pessoas mais jovens (FEIJÓ, 2003). Assim como a análise da velocidade, o *loudness* e o *pitch* são análises da **sensação** que o avaliador tem ao assistir a notícia, não havendo medições exatas com números em decibéis ou hertz neste protocolo.

A ressonância, responsável pela amplificação e projeção do som da nossa voz, é classificada como equilibrada, quando acontece nas três cavidades de ressonância do corpo (garganta, boca e nariz) de forma balanceada, produzindo uma voz amplificada; laringofaríngea ou faríngea, também conhecida no senso comum como a voz “presa na garganta”, principalmente, por não ser amplificada o suficiente e, por isso, ter pouca projeção; e hiper ou hiponasal, o primeiro é popular no senso comum por ser a voz “fanha”, grande parte do som é projetado pela cavidade nasal, sendo perceptível ao ouvido humano os escapes de ar pelo nariz, o último é a voz que produzimos quando há alguma obstrução na cavidade nasal (por exemplo, quando estamos gripados), o ar que deveria ser projetado para essa cavidade fica impedido devido à obstrução causando a voz sem ressonância nasal.

O último item da *avaliação específica de voz e fala* é a respiração, ou melhor, a coordenação fono-respiratória (CFR). Foi discutida no primeiro capítulo, a importância da respiração na produção da voz, sendo o ar da expiração o combustível da voz. As possíveis respostas para essa

questão são: ruídos ao microfone, quando é possível escutar o som da respiração do telejornalista, geralmente, nos momentos de inspiração após o uso de todo o ar do pulmão, inclusive do ar residual, forçando-o a inspirar com rapidez e força; não, nas notícias televisivas que, apesar de haver ruídos ao microfone, o telejornalista não apresenta coordenação entre a função de respiração e a fonação; e sim quando existe e a coordenação entre as duas funções.

Figura 9 – Item Avaliação Específica de Voz e Fala do Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva

<p>2 – <u>AVALIAÇÃO ESPECÍFICA DE VOZ E FALA</u> <i>Loudness</i>: () forte () adequado ao contexto () fraco <i>Pitch</i>: () grave () adequado ao contexto () agudo Ressonância:() equilibrada () laringofaríngea () faríngea () hiponasal () hipernasal Respiração – CRF: () sim () não () ruídos ao microfone</p>
--

Fonte: o autor (2015)

O perfil vocal considerado ideal para os telejornalistas, segundo o protocolo, é: sem impacto inicial, fala natural, com pausas adequadas ao contexto, ritmo natural, velocidade adequada, ênfases naturais, articulação precisa, assertivo, com concordância comunicativa, sem ruídos, *loudness* adequado ao contexto, *pitch* adequado ao contexto, ressonância equilibrada e com coordenação fono-respiratória.

A seguir serão descritos os resultados encontrados utilizando o protocolo relatado e com a análise perceptivo-auditiva dos repórteres que fazem parte do corpus da presente pesquisa.

1.6.1 Resultados do Protocolo de Competência Comunicativa Televisiva

Foram analisadas as reportagens do período entre 24 a 31 de agosto, disponíveis nos sites dos respectivos jornais avaliados: RBS

Notícias⁸, RIC Notícias⁹, SBT News¹⁰ e Band Cidade¹¹. O período de 24 à 31 de agosto foi escolhido por não haver eventos fixos como Natal, Ano novo, festa junina, páscoa, dia das mães, etc. Para que fosse possível analisar reportagens de temáticas atuais com informações do dia-a-dia da sociedade.

No total, foram avaliadas 122 reportagens e 42 repórteres, sendo 21 (50%) profissionais do sexo masculino e 21 (50%) do sexo feminino. A análise perceptivo-auditiva das reportagens foi feita por uma fonoaudióloga especialista em Voz e pela pesquisadora, foi utilizado um fone de ouvido intra auricular conectado a um computador, pelo qual as reportagens disponíveis online foram reproduzidas. As respostas foram sistematizadas em tabelas por item analisado e serão expostas a seguir.

Tabela 1 - Resultado 1. Geral

Geral	Repórteres
Fraca	0
Regular	38
Competente	4
TOTAL	42

Fonte: a autora (2016)

⁸ <http://g1.globo.com/sc/santa-catarina/rbs-noticias/videos/>

⁹ <http://ricmais.com.br/sc/ric-noticias/>

¹⁰ <http://www.sbtsc.com.br/sbthd/videos>

¹¹ <http://bandsc.com.br/programas/bandcidade.html?page=videos>

Tabela 2 – Resultado 1.1 Impacto Inicial

Impacto Inicial	Repórteres
Não	37
Voz	4
Fala	0
Postura/gestos, mímica facial	1
Vestuário	0
TOTAL	42

Fonte: a autora (2016)

Tabela 3- Resultado 1.2 Planejamento

Planejamento	Repórteres
Fala planejada	23
Fala natural	08
Fala planejada <i>Off</i>¹²/ natural	09
Passagem¹³	
Fala desorganizada	0
TOTAL	42

Fonte: a autora (2016)

¹² *Off* são os comentários ou uma narração gravada pelo repórter inseridos no processo de edição da imagem, resultando numa sequência de imagens com a voz do repórter ao fundo (YORKE, 2007).

¹³ Passagem é “o ato de o repórter ficar em pé, diante da câmera, e fazer um relato sobre o assunto que está sendo coberto, falando diretamente para o telespectador” (YORK, 2007, P. 135).

Tabela 4 – Resultado 1.3 Fluência: Pausas

Pausas	Repórteres
Excessivas	0
Sem pausas	23
Adequadas ao contexto	13
Sem pausas <i>Off/</i> adequada	04
Passagem	
Excessiva <i>Off/</i> adequada	02
Passagem	
TOTAL	42

Fonte: a autora (2016)

Tabela 5 – Resultado 1.3 Fluência: Ritmo

Ritmo	Repórteres
Regular	26
Irregular	0
Repetitivo	8
Natural	7
Regular <i>Off/</i> Natural Passagem	1
TOTAL	42

Fonte: a autora (2016)

Tabela 6 – Resultado 1.3 Fluência: Velocidade

Velocidade	Repórteres
Adequada	35
Aumentada	05
Diminuída	02
TOTAL	42

Fonte: a autora (2016)

Tabela 7 – Resultado 1.3 Fluência: Ênfases

Ênfases	Repórteres
Naturais	09
Excessiva	10
Pouca	15
Deslocadas	02
Pouca <i>Off</i>/Naturais Passagem	02
Excessiva <i>Off</i>/ Natural Passagem	04
TOTAL	42

Fonte: a autora (2016)

Tabela 8 – Resultado 1.3 Fluência: Articulação

Articulação	Repórteres
Precisa	39
Imprecisa	03
Travada	0
Frouxa	0
Exagerada	0
TOTAL	42

Fonte: a autora (2016)

Tabela 9 – Resultado 1.4 Assertividade

Assertividade	Repórteres
Assertivo	30
Não assertivo	12
TOTAL	42

Fonte: a autora (2016)

Tabela 10 – Resultado 1.5 Concordância Comunicativa

Concordância Comunicativa	Repórteres
Sim	34
Não	06
TOTAL	40*

Fonte: a autora (2016)

*O item concordância comunicativa obteve como resultado total apenas 40 repórteres, devido ao fato de dois telejornalistas não terem apresentado, durante o período analisado reportagens com passagem, somente com gravação de *off*. Assim, não foi possível avaliar a concordância comunicativa desses indivíduos.

Tabela 11 – Resultado 1.6 Ruídos

Ruídos	Repórteres
Visual	0
Auditivo	0
Muletas vocais	0
Sem ruídos	42
TOTAL	42

Fonte: a autora (2016)

Tabela 12 – Resultado 2. Avaliação Específica de Voz e Fala: Loudness

<i>Loudness</i>	Repórteres
Forte	01
Adequada ao contexto	41
Fraco	0
TOTAL	42

Fonte: a autora (2016)

Tabela 13 – Resultado 2. Avaliação Específica de Voz e Fala: Pitch

<i>Pitch</i>	Repórteres
Grave	01
Adequada ao contexto	34
Agudo	07
TOTAL	42

Fonte: a autora (2016)

Tabela 14 – Resultado 2. Avaliação Específica de Voz e Fala:
Ressonância

Ressonância	Repórteres
Equilibrada	21
Laringofaríngea	06
Faríngea	12
Hiponasal	01
Hipernasal	01
TOTAL	42

Fonte: a autora (2016)

Tabela 15 – Resultado 2. Avaliação Específica de Voz e Fala:
Respiração

Respiração – CFR	Repórteres
Sim	38
Não	0
Ruídos ao microfone	04
TOTAL	42

Fonte: a autora (2016)

Após análise de todos os protocolos, pode-se considerar que o perfil comunicativo dos repórteres desses quatro telejornais noturnos é: competência comunicativa geral regular, não apresentam impacto inicial, a fala é planejada, não há o uso de pausas, o ritmo é regular, a velocidade adequada, são feitas poucas ênfases, a articulação é precisa, são assertivos, não apresentam ruídos, o *loudness* e o *pitch* são adequados ao contexto, ressonância equilibrada e há coordenação fono-respiratória.

Com essa primeira análise pronta, é preciso discorrer sobre a credibilidade da notícia, como ela é compreendida pelo senso comum, no campo do Jornalismo e da Fonoaudiologia, para que seja possível realizar a aproximação e relação entre os dois temas, voz e credibilidade.

2. CREDIBILIDADE

Credibilidade é a palavra-chave para inúmeros contextos, almejada por todas as camadas da sociedade, desde os sujeitos comuns até as grandes empresas. Trata-se de um conceito presente na vida da população, afinal, faz parte das comunicações diárias, atuando como um “agente discriminante na seleção das informações às quais iremos acreditar” (LINCKE, 2014, p. 17), funcionando como um fator determinante para uma efetiva comunicação humana.

É comum associarmos o termo com as relações interpessoais, questões como **confiar, ou não, em algo** que está sendo dito ou no próprio sujeito que diz. Inconscientemente, realizamos a avaliação se a pessoa ou o enunciado têm credibilidade, antes de decidirmos se vamos aceitar como verdadeira a mensagem. Diante desta presença e importância na sociedade é que se faz necessário discutir esse conceito, principalmente por causa de seu uso em diversas áreas diferenciadas para as quais acaba assumindo também diferentes acepções, partindo de uma definição do senso comum que não é a mesma para todos os contextos e situações. Em cada situação ele é interpretado e utilizado de uma maneira diferente, como confiança em alguém, poder de persuasão e convencimento, aparentar ser crível, etc.

Percebe-se que o conceito é usado em diversas situações do dia a dia, sendo uma preocupação tanto de algumas áreas específicas, mas também da sociedade em tarefas rotineiras como: a credibilidade dos profissionais que contratamos, dos médicos que consultamos, da escola que matriculamos os filhos, dos amigos a quem confessamos momentos embaraçosos e, também, dos jornais que lemos. Em todos esses cenários é a mesma palavra que é utilizada. “As pessoas não falam de credibilidade, mas julgam-na. As pessoas não pensam na credibilidade, mas procuram-na. A credibilidade é algo que existe diariamente na vida de todas as pessoas” (SENA, 2013, p. 11).

Num contexto de sujeitos e relacionamentos – entre amigos, colegas, familiares, amorosos, etc. – a credibilidade está intimamente ligada a **confiança** das pessoas umas nas outras, experiências passadas de quebra de confiança e de conhecimentos prévios sobre os assuntos abordados que indicam uma veracidade ou não do conteúdo novo dito pelo locutor. Ou seja, o indivíduo realiza uma avaliação do quanto o locutor ou a mensagem recebida é confiável para, então, aceitá-la como verdadeira.

Em contextos jurídicos de julgamentos criminais, o juiz deve tomar a decisão final de qual dos dois, ou mais, lados daquela situação é a

verdadeira. Qual dos advogados, supostos acusados e supostas vítimas estão contando a versão real dos fatos? Para essa área, a credibilidade dos indivíduos envolvidos e dos enunciados é essencial para a decisão do juiz. Pois, nesse caso, mesmo quando a sua versão dos acontecimentos for a verdadeira, se o sujeito não se fizer crível, ou ao menos mais crível do que os outros indivíduos, o juiz considerará a sua versão falsa. A credibilidade, aqui, não significa que o sujeito está falando a verdade necessariamente, mas que possui melhores argumentos e estratégias para convencer um outro de que o seu enunciado é mais merecedor de credibilidade, pode-se perceber o poder da **persuasão** no momento de aferir credibilidade a alguém, é o **fazer acreditar**.

Outro contexto de grande relevância da credibilidade é na publicidade, ao tentar vender os produtos, que podem ser mercadorias ou ideias/ideologias, geralmente, os anúncios e propagandas discorrem sobre as suas vantagens, prometem resultados milagrosos, os famosos “preços mais baixos do mercado”, e, às vezes, apenas apelam para o emocional da população. O público pode acreditar ou não em todas as promessas feitas, e nesse campo da Publicidade e Propaganda, o poder da persuasão é muito utilizado também. Afinal, assim como existe a competição entre a verdadeira versão dos fatos durante o julgamento de um crime, existe na publicidade a competição entre os diversos produtos que almejam o mesmo público. Durante essa competição, acontece de empresas criarem mentiras sobre suas mercadorias ou exacerbarem características positivas enquanto atenuam as negativas, como casos de propagandas enganosas e escândalos de instituições que se utilizam de trabalho infantil, poluição do meio ambiente, etc.

Questões como essas vem trazendo ainda mais a tona a preocupação com a credibilidade de empresas e das mensagens divulgadas nas propagandas, sendo o conceito utilizado nesse campo muito mais amplo, por não se referir apenas ao enunciado da propaganda, mas também estar impregnado pela ideologia da empresa, questões avaliadas pelo público quando analisam a credibilidade de comerciais, anúncios, etc. Ou seja, a credibilidade é muito afetada pela ideia que o consumidor tem da marca ou empresa. Essa credibilidade corporativa é a crença que o consumidor tem de que a marca tem a capacidade de produzir e entregar o produto ou serviço que irá satisfazer seus desejos e necessidades (DROSSOS *et al*, 2007 *apud* POCINHO, 2012).

Por ter esse uso recorrente em diferentes cenários, é preciso definir o que esta pesquisa entende por credibilidade e se o conceito se efetiva quando o trazemos para o contexto do jornalismo, mais especificamente para o jornalismo televisivo.

Analisando por uma perspectiva etimológica e aprofundando a discussão sobre o termo, têm-se que ele deriva de **credibilitas** em latim e é conceituado como **uma qualidade ou característica de algo ou alguém que merece crédito** e está relacionado com **confiança** e **ser crível** (AULETE, 2008; FERREIRA, 1999). Crível, de acordo com o dicionário Aurélio (1999), é definido como algo em que se pode crer, que é acreditável. Aprofundando ainda mais obtêm-se que *crer* é **“ter por certo ou verdadeiro, acreditar, ter confiança em, aceitar como verdadeiras as palavras ou afirmações de”** (FERREIRA, 1999, p. 577).

Partindo do material encontrado na bibliografia do campo da linguística, *credibilidade* é um substantivo abstrato que nomeia uma qualidade de *algo que se pode crer*, ou seja, se um indivíduo crê em algo ou alguém, *ele dota esse algo ou alguém de credibilidade*. Portanto, pode-se apreender que é preciso que um outro dote aquele ou aquilo de credibilidade, não se tratando ela de ser inerente a pessoa ou ao objeto, dependendo de uma avaliação ou julgamento.

Do ponto de vista da semiótica, ao analisarmos o conceito de **crer**, ele pode ser interpretado de duas formas: quando entendido como *adesão do sujeito ao enunciado*, é considerado um ato cognitivo “sobredeterminado pela categoria modal da *certeza*” (GREIMAS; COURTEZ, s/d, p. 91); quando entendido a partir do foco na comunicação, o verbo **crer** corresponde ao enunciatário e ao seu fazer interpretativo e opõe-se ao “fazer crer” do enunciador, que está relacionado com a *persuasão*.

Diante do exposto, pode-se concluir que por credibilidade entende-se que é um fator construído pelo ser social para dotar algo ou alguém de um poder de crença, de ser crível, capacitando-o a ser confiável perante ao indivíduo ou ao grupo. Se problematizar-se este conceito a partir da relação primeira de credibilidade que se estabelece com o ser humano, a partir de sua própria geração, ou seja, do feto com a mãe, esta credibilidade também não é inerente, ela se dá a partir de uma ligação fisiológica cujas premissas norteadoras são a própria sobrevivência, o que condiciona esta construção de credibilidade em bases cognitivas e sensoriais pelas trocas físicas que ocorrem durante a gestação.

Ao nascer, este bebê traz para esta etapa as vivências experienciadas no útero, tanto é que reconhece as vozes dos que estabeleceram contatos externos e, principalmente, com a identificação da voz materna, a qual comprovadamente tem o poder de acalmar, acolher, acarinhar e, portanto, de confiar ou transmitir confiança. Isto ocorre pelas características biológicas e as capacidades perceptivas do ser humano em formação como ser social.

Na medida em que características biológicas de todos os membros de uma mesma espécie de seres vivos determinam necessidades muito semelhantes para sua sobrevivência, sua fisiologia estabelece também uma forma homogênea de perceber e interpretar seu ambiente imediato para poder se relacionar com ele de acordo com essas necessidades. Consequentemente, se entendermos que todos os seres humanos percebem os mesmos estímulos físicos utilizando os mesmos mecanismos fisiológicos, e que esses mecanismos determinam a interpretação de qualquer variação do ambiente próximo ao nosso corpo de acordo com nossas características biológicas, um dos pontos de partida essenciais na pesquisa sobre comunicação deve ser necessariamente a percepção humana (RODRIGUEZ, 2006, p.23).

A partir da percepção do mundo ao nosso redor e das experiências diárias, os indivíduos vão internalizando ideias, conceitos e se constituindo como seres sociais. Tal constituição do sujeito é feita através da linguagem, pela comunicação com outro ser social (PIZUTTI, 2012), comunicação que pode construir, ou quebrar, laços de confiança, de credibilidade.

Até esta etapa do trabalho, buscou-se uma definição da credibilidade pelo *sensu comum* e pela epistemologia, além da tentativa de mostrar como este é um conceito difundido na sociedade, participando de forma ativa como um fator decisivo nas comunicações. Para esta pesquisa o conceito está profundamente ligado ao verbo **crer**, tanto ao **fazer crer** do enunciador como ao **crer interpretativo** do enunciatário, sendo uma qualidade de algo ou alguém (em) que se pode crer, como entende a perspectiva semiótica das relações comunicativas.

Uma vez que o objetivo desta pesquisa é correlacionar os elementos que compõem o perfil vocal dos repórteres de telejornais com os estudos de credibilidade, é necessário considerar tanto como os sujeitos fazem um outro crer em suas palavras, como o que faz os sujeitos crerem no que lhes é dito pela voz do outro, pela voz discursiva da mídia televisiva.

Na próxima seção, propõe-se desdobrar e afinar a análise para o campo dos Estudos do Jornalismo, espaço que se localiza esta pesquisa, para melhor compreender o conceito de credibilidade.

2.1 Credibilidade e Jornalismo

Desde a sua origem até os dias de hoje, o jornalismo passou por diversas fases de mudanças, influenciado pelas novas tecnologias, invenções de novas plataformas para publicação das notícias, superou a crise do papel e as diversas crises existenciais.

Atualmente o jornalismo se encontra em um novo contexto de crise, sendo a chegada da internet um dos motivos que influenciam o momento difícil. Apesar do aspecto positivo por ser uma nova ferramenta tanto para facilitar as notícias de chegarem ao público como para apurar e encontrar informações, o novo público gerado pela internet está conectado 24h e sedento por informações atuais, de qualidade e imediatas, e o jornalista precisa atender a essa nova necessidade. Outro ponto que precisa ser considerado é que a nova geração de público não é apenas um mero consumidor de notícias, hoje as pessoas interagem com os jornais, comentam, opinam e até escrevem e publicam as suas versões dos fatos, sendo muitas vezes os produtores de informação na web. A crescente inovação tecnológica abre espaço para novas modalidades de jornalismo. Com alguns cliques, qualquer indivíduo com acesso a internet pode criar um blog para (re)produzir e disseminar materiais. Christofolletti e Ternes (2012) alegam haver ao menos quatro fatores responsáveis por essa mudança:

a) surgiram sistemas facilitadores de publicação de conteúdos na internet; b) ampliou-se o acesso a fontes primárias de informação; c) algumas etapas no processo de produção da informação puderam ser reduzidas; d) criaram-se alternativas de encontro de fontes e públicos sem a mediação de terceiros.

Esses fatores possibilitam que um público amplo tenha as ferramentas necessárias para exercer a prática jornalística em algum nível,

devido ao acesso a fontes de informação e técnicas de produção e divulgação. “A internet tornou possível que fofocas e rumores não apenas ganhassem uma grande circulação como também obter o status de notícias” (SUNDAR, 1996, p. 55, tradução minha)¹⁴.

Nesse novo contexto de crise econômica, política e de confiança, um conceito que sempre esteve presente na rotina jornalística como um dos fundamentos da profissão ganha ainda mais importância: a **credibilidade**, uma das principais qualidades a serem alcançadas pelos profissionais e pelas instituições jornalísticas. Para Sena (2013), sem a credibilidade as notícias veiculadas pelos jornais não passariam de meros boatos, sendo esta característica que transforma o que é dito nos jornais em *notícias*.

Antes de tentarmos entender como a qualidade vocal dos telejornalistas interfere no julgamento de credibilidade da notícia, é preciso compreender o que é credibilidade jornalística e o que as pesquisas anteriores já mostravam como fatores que levam as pessoas a aferirem credibilidade à matéria, instituição ou profissional.

Há mais de 300 anos, na primeira tese doutoral sobre jornalismo, Tobias Peucer já enfatizava sobre a importância da credibilidade e da veracidade nos relatos jornalísticos. O estudo de 1690, já discutia:

Relaciono com a vontade do escritor de periódicos a credibilidade e o amor à verdade, não seja o caso que, preso por um afã partidário, misture ali temerariamente alguma coisa de falso ou escreva coisas insuficientemente exploradas sobre temas de grande importância (PEUCER, 2004, p. 19).

Em sua tese, Peucer relata o que deve ser feito pelos autores dos periódicos para que o relato seja verídico, útil e que possa satisfazer a curiosidade humana, este último é um dos motivos pelos quais o autor acredita que os periódicos começaram a ser escritos e divulgados. Além dos escritores terem o dever de não anunciar histórias falsas e pouco apuradas, o processo de produção das notícias como verificação das

¹⁴ Texto original: “the internet has made it possible for gossip and rumor to not only gain wide circulation but also attain the status of news” (SUNDAR, 1996, p. 55).

informações, saber separar os acontecimentos banais dos importantes e seleção das fontes, também, influenciam o fator credibilidade. Quanto às fontes, Peucer relata um maior grau de credibilidade para as fontes presenciais, comparando a situação dos periódicos com um julgamento, no qual, é mais credível o testemunho do sujeito que presenciou o fato.

Ao longo desses três séculos, desde a tese de Peucer, o termo credibilidade continua sendo amplamente estudado e discutido nas pesquisas em Jornalismo, porém, ainda há muitas dúvidas sobre quais os fatores responsáveis por fazer algo/algum se tornar, ou deixar de ser, crível. Newhagen e Nass (1989) depararam-se com esse mesmo dilema ao pesquisarem os diferentes critérios de credibilidade utilizados pelos leitores e telespectadores. Ao fazerem um levantamento bibliográfico dos estudos sobre credibilidade, os autores perceberam que “a maior parte das pesquisas dessa área tem focado em definir as dimensões da fonte que os receptores usam para aferir credibilidade a algo” (p. 1, tradução minha)¹⁵ e encontraram dois problemas nessas pesquisas: o primeiro é a dificuldade em comparar os estudos, por usarem metodologias diferentes e obterem resultados distintos. Alguns dos estudos analisados pelos autores obtiveram como resultados duas fontes de credibilidade, enquanto outros encontraram até dezesseis; o segundo problema é a definição do que é uma fonte, pois não é realizada a distinção entre uma pessoa como fonte de credibilidade e uma organização.

A definição da palavra “credibilidade”, pela etimologia da palavra vista anteriormente, já mostra como esse termo é subjetivo, estando ligado a verbos como crer, acreditar e julgar. Se partirmos da ideia de que não existe uma verdade universal, pode-se subentender que raramente um enunciado será aceito como verdadeiro por todos que o ouvirem, ou seja, é quem escuta as palavras que as qualifica como verdadeiras ou não, o receptor julga com base em variados fatores se a notícia que lê, escuta, assiste é merecedora de crédito.

Charaudeau (2003) realiza a aproximação entre a verdade e a credibilidade, ele afirma que verdade e crença estão intrinsecamente ligadas no imaginário dos grupos sociais, não havendo uma definição universal. O autor explica que nas sociedades ocidentais, “a verdade depende da crença de que preexiste a sua manifestação” (p. 59, tradução

¹⁵ Texto original: much of the research in this area has focused on defining the dimensions of the source that message receivers use in assessing credibility (NEWHAGEN; NASS, 1989, p. 1).

minha)¹⁶, sendo a descoberta da verdade uma busca na qual o homem é o agente e o beneficiário, ou seja, a verdade é algo externo ao homem, mas este só pode alcançá-la e construí-la através do seu **sistema de crenças**.

O autor supracitado ainda realiza uma distinção entre o *valor verdade* e o *efeito de verdade*, no qual o primeiro é o produto de uma construção científica e o segundo “surge da subjetividade do sujeito em sua relação com o mundo” (p. 60, tradução minha)¹⁷. O primeiro tem como apoio a evidência e o segundo a convicção.

Portanto, o efeito de verdade não existe fora de um dispositivo enunciativo de influência psicossocial em que cada um dos que participam no intercâmbio de discurso tenta fazer com que o outro adere ao seu universo de pensamento e verdade. Do que se trata não é tanto da busca de uma verdade em si, como da busca de “credibilidade” que, afinal de contas, é o que determina o “direito à palavra” dos seres que se comunicam e das condições de validade da palavra intercambiada (CHARAUDEAU, 2003, tradução minha, p. 60)¹⁸.

A comunicação verdadeira, para Dijk (1992), envolve muitos fatores como o conhecimento, desejos e crenças. O autor acredita que é preciso haver “uma vinculação direta entre o que é pensado, etc., e o que é exteriorizado” (p. 76), sendo essa a condição geral da sinceridade.

Alguns autores, do campo específico do Jornalismo, conceituam credibilidade como um subfenômeno da confiança, pode ser definida

¹⁶ Texto original: la verdad depende de la creencia de que preexiste a su manifestación (CHARAUDEAU, 2003, p. 59).

¹⁷ Texto original: Surge de la subjetividade del sujeto em su relación com el mundo (CHARAUDEAU, 2003, p. 60).

¹⁸ Texto original: Por lo tanto, el efecto de verdade no existe fuera de um dispositivo enunciativo de influencia psicossocial em el que cada uno de los que participa em el intercambio de habla intenta lograr que el outro se adhiera a su universo de pensamiento y verdad. De lo que se trata no es tanto de la búsqueda de uma verdade em sí, como de la búsqueda de “credibilidade” que, a fin de cuentas, es la que determina el “derecho a la palabra” de los seres que se comunican y las condiciones de validez de la palabra intercambiada. (CHARAUDEAU, 2003, p. 60).

como uma característica atribuída a indivíduos, instituições ou seus produtos comunicativos (textos escritos ou orais, apresentações audiovisuais) por alguém, no caso, pelo ouvinte, leitor ou telespectador (SEIDENGLANZ; SPONHLZ, 2008; BENTELE; SEIDENGLANZ, 2008; SERRA, 2006).

Newhagen e Nass (1989) adicionam que se credibilidade for definida por essa perspectiva, de ser um valor atribuído pelo receptor, ela pode ser considerada uma medida que os indivíduos utilizam para julgar se as suas percepções são reflexos válidos da realidade. No caso dos meios de comunicação de massa, a credibilidade é a percepção que os receptores têm de que a notícia é um reflexo plausível dos eventos que elas retratam.

Assim, os jornalistas buscam com seus discursos produzir efeitos de sentido principalmente de “verdade”, objetivam convencer o público de que o que eles estão contando representa a realidade. O objetivo da mídia é fazer com que as pessoas acreditem no que elas contam, ou seja, obter credibilidade (RIBEIRO; FOSSA, 2011).

Para chegar à conclusão de que certa notícia é um reflexo da realidade, os receptores avaliam o conteúdo com base em seus conhecimentos prévios sobre o assunto e seus julgamentos passados sobre a instituição e os indivíduos que divulgam a notícia, os mecanismos que são utilizados nessa avaliação são os mesmos que usamos nas comunicações interpessoais. O que leva um sujeito A a acreditar no discurso de um sujeito B, pode ser tanto a confiança de A em B como a confiança de A no conteúdo de B. A maneira e as exigências que fazemos e como julgamos a credibilidade no jornalismo são as mesmas de qualquer outro tipo de ato comunicativo com trocas de informações (LISBOA, 2012). A fonte de informação é um dos principais aspectos que interferem no processo de credibilização da notícia.

A credibilidade é um predicado que está amparado em valores éticos e morais. Isso porque a avaliação sobre a fonte dirá se ela é um bom ou mau informante de acordo com o que se esperava dela e do contexto da comunicação, que tornou possível essa percepção. (LISBOA, 2012, p. 9)

A aceitação do testemunho tem extrema dependência no julgamento do receptor da mensagem, Sperber (2001) explica que os comunicadores podem ser verdadeiros ou falsos, já os receptores podem

ter confiança ou desconfiança no sujeito enunciador ou no enunciado, o resultado final de reconhecer o que foi dito como verdadeiro não depende totalmente da veracidade ou falsidade do comunicador, mas principalmente da (des)confiança do receptor. Todavia, no caso da comunicação humana, os enunciadores podem dar razões para que o público considere suas afirmações, este pode examinar as argumentações e reconhecer o discurso como verdadeiro mesmo quando não há confiança no enunciador. O sujeito pode convencer o outro de que sua fala merece credibilidade por vários motivos.

Entretanto, não é apenas o sujeito enunciador que interfere neste processo, para Balsebre (1994), o conceito de credibilidade tem caráter multidimensional, predeterminado por dois âmbitos: institucional e comunicativo. O primeiro deve ser interpretado como a credibilidade que gozam as empresas multimidiáticas da indústria da informação, a imagem corporativa como determinante de uma maior ou menor credibilidade.¹⁹ Quanto ao segundo, refere-se aos diferentes níveis de rigor jornalístico e à eficácia comunicativa dos profissionais da mídia durante a produção das notícias, como: “exatidão dos eventos narrados, exposição clara e concisa dos dados no relato, bom tratamento das fontes de informação, correta disposição hierárquica das notícias mais importantes para as menos importantes, performance na apresentação das notícias, etc” (p. 28, tradução nossa).²⁰

Serra (2006) considera esses dois âmbitos quando apresenta em sua pesquisa as quatro leis fundamentais para o processo que o autor chamou de “credibilização”: a lei da progressão geométrica, a lei da indução, lei da associação e a lei da transferência. A *primeira* diz que a cada episódio de credibilização, a credibilidade do emissor irá aumentar. A *segunda* diz que apenas um episódio de quebra da credibilidade é o suficiente para que o emissor perca completamente a credibilidade. A *terceira* diz que um emissor terá sua credibilidade aumentada quando é associado pelo

¹⁹ Ao explicar o âmbito institucional, o autor exemplifica com o caso da rede britânica BBC, dizendo que independente da eficácia comunicativa e expressiva das suas distintas emissoras (rádio e televisão), as notícias divulgadas com a sua marca e a imagem corporativa acabam por serem consideradas credíveis devido à credibilidade institucional da empresa.

²⁰ Texto original: exactitud de los hechos que se narran, exposición clara y concisa de los datos en el relato, buen tratamiento de las fuentes de información, correcta disposición jerárquica de las noticias más importantes respecto a las menos importantes, animación (*performance*) en la presentación de las noticias, etc. (BALSEBRE, 1994, p. 28).

receptor a uma instituição que considera credível. A *quarta* lei diz que se o emissor foi considerado credível num contexto, ele manterá sua credibilidade quando se apresentar em um contexto diferente. As duas últimas leis de Serra demonstram como o âmbito comunicacional e o institucional sofrem interferências um do outro, pois ao ser vinculado a uma instituição já qualificada como confiável, o sujeito passa a ser mais confiável e no caso do sujeito carregar a credibilidade, ela se mantém ao mudar o contexto.

Para Newhagen e Nass (1989), diferente dos jornais impressos – nos quais os leitores avaliam sua credibilidade levando em consideração a instituição – e por causa da dinâmica e imediatismo da natureza da televisão, os julgamentos de credibilidade feitos pelos telespectadores serão influenciados pelos indivíduos que apresentam as notícias. Apesar do caráter multidimensional, a distância temporal e espacial entre os leitores e os jornalistas gera uma percepção do jornal como uma organização em vez de um conjunto de sujeitos que escrevem suas matérias individualmente. Ao ler uma notícia no jornal, o julgamento feito pelo leitor não será especificamente ao profissional que produziu o conteúdo e sim ao jornal como instituição, as quatro leis de credibilização funcionarão no âmbito institucional, mesmo as que se referem ao emissor, pois o leitor não realiza a distinção entre emissor e instituição. Por outro lado, o âmbito comunicacional é mais considerado ao avaliar os telejornais pela forte presença dos âncoras e repórteres que divulgam a notícia.

Outro diferencial entre o jornalismo impresso e a televisão é que pesquisas indicavam que esta última estaria em vantagem se comparada ao jornal e ao rádio pelo fator “ver é crer” (CARTER; GREENBERG, 1965), a possibilidade de utilizar imagens nos telejornais reforça e comprova a mensagem que está sendo dita. A própria natureza audiovisual do telejornal já foi considerada por muitos investigadores como a fonte de sua credibilidade. Porém, a ideia de que “ver é crer” não pode mais ser considerada tão válida como era no início da TV e dos telejornais, com a evolução tecnológica do meio e exemplos de práticas comunicativas manipuladoras ao longo dos anos, hoje os receptores se questionam muitas vezes se o que estão assistindo não seria “fruto de uma hábil manipulação jornalística que disfarça ou suplanta a verdadeira realidade: <ver não é necessariamente crer>” (BALSEBRE, 1994, p. 36,

tradução nossa)²¹. Diante do novo impasse, após escândalos serem anunciados de jornalistas admitirem ter produzido notícias falsas e manipulado conteúdos, como fazer o público voltar a acreditar nas notícias? Como reverter essa imagem?

Essas são questões importantíssimas no contexto atual. Um estudo americano de 2002 apontou que entre o jornal impresso, a televisão e a internet, a principal fonte de informação dos participantes da pesquisa ainda era a televisão, com preferência para assuntos locais, utilizando a internet para obter notícias nacionais ou internacionais (ABDULLA *et al.*, 2002). Apesar da pesquisa já ter mais de uma década, ainda continua atual se trazida para o contexto brasileiro, a pesquisa do Ibope sobre os hábitos de consumo de informação e entretenimento da população brasileira realizado em novembro de 2015 constatou que a TV foi o meio de comunicação mais utilizado no ano da pesquisa, sendo o segundo meio mais confiável.

Sena (2013) cita em sua pesquisa sete diferentes modos e mecanismos de credibilidade: imagem, direto, edição e filmagem, pirâmide invertida, comentadores, presença de pessoas conceituadas e pivô. É a imagem que prende os espectadores à notícia televisiva, sendo o principal diferencial da televisão, é a imagem que leva o real até o público. O direto da televisão conseguiu o que todos os outros meios almejam com suas reportagens, transportar o público para o local do acontecimento. “Perante uma emissão em direto, os espectadores não podem negar o acontecimento que estão a observar, pois o direto serve para mostrar que o acontecimento é mesmo verdadeiro, que está a acontecer e é real” (SENA, 2013, p. 49). A edição e filmagem tem o poder de manipular as imagens da forma como o editor e jornalista acharem melhor, fazendo com que o resultado final seja uma notícia perceptível, informativa, credível e inesquecível. A pirâmide invertida é utilizada na televisão, principalmente, nas imagens. As notícias iniciam com as imagens mais fortes e chamativas, com o objetivo de prender a atenção do público. Os comentadores ajudam o público a compreender as notícias, ao usarem uma linguagem mais clara, e, também, a formar opiniões sobre os assuntos. Trazer pessoas conceituadas, que estudem o tema da notícia, é importante para a credibilidade pois o espectador assiste a fonte e pode tirar conclusões de que ela é, realmente, de confiança e tem capacidade e competência para discutir sobre o assunto.

²¹ Texto original: el fruto de una hábil manipulación periodística que disfraza o suplanta la verdadera realidad: <<ver no es necesariamente creer>> (BALSEBRE, 1994, p. 36).

O pivô é o telejornalista, tem papel central na apresentação da notícia por ser quem dá a cara e se responsabiliza pelo jornal, “é ele que deve conseguir que as pessoas acreditem nele, pois só depois de acreditar nele é que vão acreditar na informação que ele vai transmitir” (SENA, 2013, p. 52). Para a autora, o telejornalista devem dar atenção a apresentação, a expressão, tom de voz, e o modo de estar dentro do cenário. Tais elementos captam a atenção do público e o impede de vaguear no seu consciente e inconsciente, perdendo o interesse e atenção na notícia.

Portanto, se a credibilidade é algo que os jornalistas precisam conquistar, é um valor auferido por quem os lê, ouve e/ou assiste, quais são os fatores que influenciam os receptores a acreditarem mais em um jornal do que em outro? O que faz um jornal ou jornalista ser considerado mais merecedor de confiança, ser quem reflete melhor a realidade? Conhecer essas medidas da credibilidade é necessário para uma maior compreensão de como fazer um jornalismo que tenha prestígio e volte a ser considerado como o “cão-de-guarda” da sociedade.

2.1.1 Fatores de credibilidade

Ainda que a credibilidade seja um conceito extensamente abordado em diversas pesquisas, os elementos que estão em jogo no processo de credibilização do jornalismo não estão bem claros. Algumas das pesquisas existentes que procuraram por esses elementos apresentam diferentes metodologias e resultados, sendo muito difícil uma sistematização e comparação dos seus achados. Ao longo dos anos, os investigadores da área foram encontrando cada vez mais fatores que compõem e/ou interferem na credibilidade.

Uma pesquisa da década de 50 identificou dois elementos que poderiam ser considerados como fontes de credibilidade, ser **confiável** e **perícia**²², no sentido de o material ser produzido por um profissional ou jornal/revista especializado no assunto veiculado, ou seja, a competência do indivíduo jornalista e/ou da instituição (HOVLAND; WEISS, 1951).

²² As palavras originais usadas no artigo de Hovland e Weiss (1951) foram “trustworthy” e “untrustworthy”, durante a pesquisa os autores explicam que consideraram confiáveis matérias escritas por profissionais especializados no assunto da matéria, peritos, por isso a autora da presente pesquisa interpreta que esses dois itens foram avaliados: ser confiável e perícia.

O estudo tinha como objetivo observar se a opinião do público e a confiança na notícia eram afetadas pela fonte, no entanto, os autores concluíram que a aquisição e a retenção da informação factual não são afetadas pela confiabilidade da fonte, o público lembra-se das notícias, mas acaba por esquecer a origem delas, e num período de quatro semanas, acabam por acreditar ou aceitar informações oriundas de mídias não confiáveis ou não especializadas no assunto abordado. O maior impacto da confiança do receptor na mídia é na opinião, o fato do público confiar no veículo que divulgou a informação pode causar uma mudança na opinião do sujeito.

Confiança e perícia, no sentido da competência do profissional, também foram consideradas fontes de credibilidade na pesquisa de Infante (1980 *apud* ABDULLA *et al*, 2002) juntamente com **dinamismo**²³. O autor categorizou a confiabilidade em honesto ou desonesto, confiável ou desconfiável e sincero ou falso; competência em habilidoso ou desabilidoso, qualificado ou desqualificado e informado ou desinformado; por último, classificou dinamismo como audacioso ou tímido, ativo ou passivo e agressivo ou manso.

Já para Graziano e McGrath (1986), existem doze fatores que afetam a credibilidade jornalística: **justiça, propensão, completitude** (contar toda a história), **precisão, respeito pela privacidade, atenção pelos interesses do público, preocupação com o bem-estar da comunidade, separar os fatos das opiniões, confiança, preocupação com os interesses do público e não com o financeiro, factual e nível de treinamento dos repórteres**²⁴. Um dos objetivos da pesquisa era realizar a comparação entre a credibilidade de jornais impressos e telejornais, o resultado obtido foi que o público apresenta uma preferência pela televisão quando forçado a escolher uma entre todas as mídias, sendo que essa preferência aumentava quando as notícias alcançavam uma abrangência maior, de local para nacional. Os mesmos fatores supracitados foram utilizados na pesquisa de Rimmer e Weaver (1987 *apud* ABDULLA *et al*, 2002) publicada no ano seguinte.

Na pesquisa de Meyer (1988) sobre a credibilidade dos jornais, o autor cita cinco elementos já citados por outros pesquisadores como

²³ Palavras originais: Trustworthiness, expertise and dynamism (INFANTE, 1980, *apud* ABDULLA *et al*, 2002)

²⁴ Palavras originais: Fairness, Bias, Completeness, Accuracy, respect for privacy, watch for people's interests, concern for community, separation of fact and opinion, trust, concern for public interest, factual and level of training (GRAZIANO; McGRATH, 1986).

justiça, imparcialidade, completitude, precisão e ser confiável ou não²⁵.

A pesquisa de Sundar (1996) tinha como objetivo determinar se a presença de citações de fontes nas notícias online causava algum impacto na percepção dos leitores quanto à qualidade, representatividade, gostar da matéria e credibilidade. Como resultado, o fato de haver citações de fontes provocou mudanças nas áreas de credibilidade e qualidade, sendo consideradas mais críveis e de maior qualidade as matérias que apresentavam fontes. O autor adiciona como diferencial o **sensacionalismo** e a **objetividade** aos seis adjetivos utilizados em sua pesquisa, além de ser **parcial, preciso, justo e crível**²⁶. Estes três últimos foram empregados também nos estudos de Johnson e Kaye (1998, 2000) sobre a credibilidade das notícias na web em comparação com as notícias veiculadas pelas mídias tradicionais, o estudo contou com quatro medidas, sendo a quarta a **profundidade da informação**.

Nove itens foram usados para medir a credibilidade das notícias na internet no estudo de Ognianova (1998 *apud* ABDULLA *et al*, 2002), foram **factual/opinativo, justo/injusto, preciso/impreciso, confiável/não confiável, equilibrado/desequilibrado, parcial/imparcial, crível/não crível, completo/incompleto e informativo/não informativo**²⁷. Ainda sobre a credibilidade das notícias virtuais, Kioussis (1999 *apud* ABDULLA *et al*, 2002) considerou os itens **factual, preocupação com o financeiro, invasão de privacidade do público, preocupação com o bem-estar da comunidade e confiança**²⁸.

Flanagin e Metzger (2000), definem a credibilidade como um conceito multidimensional e composta por cinco itens: **precisão, propensão, ser crível, completitude e confiabilidade**²⁹. Balsebre (1994) também considera o termo como multidimensional e concorda com os

²⁵ Palavras originais: Fair, Unfair, Unbiased, Biased, (doesnt) Tells the whole story, Accurate, Inaccurate, Can't/ Can be trusted (MEYER'S, 1988)

²⁶ Palavras originais: Accurate, Believable, Biased, Fair, Objective, Sensationalistic (SUNDAR, 1996).

²⁷ Palavras originais: Factual, Opinionated, Fair, Unfair, Accurate, Inaccurate, Trustworthy, Untrustworthy, Balanced, Unbiased, Biased, reliable, unreliable, thorough, not thorough, informative, not informative (OGNIANOVA, 1998, *apud* ABDULLA *et al*, 2002).

²⁸ Palavras originais: Factual, concerned with making profits, invades people's privacy, is concerned about the community's well being, cannot be trusted (KIOUSI, 1999, *apud* ABDULLA *et al*, 2002).

²⁹ Palavras originais: Believability, Accuracy, Trustworthiness, Bias, Completeness (FLANAGIN; METZER, 2000).

itens **precisão e imparcialidade**, adicionando a **exatidão, atualidade e inteligibilidade** como necessários para uma comunicação eficaz e de credibilidade.

Até este momento, procurou-se trazer os principais autores e estudos que buscaram sistematizar e estruturar não só conceitos como algumas categorias em torno do tema de credibilidade. A seguir, o trabalho propõe construir um percurso com categorias de credibilidade, ou especificamente, medidas de credibilidade como definem a maioria dos autores até aqui citados.

Embora em termos quantitativos os autores trazidos para discutir o conceito de credibilidade possam parecer poucos, do ponto de vista da compreensão aprofundada desse conceito, empreendeu-se uma extensa pesquisa cujos resultados remetem a estes autores citados e estudados. Desta forma, acredita-se que a pesquisa pode afirmar que estes autores são os de maior referência nestes estudos da credibilidade.

2.1.2 Proposta de Categorização dos fatores de Credibilidade Jornalística

Ao analisar os termos usados pelas pesquisas americanas e espanhola que investigavam a credibilidade, pode-se perceber uma variedade de termos empregados. Tais termos, que somam mais de 30 fatores, dificultam uma categorização direta, pois seus conceitos advêm de diferentes ordens, mudando a essência da palavra de acordo com o contexto em que se inserem. Por exemplo, ao considerarmos os autores que dividiam a confiança em confiável e desconfiável, justiça em justo e injusto, imparcialidade em parcial e imparcial, etc., conclui-se que tais termos estão na própria definição original e são classificados pela sua oposição, ou seja, são definidos pelos seus antônimos, portanto de difícil aplicabilidade para categorizar elementos ou mesmo o que se pode chamar por fatores de credibilidade.

Mesmo assim, alguns pesquisadores construíram as questões de pesquisa a partir destas dicotomias, perguntando aos espectadores se eles achavam a reportagem justa ou injusta, parcial ou imparcial, confiável ou não confiável. Tal procedimento causa estranhamento quando se questiona para quem ou a partir de qual critério norteador estaria esta noção (ou estas noções) de justiça, parcialidade e confiabilidade, em relação a quem ou a o quê? Para a imprensa, para o cidadão comum, para o analista?

Para uma melhor compreensão e uso dos termos na presente pesquisa, eles foram categorizados em quatro grandes categorias: imparcialidade, precisão, completitude e competência. Ao tentar compreender o significado das palavras, categorias e tipologias, foi necessário recorrer ao dicionário que, embora pareça uma aceção óbvia das palavras, foi o texto que mais ajudou a ampliar o sentido dos termos, afinal embora os autores citassem os termos, eles não traziam definições mais claras considerando a compreensão mínima ou “senso comum”. Dessa forma, partindo da etimologia descrita nestes manuais, foi possível criar tipologias e sistematizar os termos das categorias a serem analisadas. Para melhor visualização das categorias, elaborou-se uma tabela com os fatores de credibilidade e as pesquisas nas quais são citados para, posteriormente, explicá-las e interpretá-las.

Tabela 16 – Imparcialidade: Fatores e pesquisas (continua)

Fatores	Pesquisas
Propensão	GRAZIANO; MCGRATH, 1986; RIMMER; WEAVER, 1987 <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002; FLANAGIN; METZER, 2000
Sensacionalismo	SUNDAR, 1996;
Imparcial	OGNIANOVA, 1998, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002;
Parcial	SUNDAR, 1996; OGNIANOVA, 1998, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002;
Imparcialidade	MEYER, 1988; BALSEBRE, 1994;
Justo	SUNDAR, 1996; JOHNSON; KAYE, 1998, 2000; OGNIANOVA, 1998, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002;
Injusto	OGNIANOVA, 1998, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002;
Justiça	GRAZIANO; MCGRATH, 1986; RIMMER; WEAVER, 1987, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002; MEYER, 1988;

Fonte: a autora (2016)

Tabela 16 – Imparcialidade: Fatores e pesquisas (conclusão)

Desequilibrado	OGNIAHOVA, 1998, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002;
Equilibrado	OGNIAHOVA, 1998, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002;
Atenção pelos interesses do público	GRAZIANO; MCGRATH, 1986; RIMMER; WEAVER, 1987, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002;
Separar os fatos das opiniões	GRAZIANO; MCGRATH, 1986; RIMMER; WEAVER, 1987, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002;
Preocupação com os interesses do público e não com o financeiro	GRAZIANO; MCGRATH, 1986; RIMMER; WEAVER, 1987, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002;
Preocupação com o financeiro	KIOUSIS, 1999, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002;

Fonte: a autora (2016)

Foram enquadradas na categoria de **imparcialidade**, os fatores de credibilidade propensão, sensacionalismo, imparcial, parcial, imparcialidade, justo, injusto, justiça, equilibrado, desequilibrado, atenção pelos interesses do público, separar os fatos de opiniões, preocupação com os interesses do público e não com o financeiro e preocupação com o financeiro. Imparcialidade é a qualidade de imparcial (FERREIRA, 1999), e imparcial é um adjetivo para alguém que “não sacrifica a sua opinião à própria conveniência, nem às de outrem” (FERREIRA, 1999, p. 1081). Essa definição de imparcial pode muito bem ser aplicada ao jornalismo, uma vez que essa palavra é muito repetida e aclamada pelos profissionais e pelos consumidores de notícias. O próprio jornalismo vende a imagem de que suas notícias são imparciais, sempre em busca de todas as versões de um mesmo acontecimento, sem dar ênfase ou mais valor e espaço para assuntos e visões de apenas um dos lados envolvidos nas matérias. O que está sendo dito ou que está escrito é um reflexo da realidade, uma mera descrição do que aconteceu e não uma versão do jornalista ou jornal com desvios e apagamento de vozes. Ou seja, é um jornalismo justo, por apresentar a mesma porção de informações das diferentes versões e ideologias envolvidas, conseqüentemente, sem ser tendencioso para nenhum dos lados, com propensão ao equilíbrio. Os itens relacionados à preocupação com o

financeiro foram enquadrados nessa categoria por entender-se que se o jornal demonstra em suas notícias ter uma maior preocupação com o seu financeiro do que com o seu dever de “cão-guarda” com a sociedade, suas notícias serão parciais, atendendo aos interesses de seus patrocinadores, podendo haver apagamento, omissões e exaltações de apenas um lado de cada história.

Tabela 17 – Precisão: Fatores e pesquisas

Fatores	Pesquisas
Preciso	SUNDAR, 1996; OGNIANOVA, 1998, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002;
Impreciso	OGNIANOVA, 1998, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002;
Exatidão	BALSEBRE, 1994.
Objetividade	SUNDAR, 1996;
Inteligibilidade	BALSEBRE, 1994.
Precisão	GRAZIANO; MCGRATH, 1986; RIMMER; WEAVER, 1987 <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002; MEYER, 1988; FLANAGIN; METZER, 2000; BALSEBRE, 1994.

Fonte: a autora (2016)

Na categoria de **precisão**, foram incluídos os termos preciso, impreciso, exatidão, objetividade, inteligibilidade e o próprio termo precisão, que pode ser definido como algo que funciona sem falha, enquanto preciso é algo exato, certo (FERREIRA, 1999). Essa medida foi considerada pela grande parte dos estudos citados, demonstrando a relevância de tal fator para construir e manter a credibilidade no jornalismo. Afinal, se o jornalismo busca mostrar os fatos, descrever os principais acontecimentos do dia, é esperado que esses fatos e acontecimentos sejam narrados de forma exata. Subentende-se, pelo termo ser utilizado em tantas pesquisas, que matérias com dados e informações imprecisas e incertas causem no consumidor uma sensação de desconfiança. Na atual conjuntura, a questão da exatidão das

informações é extremamente questionável, com a internet entregando notícias rápidas a todo o momento, numa competição acirrada entre as empresas de quem irá dar o fato primeiro, começou-se a dar mais valor a quantidade do a qualidade daquelas informações. O que resulta, muitas vezes, em dados imprecisos e notícias incompletas, por não se ter tempo para apurar os fatos, e haver o desejo de matar a sede insaciável e constante do público por informações novas.

Tabela 18 – Completitude: Fatores e pesquisas

Fatores	Pesquisas
Completo	OGNIANOVA, 1998, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002;
Incompleto	OGNIANOVA, 1998, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002;
Completitude	GRAZIANO; MCGRATH, 1986; RIMMER; WEAVER, 1987, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002); MEYER, 1988; FLANAGIN; METZER, 2000;

Fonte: a autora (2016)

A terceira categoria é a **completitude**, formada pelos fatores completo, incompleto e completitude. Completo é definido como algo concluído, total, acabado (FERREIRA, 1999). Este termo é outro termo de importante discussão no contexto atual, devido à rapidez das informações, além de aumentar a possibilidade de dados imprecisos, aumenta quantidade de matérias incompletas que são publicadas, acabando por o que era uma notícia, se tornar várias notícias menores, cada uma dando mais uma informação sobre o mesmo fato, como uma notícia atualizando a anterior. A completitude no jornalismo é muito bem exemplificada pelas conhecidas seis perguntas que norteiam o texto jornalístico, tanto o para ser lido como o para ser ouvido: Quem? O quê? Onde? Quando? Por quê? E como? Ao serem respondidas, as seis perguntas formariam uma notícia completa.

Tabela 19 – Competência: Fatores e pesquisas

Fatores	Pesquisas
Perícia	HOVLAND; WEISS, 1951;
Dinamismo	INFANTE, 1980, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002;
Nível de treinamento dos repórteres	GRAZIANO; MCGRATH, 1986; RIMMER; WEAVER, 1987, <i>apud</i> ABDULLA <i>et al.</i> , 2002;

Fonte: a autora (2016)

A quarta e última categoria é a **competência**, a qual inclui a medida perícia, dinamismo e nível de treinamento dos repórteres, sendo citada por quatro estudos da bibliografia. Perícia é habilidade, conhecimento (FERREIRA, 1999), estando ligada ao grau de profissionalismo dos jornalistas. Quanto mais habilidoso, mais especializado e quanto mais conhecimento tiver o profissional, maior será a credibilidade do mesmo. É mais provável que o público aceite como verdadeiro os enunciados de um jornalista bem treinado e que seja especializado no assunto, como por exemplo, um jornalista esportivo ao dar notícias sobre política não terá tanta credibilidade quanto um jornalista da área política, e vice-versa.

As diversas outras medidas de credibilidade utilizadas na bibliografia não foram incluídas em nenhuma das categorias criadas para essa dissertação principalmente por se referirem ao conteúdo das notícias exclusivamente, como: respeito pela privacidade, preocupação com o bem-estar da comunidade, opinativo, profundidade da informação e atualidade. Como a presente pesquisa não pretende analisar o conteúdo das notícias televisivas, foram criadas apenas categorias que podem ser correlacionadas com elementos vocais, tal correlação será realizada num próximo subcapítulo.

Quanto aos fatores confiabilidade (confiança, ser crível e confiável), o elemento mais repetido pelos investigadores, uma vez que foi a característica mais citada e mesmo quando não há o uso da palavra especificamente, o adjetivo “*crível*” é citado, em muitos casos até conjuntamente com o elemento confiança, mostrando sua relevância desde e durante as seis décadas de estudos sobre a credibilidade jornalística. Entretanto, mesmo sendo uma das medidas mais citadas na

bibliografia pesquisada, excluída apenas do livro de Balsebre (1994), a questão da confiabilidade não ser considerada como uma categoria nesta dissertação é baseada na subjetividade do termo, que deve ser levada em consideração quando se pesquisa a credibilidade, pois a própria definição da palavra *credibilidade*, como já foi visto anteriormente, está relacionado com a confiança e algo ser considerado crível, além de ser conceituada como um subfenômeno da confiança. Deste modo, além de ser quase redundante afirmar que a confiabilidade é um dos elementos da credibilidade, ainda restam muitas dúvidas sobre o que gera essa confiança no jornalista ou jornal. Enquanto os outros itens encontrados são mais objetivos como o factual, precisão, completude, etc., apenas o fator confiança não nos dá a resposta sobre o que podemos estabelecer como algo confiável e de credibilidade. Porém é preciso ressaltar que esta questão precisaria ser abordada com mais profundidade para que fosse possível entender os motivos que de fato levam as pessoas a confiar **em algo** ou **alguém**.

A presente dissertação parte do pressuposto de que o perfil vocal dos telejornalistas pode contribuir ou não para a aquisição de credibilidade das notícias e, por consequência, dos telejornais, podendo ser um dos elementos que levam o espectador a confiar, ou não, na mídia televisiva. Esta pesquisa busca contribuir para o entendimento de como a voz pode ser um dos fatores determinantes na dotação de credibilidade e confiança para o jornalismo de televisão.

2.2 *Credibilidade e Voz*

Desde a infância desenvolvemos habilidades para perceber inconsistências nos discursos. Um tom de voz de insegurança faz com que a aceitação do que foi dito seja menos provável, por outro lado, quanto mais confiante for feita a afirmação, maior a chance de serem aceitas, ou seja, passarem credibilidade (MOORE; BRYANT; FURROW, 1989; *apud* GRAHAM, 2010).

A percepção da audiência determina normas, aceitas pelas duas partes do processo de comunicação, que são implícitas e intrínsecas a todas e qualquer comunicação: a veracidade do testemunho e a racionalidade na argumentação (SPERBER, 2001). A crença no testemunho do locutor é realizada em graus, quando não há nenhuma informação que contradiz o dito, o interlocutor tende a aceitar como

verdadeiro o enunciado (LISBOA, 2012). Contudo, uma informação que contradiga não precisa ser necessariamente algum dado que é incompatível com o novo, não é necessariamente algo que venha nas palavras, muitas vezes o gestual, não-verbal ou mesmo apenas o tom de voz utilizado no momento da comunicação podem delatar um significado discordante com o conteúdo da mensagem.

Balsebre (1994) em seu livro sobre a credibilidade no rádio, inumera três fatores como denotativos de medidas de credibilidade no caso da informação radiofônica: equilíbrio entre originalidade e redundância, correto tratamento sonoro e adequada seleção e correto trabalho vocal das vozes dos jornalistas. O autor afirma que

(...) também é *informação* a qualidade sonora das vozes e o ritmo verbal construído no relato jornalístico, assim como também é *informação* uma determinada resolução gráfica da página de um jornal ou um determinado tratamento da imagem jornalista do telejornal” (p. 29, tradução nossa, grifo do autor).³⁰

Portanto, se há uma divergência entre a informação do conteúdo e a informação passada pela qualidade vocal, como tremores de nervosismo ou um tom demasiado grave e sério numa notícia alegre por exemplo, o público estará menos disposto a acreditar no testemunho. Além de causar desconfiança, estes tipos de informações incompatíveis causam um ruído na mensagem, podendo fazer com que o receptor perca o interesse ou não consiga compreender o que foi dito.

Como já foi visto no capítulo anterior, as emoções transmitidas pela voz são, mesmo que muitas vezes inconscientemente percebidas e julgadas pelo ouvinte. Pequenas mudanças no tom (frequência vocal), intensidade, respiração, etc. causam uma impressão no ouvinte que involuntariamente analisa estas mudanças e tira conclusões sobre o estado emocional e psicológico do locutor. As palavras comunicam nossos pensamentos e a voz os sentimentos. No caso da gravação de um

³⁰ Texto original: (...)también es *información* la calidad sonora de las voces o el ritmo verbal construído en el relato periodístico, como también es *información* una determinada resolución gráfica de la página de un diario o un determinado tratamiento visual de la imagen del periodista em um telediario (BALSEBRE, 1994, p. 29, grifo do autor).

telejornal, se a voz do repórter demonstrar inconsistências ou sentimentos exagerados, o público poderá perceber e ter a impressão de que há algo errado naquela matéria, notando nervosismo por parte do apresentador e descreditaando no que é contado – o que poderia gerar resultados ainda mais críticos segundo a lei de indução de Serra (2006), a qual afirma que apenas um caso de quebra de credibilidade é o suficiente para que o indivíduo a perca totalmente.

Apesar de a presente pesquisa tratar da televisão, que tem a imagem em movimento como a principal característica e diferencial, a voz continua sendo essencial para este meio, ainda mais ao considerarmos que a voz também é informação. A voz, assim como o conteúdo da mensagem e as expressões gestuais e faciais do apresentador, são elementos que precisam estar em consonância, pois devem passar a mesma mensagem: todos merecem atenção e são importantíssimos para uma comunicação eficaz. Caso as duas (imagem e voz) não estejam em perfeita harmonia e sincronia, a credibilidade pode ser afetada. Para Herreros (1998, p. 369) “o objetivo é que o telespectador se inteire do fato da maneira mais clara. O peso das imagens e dos sons será indistinto, o importante é a combinação de ambos”³¹.

Kyrillos (2003) acredita que a credibilidade no telejornalismo é conquistada através da expressão não-verbal e dos sinais vocais que marcarão a transmissão; ou seja, a credibilidade será compreendida pelos telespectadores na maneira como a notícia é contada, como ela expressa sentimentos e intenções, que podem ser positivos para o público ou fazê-lo perder o interesse pela narração. Já, para Behlau et al (2005), a credibilidade da voz é uma articulação precisa e bem definida, pois este tipo de fala transmite franqueza, causa a impressão de que o falante tem vontade de ser compreendido. Lopez (2004) ainda alega que a voz dos profissionais precisa demonstrar ao mesmo tempo seriedade e intimidade com o público, sendo natural como se estivesse em uma conversa com o receptor.

Herreros (1998), assim como Balsebre (1994), também menciona a inteligibilidade da voz do locutor como de extrema importância, assim como a locução um dos elementos fundamentais do telejornalismo. Para o autor, a voz da locução das notícias não pode ser monótona, nem acelerada, nem excessivamente lenta, o ideal é que a narração seja feita

³¹ Texto original: El objetivo es que el telespectador se entere Del hecho de la manera más clara. El peso de imágenes y sonidos será indistinto, lo importante es la combinación de ambos” (HERREROS, 1998, p. 369).

com uma locução natural, simples, equilibrada, ou seja, nem muito grave ou aguda e nem de fraca ou alta intensidade.

Se a comunicação realizada entre os jornalistas e os leitores, ouvintes ou telespectadores se constrói sob as mesmas condições e intenções que qualquer outro ato comunicativo (LISBOA, 2012), e os indivíduos estão constantemente realizando essa crítica quanto a voz dos locutores, não apenas nos momentos da apresentação das notícias, estamos todos analisando as falas uns dos outros durante todos os atos comunicativos, mesmo involuntariamente, pode-se dizer que a voz é um dos parâmetros que o ouvinte e espectador analisa quando precisa julgar se o relato que lhe estão contando pode ser aceito como verdadeiro. Essa performance feita pelos jornalistas é extremamente importante, pois a mensagem pode ser interpretada de forma completamente diferente da esperada apenas por causa de um deslize vocal, expressão facial ou gesto fora de contexto.

Já temos os ouvidos treinados desde pequenos para perceber as inconsistências na voz do outro, os diferentes tons de agressividade, tranquilidade ou nervosismo. Sendo assim, é natural que os sujeitos usem essas informações para avaliarem o grau de confiança em alguém, pois é através da voz que muitos dos sentimentos, mascarados pelas palavras, são expostos.

Balsebre (1994) considera a questão vocal extremamente relevante para a credibilidade da notícia. O autor criou quatro hipóteses que se enquadrariam aos aspectos principais da credibilidade na informação radiofônica: distinção mais explícita entre informação e opinião, trabalho mais rigoroso das fontes de informação, maior atualidade e imediatismo e a quarta hipótese “a uma informação mais clara e com o mínimo de erros sonoros e vocais, uma maior credibilidade” (p. 41, tradução nossa)³². Ao detalhar ainda mais esta quarta hipótese, Balsebre especifica quais as características de uma voz que transmite mais e menos credibilidade, para ele um sujeito com tom mais grave, fala com menor velocidade e intensidade e maior fluidez seria considerado mais credível, uma voz com articulação defeituosa, tom monótono, nasalidade e ronqueira já não transmitiria credibilidade.

Quanto aos erros verbais cometidos pelos profissionais influenciarem no processo de credibilização, o autor justifica que a imagem auditiva que o ouvinte terá é de um indivíduo que está lendo um papel e não explicando algo numa conversa com esse ouvinte, o locutor

³² Texto original: a una información más clara y con el mínimo de errores sonoros y vocales, una mayor credibilidad (BALSEBRE, 1994, p. 41).

está apenas lendo algo escrito. Esta imagem do locutor-leitor distante transforma o ato comunicativo num ato mecânico, e o primeiro desafio dos profissionais é alterar essa imagem e realizar a comunicação de uma forma que se aproxime do receptor. Além do erro causa a imagem de distância do receptor, ao notar que cometeu um erro o profissional pode sentir-se inseguro e transferir a insegurança para sua voz, e a fala insegura e nervosa causa a impressão de dúvida nos ouvintes, indagações sobre capacidade profissional do jornalista e sobre a veracidade do relato.

Porém, além do ato verbal, é preciso dar atenção a comunicação não verbal dos profissionais, pois por também se tratar de um tipo de comunicação, deve estar em harmonia com o verbal e o conteúdo da notícia. Sobre o comportamento dos repórteres diante das câmeras, Herreros (1998) adiciona a questão das vestimentas, que devem ser discretas e passar despercebidas pelos espectadores para não causar uma distração do foco principal que é a notícia que está sendo contada. Quanto à voz, o autor menciona a importância de evitar expressões e gestos que envolvam interpretações subjetivas, dramatizações e demonstram agrados ou desagradados pessoais do repórter.

Após a exposição do que é considerado pela bibliografia como uma apresentação de credibilidade no telejornalismo, tanto para autores da fonoaudiologia como do jornalismo, pode-se notar uma semelhança entre os elementos citados pelas duas áreas, mostrando que, apesar de distintas, as duas apresentam resultados de pesquisas e se preocupam com as mesmas questões em relação ao telejornalismo, ainda que com olhares diferentes.

No próximo subcapítulo, as categorias de credibilidade serão retomadas para uma primeira correlação entre os parâmetros vocais analisados pelo Protocolo de Competência Comunicativa e as quatro grandes categorias criadas pela pesquisa. Não há a intenção, ainda, de realizar a relação entre as categorias e os resultados encontrados na análise vocal dos repórteres, tal análise será realizada num próximo capítulo.

2.3 Categorias de credibilidade e parâmetros vocais

Como se pode ver, diante do que foi disposto até então, é possível sistematizar categorias operacionais para análise e relacionar os parâmetros vocais às categorias de credibilidade. Assim, considerando as

categorias de credibilidade criadas para esta pesquisa, **imparcialidade**, **precisão**, **completitude** e **competência**, o propósito desta seção é o de apresentar e descrever as relações entre os parâmetros vocais analisados no protocolo e as quatro grandes categorias de credibilidade, uma vez que, acredita-se que tais elementos podem provocar alterações nas medidas, fazendo o público acreditar que uma notícia é imparcial ou parcial devido à mudanças na voz, ou que um telejornalista é competente no que faz por causa de outros traços vocais que indicam um falante seguro e bem treinado.

Na categoria de **imparcialidade** foram incluídos como parâmetros que sofrem alterações, dependendo da intenção do falante em demonstrar imparcialidade ou qualquer outra medida englobada por essa grande categoria (*justo, injusto, equilibrado, desequilibrado, sensacionalismo, propensão, imparcial e parcial*), os elementos que compõem a *fluência do repórter: pausas e ênfases*. Esses itens foram categorizados como influenciadores da imparcialidade, pois atuam diretamente na narração do texto jornalístico, sendo elementos que o indivíduo pode, conscientemente, escolher utilizar para que a mensagem seja repassada de forma neutra ou escolher enfatizar palavras, dando um tom de maior importância para certos assuntos, interferindo na interpretação do espectador.

As pausas, além de estarem relacionadas com a pontuação do texto e com os momentos de respiração do profissional, também podem ser usadas para causar efeitos de sentido no ouvinte/espectador. De acordo com Feijó (2003), pausas curtas são pausas respiratórias e servem para que o indivíduo inspire o ar rapidamente, continuando com as próximas frases; as pausas longas são utilizadas com objetivo expressivo. Ou seja, neste último são usadas para causar efeitos ao ouvinte/espectador, pois concedem relevância a alguma informação. Assim como as pausas são utilizadas para atribuir maior destaque a alguma palavra ou frase do texto, as ênfases também funcionam quando se tem a mesma finalidade. Feijó (2003) refere à ênfase como se fosse “um grifo na emissão” (p. 56). É utilizada quando se pretende destacar algum ponto da frase. Por este motivo, dependendo da intenção do repórter e de como ele decide utilizar as pausas durante a locução de uma notícia, o mesmo pode dar relevância a um dos lados de uma história, podendo ser considerado injusto ou imparcial, uma notícia sem equilíbrio. Pois, através de um dos parâmetros vocais, o repórter valorizou mais um dos lados, ou um fato dentre outros.

Quanto à categoria **precisão**, a *assertividade*, o *ritmo*, a *velocidade* e a *articulação* são os principais elementos vocais que influenciam as medidas integrantes dessa categoria. Uma vez que os três últimos

elementos estão diretamente ligados, e estão relacionados com a precisão da fala, entende-se que esses auxiliam numa apresentação telejornalística também precisa e inteligível. Além do conteúdo da notícia ser exato, expondo dados precisos, é necessário que tais dados sejam narrados com uma locução clara e precisa. Caso o repórter apresente a matéria num ritmo repetitivo, ou numa velocidade lenta ou com uma articulação imprecisa, os telespectadores tendem a perder parte da informação devido ao difícil entendimento do que foi dito. A assertividade é inserida nesta categoria, pois os profissionais que foram assertivos em suas matérias foram, exatamente, os que transmitiram as informações de forma clara, concisa e objetiva, sendo que ao final da transmissão é esperado que o espectador tenha conseguido entender e interpretar o que foi narrado.

A **completitude** está relacionada com os parâmetros *concordância comunicativa*, *impacto inicial* e *ruídos*. O primeiro item é referente aos profissionais que além de apresentarem uma voz em concordância com o conteúdo da notícia, os elementos não verbais da comunicação também estão de acordo, ou seja, a maquiagem, vestimenta, postura, gestos e expressões faciais, todos esses fatores passam a mesma mensagem. O verbal e não verbal forma uma comunicação completamente em harmonia. O impacto inicial e os ruídos são pontos que integram essa categoria por serem responsáveis por desviar a atenção do espectador e produzirem informações a mais e discordantes com o conteúdo noticioso. Se é esperado que o telejornal dê a notícia completa, tais ruídos, ao causar a distração do telespectador, os farão perder parte da informação também. A notícia além de completa no que diz respeito ao conteúdo da matéria, precisa também de uma apresentação completa e em harmonia.

A última categoria, **competência**, é influenciada pela *competência comunicativa geral* do repórter, pela forma como é feita a narração, ou seja, o *planejamento da fala*, e pelos itens da *avaliação específica da voz e fala*: *loudness*, *pitch*, *ressonância* e *coordenação fonorespiratória*. Por estar associado ao treinamento e habilidades dos jornalistas, espera-se que quanto mais habilidoso for o profissional, melhor será sua competência comunicativa no geral. Como já foi visto anteriormente, o telejornalismo de hoje tem a característica de ser mais natural e informal, sendo mais dinâmico e “íntimo” do público. A fala planejada transmite um distanciamento do locutor com o espectador, principalmente, por estar associada a leitura do *teleprompter*, o que retira a naturalidade da interação telejornalista-telespectador. Desse modo, é preferível que a fala seja natural, por remeter a ideia de uma conversa entre o sujeito na tevê e o público em casa.

Quanto aos padrões utilizados na avaliação específica, influenciam a competência do jornalista justamente por serem questões que é preciso ter conhecimento para controlá-los. Feijó (2003a) menciona ser comum que repórteres mais novos e com menos experiência apresentem *pitch* mais agudo, ao ganharem mais experiência no trabalho, passam a agravar o tom da voz, podendo manter a voz em tons médios ou graves. A intensidade da voz, o *loudness*, quando está adequada demonstra, além de noção de limite próprio e do outro, também que o indivíduo tem treino e domínio da própria voz (FEIJÓ, 2003). A ressonância está ligada ao *conteúdo emocional* da fala e a *projeção do som* da nossa voz, quando sentimos a sensação de que um sujeito está “falando para dentro”, é provável que esse sujeito esteja falando com tensão, acarretando numa ressonância laringo-faríngea. No jornalismo o profissional está constantemente sob estresse, com os prazos, reportagens para editar, *off* para gravar, entrevistas. Tal rotina pode provocar uma fala com tensão tanto em jornalistas novos na profissão como nos mais antigos, por isso o treinamento e o conhecimento sobre como utilizar a voz de forma correta e saudável é de extrema importância.

Após a correlação entre os parâmetros vocais e as categorias de credibilidade, o próximo passo na análise dos dados, consiste em analisar os resultados obtidos com a avaliação perceptivo-auditiva, o conteúdo das notícias, relacionando esses dados com as categorias de credibilidade, para que seja possível verificar como essas vozes interferem no processo de credibilização das notícias de mídia televisiva.

2.4 Credibilidade e Editorias

Neste ponto da pesquisa, o percurso compreendido mostrou a necessidade de recorrer às tipologias de modelos de narrativas que, a princípio, pareciam senso comum para a classificação dos textos jornalísticos a partir dos conteúdos. A razão de recorrer às tipologias deve-se ao fato de que embora o trabalho não priorize a análise do conteúdo, este conteúdo precisa ser sistematizado para ser correlacionado com os objetos empíricos selecionados para análise. Tais conteúdos poderiam ser organizados por temáticas ou por características mais específicas de um modo de produção (notícia, opinião, esporte, cultura, enfim). Mas, quando recorreu-se a autores fundantes das tipologias do jornalismo, principalmente do impresso, de certa forma, foi surpreendente o fato de que não havia um consenso para essas divisões, pelo menos, um que permitisse, simplesmente adotar aquele modelo na presente

dissertação. Nesse contexto, a pesquisa ampliou o percurso e foi buscar além dos quatro autores mais citados como referência nesta temática, também, entrevistou um especialista, que além de ter trabalhado muitos anos em redações, ministra disciplinas no curso de Jornalismo da UFSC há cerca de 30 anos. Assim, a partir do que relatou Ricardo Barreto (2016), articulando com autores por ele citados e referenciados na área, Luiz Beltrão (1980), Luiz Amaral (1969), Mario Erbolato (1991) e Marques de Melo (1985), organizou-se uma sistematização para poder inserir nestas categorias ou tipologias essas reportagens que se constituem o objeto empírico da pesquisa. Mas antes de mostrar a sistematização, propõe-se trazer a discussão desses temas, partindo dos autores já citados. Como não se pretende estudar profundamente o conteúdo, mas apenas ter uma referência mais clássica para sistematizar as reportagens analisadas, propõe-se trazer os diferentes conceitos que estes autores definem a palavra e a função Editoria no jornalismo. Depois, o trabalho utilizou como base as categorias assumidas por Erbolato (1991).

Assim, Marques de Melo (1985) entende que ao selecionar quais informações serão divulgadas e quais serão apagadas do jornal, destacando personagens enquanto omite ou obscurece outros, a instituição está expressando a sua opinião sobre o assunto, sendo essa seleção a “ótica através da qual a empresa jornalística vê o mundo” (p. 59).

Porém, é preciso que esse termo seja melhor compreendido e delimitado, segundo o autor supracitado, pois tais editorias não são refletem apenas a opinião da empresa jornalística, como também dos outros órgãos que participam da organização do jornal, como os acionistas majoritários, financiadores, anunciantes, além do Estado, que influência a produção jornalística por ter o controle no âmbito fiscal, previdenciário, financeiro, etc. Por sofrer influência de todos esses personagens e articulações políticas, o editorial é um espaço com contradições e extremamente complexo.

Apesar de o jornal ter como base partir dos fatos para produzir suas reportagens, notas e entrevistas, Amaral (1969) concorda que a opinião é sustentada através das editorias, na qual é possível satirizar, elogiar ou condenar homens ou ideias. Porém, isso deve ser feito sempre de uma forma clara e lógica para que todas as classes de ouvinte e leitores possam compreender a mensagem.

Beltrão (1980) apresenta diversas formas de classificar as editorias, sendo elas: a) quanto à morfologia, artigo de fundo, suelto e nota; b) quanto à topicalidade, preventivo, de ação e de consequência; c) quanto ao conteúdo, informativo, normativo ou ilustrativo; d) quanto ao estilo,

intelectual ou emocional; e) quanto à natureza, promocional, circunstancial ou polêmico.

Apesar das pesquisas quanto as Editorias serem sobre o uso dessas no jornalismo impresso, é possível nos apropriarmos delas para uma divisão clara e simples dos assuntos veiculados nos telejornais avaliados na presente pesquisa. Não há a intenção de utilizá-las para analisar a opinião ou *ótica* do jornal, e sim como uma ferramenta para dividir os assuntos e entender como a voz é utilizada dependendo da temática. Para esse fim, a divisão das Editorias proposta por Erbolato (1991) será explicada e utilizada nas reportagens que compõem o corpus da pesquisa.

Erbolato (1991) cita as seguintes Editorias como sendo permanentes na maioria dos jornais: *Esportes, Interior ou Regional, Ecologia, Transportes, Educação, Polícia, Artes, Política, Suplementos, Minérios e Saúde*. Além dessas, consideradas permanentes pelo autor, ele acrescenta em seu livro a *Cobertura Judiciária, Notícias Internacional, Religiões, Economias e finanças e Trabalho e previdência social*. Porém novas e transitórias Editorias podem ser criadas, quando há algum tema atual e importante dentro do cenário social e político.

Retomando o que Erbolato (1991) projeta para as categorias, algumas delas ele define, outras o próprio nome já é explicativo e, por encontrar nomes e termos que pareceram referenciais à subdivisão que se vai operar, acredita-se que não se faz necessário explicitar mais profundamente tais conceitos.

Afinal, essa sistematização por temáticas permite uma compreensão do uso da voz dependendo do conteúdo que está sendo dito, sendo possível inferir se o assunto afeta o perfil vocal do telejornalista de fato. Tal mudança é esperada não apenas pelos estudos que indicam alterações vocais devido às diferentes emoções e intenções, mas, também, em razão do peso que cada editoria representa num jornal. Por exemplo, ao comparar a proferição de um profissional do telejornalismo em reportagens de diferentes naturezas (características ou tipologias) como uma de cultura com uma de política ou economia, visto que, tanto os temas tratados quanto a abrangência e o impacto social que gera na sociedade são de diferentes ordens, o profissionais, por saber dessa responsabilidade, geralmente, impõe à narrativa um tom diferenciado, que pode estar atravessado por pressões da Editoria ou pela própria configuração discursiva do programa e do veículo que ele representa. Considerando que, de modo geral, notícias de economia e política tendem a ter uma cobrança maior da sociedade, por causarem maior impacto na vida da população e do Estado.

Assim, com o objetivo de sistematizar, como já se apontou, as reportagens selecionadas, adotou-se para classificar as Editorias a seguinte nomenclatura: *cobertura judiciária, cobertura política, economia e finanças, educação, ecologia, esporte, regional, polícia, saúde urbana, trabalho, transporte* e, além dessas, foi adicionada mais uma categoria a de *Previsão do Tempo*.

No próximo capítulo, tais categorias serão relacionadas com as categorias de credibilidade e os elementos vocais, empreendendo, por tanto, a discussão dos resultados das análises realizadas a interpretação e as considerações finais sobre a pesquisa.

3. RELAÇÕES ENTRE ELEMENTOS VOCAIS, CATEGORIAS DE CREDIBILIDADE E EDITORIAS

A análise que foi discutida no capítulo um traçou o perfil vocal dos 42 telejornalista, ou seja, um perfil da voz dos profissionais que atuam nos telejornais selecionados para a dissertação. Considerou-se as 122 reportagens, para definir qual o padrão vocal utilizado no telejornalismo, com base na amostragem selecionada tendo em vista que alguns profissionais apresentaram nove reportagens, enquanto outros apenas uma, por exemplo, no período estudado de 24 à 31 de agosto de 2015. Foi fundamental nesta etapa para garantir o rigor científico da metodologia certificar se o tipo vocal utilizado nos telejornais é o mesmo apresentado quando consideramos apenas as 42 vozes como tendo o mesmo peso de exibição. Outro procedimento adotado para garantir a compreensão efetiva dos resultados obtidos foi a decisão de, para melhor visualização do perfil vocal dos profissionais que atuam no telejornalismo noturno de Florianópolis estar explicitado em diferentes tabelas.

TABELAS DE RESULTADOS DAS ANÁLISES DAS REPORTAGENS

As tabelas a seguir evidenciam os resultados obtidos com o Protocolo de Competência Comunicativa Televisiva (FRANCO, PANICO, ROLIM, 2011), desenvolvido no capítulo um. Aqui serão expostos os resultados dos perfis vocais de cada telejornal analisado e do perfil geral do telejornalismo noturno de Florianópolis. Observa-se que nas tabelas, estão destacados por asteriscos aqueles resultados cujo impacto de referência reiteram a pressuposição que norteou a pesquisa, sendo o resultado mais significativo dentro de cada item.

Tabela 20 – Resultado Reportagens 1. Geral

Geral	Band	RBS	SBT	RIC	TOTAL
Fraca	0	0	0	0	0
Regular	51*	39*	16*	8*	114*
Competente	0	8	0	0	8
TOTAL	51	47	16	8	122

Fonte: a autora (2016)

Tabela 21 – Resultado Reportagens 1.1 Impacto Inicial

Impacto Inicial	Band	RBS	SBT	RIC	TOTAL
Não	47*	31*	16*	8*	102*
Voz	0	16	0	0	16
Fala	0	0	0	0	0
Postura/gestos, mímica facial	4	0	0	0	4
Vestuário	0	0	0	0	0
TOTAL	51	47	16	8	122

Fonte: a autora (2016)

Tabela 22 – Resultado Reportagens 1.2 Planejamento

Planejamento	Band	RBS	SBT	RIC	TOTAL
Fala planejada	40*	17	14*	2	73*
Fala natural	11	19*	0	0	30
Fala planejada off/natural passagem	0	11	2	6*	19
Fala desorganizada	0	0	0	0	0
TOTAL	51	47	16	8	122

Fonte: a autora (2016)

Tabela 23 – Resultado Reportagens 1.3 Fluência: Pausas

Pausas	Band	RBS	SBT	RIC	TOTAL
Excessivas	0	1	0	0	1
Sem pausas	44*	12	14*	2	72*
Adequadas ao contexto	6	33*	0	0	39
Sem pausas Off/ adequada Passagem	1	0	2	6*	9
Excessiva Off/ adequada Passagem	0	1	0	0	1
TOTAL	51	47	16	8	122

Fonte: a autora (2016)

Tabela 24 – Resultado Reportagens 1.3 Fluência: Ritmo

Ritmo	Band	RBS	SBT	RIC	TOTAL
Regular	17	29*	12*	8*	66*
Irregular	0	0	0	0	0
Repetitivo	28*	0	4	0	32
Natural	5	18	0	0	23
Regular <i>Off/</i> natural Passagem	1	0	0	0	1
TOTAL	51	47	16	8	122

Fonte: a autora (2016)

Tabela 25 – Resultado Reportagens 1.3 Fluência: Velocidade

Velocidade	Band	RBS	SBT	RIC	TOTAL
Adequada	47*	36*	12*	8*	103*
Aumentada	0	11	3	0	14
Diminuída	4	0	1	0	5
TOTAL	51	47	16	8	122

Fonte: a autora (2016)

Tabela 26 – Resultado Reportagens 1.3 Fluência: Ênfases

Ênfases	Band	RBS	SBT	RIC	TOTAL
Naturais	5	19*	2	3*	29
Excessiva	10	15	4	1	30
Pouca	35*	6	8*	1	50*
Deslocadas	0	3	2	0	5
Pouca Off/Naturais Passagem	1	0	0	0	1
Excessiva Off/ Natural Passagem	0	4	0	3*	7
TOTAL	51	47	16	8	122

Fonte: a autora (2016)

Tabela 27 – Resultado Reportagens 1.3 Fluência: Articulação

Articulação	Band	RBS	SBT	RIC	TOTAL
Precisa	45*	42*	16*	8*	111*
Imprecisa	6	5	0	0	11
Travada	0	0	0	0	0
Frouxa	0	0	0	0	0
Exagerada	0	0	0	0	0
TOTAL	51	47	16	8	122

Fonte: a autora (2016)

Tabela 28 – Resultado Reportagens 1.4 Assertividade

Assertividade	Band	RBS	SBT	RIC	TOTAL
Assertivo	51*	38*	3	4*	96*
Não assertivo	0	9	13*	4*	26
TOTAL	51	47	16	8	122

Fonte: a autora (2016)

Tabela 29 – Resultado Reportagens 1.5 Concordância Comunicativa

Concordância Comunicativa	Band	RBS	SBT	RIC	TOTAL
Sim	38*	44*	11*	8*	99*
Não	9	3	3	0	15
TOTAL	47	47	14	8	116

Fonte: a autora (2016)

A tabela acima obteve como resultado 116 reportagens, em razão de dois repórteres apresentarem, no período do dia 24 ao dia 31 de agosto, apenas reportagens em *Off*, sem passagens, impossibilitando a avaliação da concordância comunicativa.

Tabela 30 – Resultado Reportagens 1.6 Ruídos

Ruídos	Band	RBS	SBT	RIC	TOTAL
Visual	0	0	0	0	0
Auditivo	0	0	0	0	0
Muletas vocais	0	0	0	0	0
Sem ruídos	51*	47*	16*	8*	122*
TOTAL	51	47	16	8	122

Fonte: a autora (2016)

Tabela 31 – Resultado Reportagens 2. Avaliação Específica de Voz e Fala: *Loudness*

<i>Loudness</i>	Band	RBS	SBT	RIC	TOTAL
Forte	0	6	0	0	6
Adequada ao contexto	51*	41*	16*	8*	116*
Fraco	0	0	0	0	0
TOTAL	51	47	16	8	122

Fonte: a autora (2016)

Tabela 32 – Resultado Reportagens 2. Avaliação Específica de Voz e Fala: *Pitch*

<i>Pitch</i>	Band	RBS	SBT	RIC	TOTAL
Grave	1	0	0	0	1
Adequada ao contexto	46*	38*	16*	3	103*
Agudo	4	9	0	5*	18
TOTAL	51	47	16	8	122

Fonte: a autora (2016)

Tabela 33 – Resultado Reportagens 2. Avaliação Específica de Voz e Fala: Ressonância

Ressonância	Band	RBS	SBT	RIC	TOTAL
Equilibrada	26*	25*	12*	1	64*
Laringofaríngea	1	5	1	0	7
Faríngea	24	10	2	7*	43
Hiponasal	0	0	1	0	1
Hipernasal	0	7	0	0	7
TOTAL	51	47	16	8	122

Fonte: a autora (2016)

Tabela 34 – Resultado Reportagens 2. Avaliação Específica de Voz e Fala: Respiração

Respiração CFR	Band	RBS	SBT	RIC	TOTAL
Sim	45*	45*	11*	8*	109*
Não	0	0	0	0	0
Ruídos ao microfone	6	2	5	0	13
TOTAL	51	47	16	8	122

Fonte: a autora (2016)

Após finalizar a análise do perfil vocal dos telejornais noturno de Florianópolis, percebe-se que o resultado geral das 122 reportagens apresenta o mesmo padrão vocal do perfil profissional, encontrado no capítulo um, ou seja, competência geral regular, sem impacto inicial, fala planejada, sem pausas, velocidade adequada, ritmo regular, poucas ênfases, articulação precisa, assertivo, com concordância comunicativa, sem ruídos, *loudness* e *pitch* adequados ao contexto, ressonância equilibrada e respiração com coordenação fono-respiratória.

Pode-se ampliar a interpretação se observarmos em outro aspecto a diferença que aparece entre os telejornais selecionados pela pesquisa. A

pesquisa mostra que o telejornal RBS Notícias apresenta um padrão de emissão vocal com mais elementos dentro do que poderia ser considerado o ideal para o jornalismo televisivo e, por consequência, para a credibilidade. Os telejornais analisados serão agora sistematizados com os resultados, partindo dos itens planejamento, pausas e ênfases (natural ou não). O RBS Notícias foi o único telejornal analisado nesta pesquisa que apresentou uma maioria de reportagens com uma fala natural, pausas adequadas ao contexto e ênfases naturais.

O telejornal RIC Notícias apresentou respostas, também, satisfatórias, pois a maioria de suas reportagens apresentam uma fala natural, com pausas adequadas e ênfases naturais na passagem, havendo uma mudança no estilo de locução no momento do *off*. Essa mudança no padrão vocal é muito comum no telejornalismo, pois o *off* é gravado, em sua maioria, dentro de uma sala acusticamente isolada e o profissional faz a leitura de um texto. O isolamento acústico, com apenas o som da voz do telejornalista cria a sensação de distanciamento tanto do público como do acontecimento que esse narra, junto com isso, o microfone pode causar distorções na voz, uma vez que a tecnologia está suscetível e esses tipos de problemas, que não seriam tão perceptíveis quando acontecem na passagem, com som ambiente e a voz transmitindo as emoções do momento real dos acontecimentos, de estar dentro da situação, local, contexto da notícia.

Ainda sobre o telejornal RIC Notícias, nota-se que o perfil vocal de seu telejornal apresenta *pitch* agudo com ressonância faríngea. É possível que esses dois elementos estejam interferindo um no outro, por apresentar um *pitch* mais agudo, o qual não é ideal para a notícia no telejornalismo, o profissional, numa tentativa de impor sua voz e diminuir o tom (no sentido de frequência), joga sua voz para a faringe. Gama (2003), tem como resultado em sua pesquisa sobre o padrão de emissão vocal de telejornalistas que a frequência média fundamental dos sujeitos durante a emissão profissional é mais grave do que a emissão espontânea, ou seja, os telejornalistas, no geral, rebaixam o *pitch* de suas vozes para o momento de uso profissional, porém, sem a orientação correta de como realizar essa modificação, podem compensar em outros elementos que não irão ser favoráveis, como no caso da ressonância. Tal modo de ressonância também está associada ao nervosismo e a uma fala tensa, sendo, também, uma possível explicação para a sua presença no telejornalismo.

O telejornal Band Cidade apresentou respostas similares ao encontrado no perfil geral das 122 reportagens. Apenas o ritmo se mostrou diferente do encontrado nos demais telejornais, enquanto os

outros 3 foram analisados como regulares, a Band apresentou ritmo repetitivo. Tanto o ritmo regular como o repetitivo não são os ideais para o telejornalismo, que busca uma emissão mais conversada, ou seja, com um ritmo natural na fala.

O telejornal SBT News obteve um resultado de perfil vocal em conformidade ao perfil geral das reportagens, apenas no item assertividade mostrou-se diferenciado, o telejornal foi avaliado como não assertivo, isto é, não conseguiu passar suas informações de forma objetiva.

A segunda etapa da pesquisa foi buscar na bibliografia elementos que pudessem definir fatores de credibilidade e, por fim, as reportagens, cujos telejornalista que a proferiram já haviam sido analisados na primeira parte, passam a ser objeto de análise aprofundada, relacionando o proferimento, o resultado do perfil vocal, condicionados com os fatores de credibilidade e as editoriais. São esses resultados que vamos apresentar e discutir a seguir.

Como já foi enfatizado, a proposta desse capítulo é a de expor e descrever as correlações encontradas com a avaliação da competência comunicativa televisiva, as categorias de credibilidade e as editoriais, objetivando os resultados finais dessa pesquisa. Assim, vamos apresentar primeiro a interpretação sobre a relação entre o **perfil vocal e a credibilidade**, cujas tabelas descritivas encontram-se nos capítulos um e dois respectivamente.

A partir do protocolo de voz e as quatro categorias de credibilidade cunhadas para a pesquisa, a ordem das categorias que serão discutidas é *Compleitude*, *Competência*, *Precisão* e finalmente a *Imparcialidade*.

Os elementos vocais que interferem na **compleitude** da notícia televisiva são: concordância comunicativa, impacto inicial e ruídos. Na análise vocal dos repórteres dos telejornais pesquisado, a grande maioria deles apresentou um resultado ideal para esses três itens.

Como foi exposto no primeiro capítulo, das 42 vozes analisadas, 34 apresentaram concordância vocal, enquanto apenas 6 indivíduos obtiveram resultado negativo. Ou seja, tanto a voz como os gestos, a fala, vestimenta, expressão facial, maquiagem, etc. estavam transmitindo a mesma mensagem. Sobre o impacto inicial, 37 dos telejornalistas não apresentaram nenhum tipo de característica que causasse uma distração no momento inicial da reportagem. Dos outros 5 profissionais, 4 tiveram a voz e 1 a postura/gestos como aspectos chamativos. Quanto aos ruídos, nenhum dos jornalistas apresentou ruído visual, auditivo ou muletas vocais durante a apresentação das reportagens.

Partimos do pressuposto de que a voz como um dos fatores que auxiliam no momento de auferir credibilidade à notícia televisiva, e ao decorrer da dissertação constatamos que a completitude dessa notícia é outro fator essencial para que o espectador acredite no que está sendo dito, como indicam as pesquisas na área da credibilidade. Ao relacionar esses dois fatores, percebeu-se que os telejornais analisados passam ao efeito de sentido de estarem transmitindo a notícia completa, ao pensarmos apenas na concepção da questão vocal.

Como todos os três itens vocais que interferem na completitude de uma notícia foram avaliados como o ideal, a pesquisa mostrou que essas características vocais são as ideias, também, para a atuação da voz no telejornal, para a boa compreensão da mensagem jornalística no todo e, assim, para um efeito de sentido de credibilidade.

A categoria **competência** telejornalística é influenciada por seis elementos vocais: *competência geral*, *planejamento*, *loudness*, *pitch*, *ressonância* e *coordenação fono-respiratória*. Desses, a pesquisa mostrou que a maioria dos indivíduos analisados ficaram fora do ideal nos dois primeiros aspectos avaliados, competência geral e planejamento.

Após avaliação vocal, percebe-se que apenas 4 repórteres foram considerados competentes em um olhar geral, enquanto todo o restante apresentou-se regular. Tal resultado indica que apesar de muitos traços vocais estarem sendo usados da forma esperada e ideal para o telejornalismo, pequenos deslizos em características específicas – não apenas vocais como, também, em questões de edição, enquadramento, cenário, etc. – podem comprometer toda a performance do profissional.

O planejamento da fala é outro item no qual grande maioria dos profissionais ficou fora do padrão esperado para o telejornal. Nesse, apenas 8 sujeitos apresentaram uma fala natural, como se estivesse em uma conversa com a audiência, durante toda a reportagem. 25 jornalistas utilizaram uma fala planejada, como se estivesse realizando a leitura do texto ou repetindo um texto decorado mentalmente, passando a sensação de uma fala mecânica de leitura. Os 9 sujeitos restantes intercalavam fala natural com planejada, usando a primeira em momentos de passagem e a segunda durante a fala do *off*, supostamente, os profissionais obtiveram esse resultado diferente nos dois momentos por conseguirem apresentar a notícia de forma natural quando não estavam realizando a leitura dela e por estarem relatando os fatos do local do acontecimento, o que auxilia na expressividade do repórter.

Os traços vocais que são subdivisões do item de avaliação específica de voz e fala, *loudness*, *pitch*, *ressonância* e *respiração*, esses foram avaliados com resultado positivo na maioria dos repórteres. Quanto

ao *loudness*, 41 demonstraram estar adequados ao contexto e 1 apresentou uma voz forte. O *pitch* está adequado ao contexto em 34 telejornalistas, enquanto 1 apresentou voz grave 7 a voz aguda. Dos repórteres, a ressonância de 23 estava equilibrada; 11 faríngea; 6 laringo-faríngea; 1 hiponasal; e 1 hipernasal. A coordenação fono-respiratória de 38 telejornalistas foi considerada normal, ou seja, esses foram avaliados com coordenação fono-respiratória, enquanto 4 apresentaram ruídos ao microfone, indicando uma incoordenação entre as duas funções – fonação e respiração.

Se englobarmos as quatro subdivisões como sendo um item com resposta ideal, temos uma equivalência de 2 erros para 1 acerto. Assim, pode-se dizer que os telejornalistas dos telejornais noturnos de Florianópolis aqui analisados não são completamente competentes, sendo importante enfatizar que tal conclusão é restrita ao uso vocal, entende-se que outros fatores estão envolvidos no momento de considerar um telejornalista ou telejornal competente.

Porém, se considerarmos os subitens individualmente, temos que das 6 características pesquisadas, apenas 2 estão fora do padrão ideal para a televisão e para uma notícia com competência e credibilidade. Contudo, ainda não é possível afirmar que os telejornalistas são competentes, mesmo quando a maioria dos resultados é positivo. Isso porque, como foi explicitado anteriormente, pequenos erros ou usos inadequados da voz podem acabar por interferir no julgamento de quem assiste ao telejornal, fazendo com que mínimos detalhes atrapalhem na reportagem e no entendimento de quem a assiste, causando a impressão no espectador de que o profissional não consegue ser claro o suficiente, não possui a habilidade para passar as informações como deveria, não é competente.

A categoria **precisão** engloba os itens vocais *assertividade*, *velocidade*, *articulação* e *ritmo*. Nesta categoria temos que os três primeiros foram analisados como adequados e o último apresentou respostas inadequadas para o ganho de credibilidade na televisão.

Tendo como possibilidade de resposta no protocolo ser ou não assertivo, 30 sujeitos conseguiram ser assertivos em suas reportagens. Quanto à velocidade e articulação, ambas subitens da *fluência*, na primeira 35 utilizaram a velocidade adequada, em 5 a emissão foi realizada com velocidade aumentada e 2 diminuída, mais lenta. Quanto à articulação, 39 foram precisos na articulação das palavras e 3 apresentaram imprecisões.

No último elemento, que é, também, um subitem da *fluência*, somente 7 repórteres foram avaliados com um ritmo de fala natural, 8 utilizaram o ritmo repetitivo e 1 indivíduo apresentou ritmo natural na

passagem e regular durante o *off*. A maioria dos telejornalistas, mais precisamente 26, usavam o ritmo regular durante suas notícias.

Desta forma, no que diz respeito à fluência, a reportagem não foi passada de forma completamente precisa pela maioria dos jornalistas, uma vez que entre os itens pesquisados o ritmo apresentou resposta não ideal. Ao relacionar com o resultado satisfatório obtido no item assertividade, a conclusão se mantém a mesma, o que significa que para a presente pesquisa, no quesito vocal, os repórteres apresentam performance que poderia ser mais precisa, se houvesse a melhora do ritmo vocal para um ritmo natural e menos automático da fala, o que os tornariam merecedores de credibilidade.

A categoria **imparcialidade** é a última a ser descrita e analisada, justamente, por ter sido a única em que a maioria dos repórteres não atingiram o resultado esperado para uma apresentação vocal que auxiliasse na credibilização do profissional e do telejornal. Aqui foram inseridos os itens vocais *pausas* e *ênfases*, subitens da *fluência*. Em ambos tópicos, no geral, os repórteres obtiveram resultados negativos.

Entre os 42 repórteres, apenas 13 apresentaram pausas adequadas ao contexto, que respeitassem os momentos de respiração, pontuação gramatical e interpretação do que estava sendo dito. 6 modificavam a forma de utilizar as pausas quando gravavam a passagem e o *off*, sendo que 4 não faziam pausas durante o *off*, mas faziam pausas adequadas ao contexto durante a passagem; e 2 realizavam pausas excessivas durante o *off*, enquanto a passagem estava adequada ao contexto. 23 repórteres não utilizavam pausas durante suas reportagens, sendo esse o resultado da grande maioria.

O resultado é similar quanto às ênfases, na qual 15 telejornalistas faziam poucas ênfases em suas reportagens. Entre os indivíduos analisados, 10 utilizavam ênfases excessivamente, 2 deslocadas e apenas 9 realizavam da forma ideal, ou seja, as ênfases eram naturais. Ainda, em 6 foi possível perceber diferença entre *off* e passagem, 2 realizavam pouca ênfase durante o *off* e 4 eram excessivos, mas naturais durante a passagem.

Contudo, se analisarmos esse fator, imparcialidade, com os resultados obtidos em cada jornal, nota-se que o telejornal RBS Notícias apresenta um perfil vocal no qual tanto as pausas como as ênfases são adequadas e naturais. Portanto, a pesquisa apontou a partir dos resultados obtidos que o telejornal RBS Notícias é o único que transmite o efeito de sentido de imparcialidade através da voz. A experiência profissional permite afirmar que o telejornal RBS Notícias apresentou melhor resultado, possivelmente, devido ao fato dos telejornalistas terem,

frequentemente, atendimento e cursos com fonoaudiólogos, orientando-os e realizando exercícios vocais de aperfeiçoamento³³.

Em relação ao **perfil vocal e as Editorias**, embora pudesse ficar melhor visualizado no trabalho o formato tabela dos dados, a opção aqui não foi por colocar os dados nessa forma, em razão de que são muitos subitens a serem inseridos na grade, prejudicando a exibição nessa página e nem mesmo em anexo. Portanto, a sistematização das 12 Editorias em relação às reportagens ficou assim descrita:

Ecologia – 1 reportagem, 1 repórter. Competência geral regular, sem impacto inicial, fala planejada, sem pausas, ritmo regular, velocidade adequada, pouca ênfase, articulação precisa, assertivo, não tem concordância comunicativa, sem ruídos, *loudness* adequado, *pitch* adequado, ressonância equilibrada e apresenta coordenação fono-respiratória.

Cobertura judiciária – 2 reportagens, 2 repórteres. Competência geral regular, sem impacto inicial, fala 50% planejada e 50% *off* planejada com passagem natural, pausas adequadas em uma reportagem e sem pausas na outra, ritmo regular, velocidade variou em aumentada e adequada, assim como as ênfases se apresentarem em uma reportagem com poucas e na outra com excesso de ênfases no momento de *off* e natural na passagem, articulação precisa, assertivo, com concordância comunicativa, sem ruídos, *loudness* adequado, *pitch* alternou em agudo e adequado, ressonância equilibrada e com coordenação fono-respiratória.

Cobertura Política – 10 reportagens, 5 repórteres. Competência geral regular, sem impacto inicial, fala planejada, pausas adequadas, ritmo repetitivo, velocidade adequada, ênfases excessivas, articulação precisa, assertivo, com concordância comunicativa, sem ruídos, *loudness* e *pitch* adequados ao contexto, ressonância faríngea e com coordenação fono-respiratória.

³³ Alias, em trabalho anterior desenvolvido para a conclusão de curso, pesquisou-se sobre as empresas de televisão e a relação das atividades de fonoaudiologia no interior das organizações. Na época (2013), o grupo RBS juntamente com a Rede Globo de Televisão tem como prática desde os anos 80 oferecer cursos de aperfeiçoamento internos a seus profissionais com atuação direta de fonoaudiólogas contratadas, especificamente, para estudar e tratar os profissionais da casa. Os resultados deste movimento são muito publicados e conhecidos no campo da Fonoaudiologia, cujos nomes de referência são Behlau, Kyrillos, Cotes e Feijó. Muitos deles já referidos na bibliografia dessa dissertação.

Economia e finanças – 17 reportagens, 14 repórteres. Competência geral regular, sem impacto inicial, fala planejada, sem pausas, ritmo regular, velocidade adequada, poucas ênfases, articulação precisa, assertivo, com concordância comunicativa, sem ruídos, *loudness* e *pitch* adequados, ressonância faríngea e com coordenação fono-respiratória.

Educação – 6 reportagens, 5 repórteres. Competência geral regular, sem impacto inicial, fala planejada, sem pausas, ritmo variou entre repetitivo ou regular, velocidade adequada, poucas ênfases, articulação precisa, assertivo, com concordância comunicativa, sem ruídos, *loudness* e *pitch* adequados, ressonância equilibrada e com coordenação fono-respiratória.

Previsão do Tempo – 7 reportagens, 1 repórter. Competência comunicativa geral regular, sem impacto inicial, planejamento natural, pausas adequadas, ritmo natural, velocidade adequada, ênfases naturais, articulação precisa, assertivo, com concordância comunicativa, sem ruídos, *loudness* e *pitch* adequados, ressonância hipernasal e com coordenação fono-respiratória.

Esporte – 21 reportagens, 10 repórteres. Competência geral regular, sem impacto inicial, fala natural, sem pausas, ritmo regular, velocidade adequada, poucas ênfases, articulação precisa, assertivo, com concordância comunicativa, *loudness* e *pitch* adequados, ressonância equilibrada e com coordenação fono-respiratória.

Regional – 14 reportagens, 10 repórteres. Competência geral regular, sem impacto inicial, fala planejada, sem pausas, ritmo regular, velocidade adequada, poucas ênfases, articulação precisa, não assertivo, com concordância comunicativa, *loudness* e *pitch* adequados, ressonância equilibrada e com coordenação fono-respiratória.

Polícia – 21 reportagens, 15 repórteres. Competência geral regular, sem impacto inicial, fala planejada, sem pausas, ritmo regular, velocidade adequada, ênfases excessivas, articulação precisa, assertivo, com concordância comunicativa, *loudness* e *pitch* adequados, ressonância equilibrada e com coordenação fono-respiratória.

Saúde urbana – 12 reportagens, 10 repórteres. Competência comunicativa geral regular, sem impacto inicial, fala planejada, sem pausas, ritmo regular, velocidade adequada, poucas ênfases, articulação precisa, assertivo, com concordância comunicativa, *loudness* e *pitch* adequados, ressonância equilibrada e com coordenação fono-respiratória.

Trabalho – 1 reportagem e 1 repórter. Competência comunicativa regular, sem impacto inicial, fala planejada, sem pausas, ritmo repetitivo, velocidade adequada, poucas ênfases, articulação precisa, assertivo, com concordância comunicativa, sem ruídos, *loudness* e *pitch* adequados, ressonância equilibrada e com coordenação fono-respiratória.

Transporte – 10 reportagens, 7 repórteres. Competência comunicativa regular, sem impacto inicial, fala planejada, sem pausas, ritmo oscila entre repetitivo e regular, velocidade adequada, ênfases variaram entre poucas e excessivas, articulação precisa, assertivo, com concordância comunicativa, *loudness* e *pitch* adequados, ressonância equilibrada e com coordenação fono-respiratória.

Observando o resultado encontrado com as editorias, percebe-se que há poucas diferenças entre os perfis vocais em cada editoria, o que demonstra que os telejornalistas estão utilizando um padrão vocal independente do conteúdo que está sendo veiculado, apresentando de forma padronizada as notícias.

As editorias que tiveram resultados mais diferenciados do padrão encontrado nas 122 reportagens foram a Cobertura Judiciária, Cobertura Política e a Previsão do Tempo. A última obteve melhor avaliação, apresentando uma fala natural, com pausas adequadas, ritmo e ênfases naturais e apenas no item ressonância, hipernasal, apresentou variação insatisfatória e fora do perfil geral. As notícias da previsão do tempo analisadas para a pesquisa não eram feitas pela leitura e sim por meio de conversa com o apresentador do telejornal, auxiliando na fala mais natural de conversação.

A fala planejada é o padrão encontrado nesta dissertação, entretanto, ao analisarmos o perfil por editorias, percebe-se que, além da Previsão do Tempo, o Esporte apresenta fala natural. Peter (2005), em pesquisa sobre a narrativa do telejornalista esportivo, relata que o esporte tem um estilo de locução com mais improvisos, linguagem mais solta e menos rígida, o que é evidenciado aqui.

As ênfases utilizadas nas reportagens de Cobertura Política e Policiais foram excessivas, ao contrário do perfil geral, poucas. As ênfases são responsáveis por grifar certas palavras com a nossa voz, com esses grifos deixamos transparecer quais as informações principais e quais são as principais intenções do discurso. Os repórteres podem realizar esses grifos de forma natural, como na fala espontânea, ou para, intencionalmente, fazer com que o espectador faça uma interpretação considerando como relevantes os fatos enfatizados por ele – e, assim, influenciar na imparcialidade da reportagem – ou, ainda, por não saber quais palavras enfatizar, realiza as ênfases de forma aleatória.

Apenas uma das editorias apresentou-se não assertiva, a Regional. As reportagens do interior, geralmente, eram apresentadas por telejornalistas das cidades. O que notou-se foi uma fala pouco objetiva,

não comunicando uma mensagem clara do motivo de se estar dando a notícia e sua relevância.

Outro ponto importante dessa análise é o fato das editorias Cobertura Política e Economia e Finanças apresentarem a ressonância faríngea como padrão. Talvez por essas temáticas serem consideradas de maior seriedade, configurando ao emissor um peso de responsabilidade maior no telejornalismo ao relatar a notícia, o que tensiona e causa nervosismo o que, como vimos anteriormente, são expostos na ressonância faríngea. Outra interpretação pode surgir em razão da intenção de agravar o *pitch* com a voz “para dentro”, uma vez que a voz mais grave é considerada de maior seriedade, como já se mostrou anteriormente.

Antes de iniciarmos a discussão sobre a credibilidade vocal, relacionando-a com a temática da reportagem, análise final desta pesquisa, será feita a divisão dos tópicos vocais pelas categorias de credibilidade, para uma melhor visão e entendimento das diferenças e semelhanças entre cada editoria, no que diz respeito ao seu uso vocal e como esse último interfere na aquisição de credibilidade.

As tabelas a seguir explicitam a relação entre os elementos do perfil vocal, as categorias de credibilidade e as editorias, estando destacado com asterisco os resultados mais significativos de cada editoria.

Tabela 35 – Editorias e Completitude

Editoria	Concordância comunicativa	Impacto Inicial	Ruídos
Ecologia	Não	Não*	Sem ruídos*
Cobertura Judiciária	Sim*	Não*	Sem ruídos*
Cobertura Política	Sim*	Não*	Sem ruídos*
Economia	Sim*	Não*	Sem ruídos*
Educação	Sim*	Não*	Sem ruídos*
Esporte	Sim*	Não*	Sem ruídos*
Regional	Sim*	Não*	Sem ruídos*
Polícia	Sim*	Não*	Sem ruídos*
Saúde Urbana	Sim*	Não*	Sem ruídos*
Tempo	Sim*	Não*	Sem ruídos*
Trabalho	Sim*	Não*	Sem ruídos*
Transporte	Sim*	Não*	Sem ruídos*

Fonte: a autora (2016)

Tabela 36 – Editorias e Competência

Editorial	Ger al	Planeja mento	Loudn ess	Pitch	Ressonâ ncia	Respir ação CRF
Ecologia	Reg ular	Planejad a	Adequ ado*	Adequ ado*	Equilibr ada*	Sim*
Cobert ura Judici ária	Reg ular	Planejad a/ <i>off</i> planejad a e passage m natural	Adequ ado*	Adequa do/ Agudo	Equilibr ada*	Sim*
Cobert ura Polític a	Reg ular	Planejad a	Adequ ado*	Adequ ado*	Faríngea	Sim*
Econo mia	Reg ular	Planejad a	Adequ ado*	Adequ ado*	Faríngea	Sim*
Educa ção	Reg ular	Planejad a	Adequ ado*	Adequ ado*	Equilibr ada*	Sim*
Esport e	Reg ular	Natural *	Adequ ado*	Adequ ado*	Equilibr ada*	Sim*
Region al	Reg ular	Planejad a	Adequ ado*	Adequ ado*	Equilibr ada*	Sim*
Polícia	Reg ular	Planejad a	Adequ ado*	Adequ ado*	Equilibr ada*	Sim*
Saúde Urban a	Reg ular	Planejad a	Adequ ado*	Adequ ado*	Equilibr ada*	Sim*
Tempo	Reg ular	Natural *	Adequ ado*	Adequ ado*	Hipernas al	Sim*
Trabal ho	Reg ular	Planejad a	Adequ ado*	Adequ ado*	Equilibr ada*	Sim*
Trans porte	Reg ular	Planejad a	Adequ ado*	Adequ ado*	Equilibr ada*	Sim*

Fonte: a autora (2016)

Tabela 37 – Editorias e Precisão

Editorias	Assertividade	Ritmo	Velocidade	Articulação
Ecologia	Assertivo*	Regular	Adequada*	Precisa*
Cobertura Judiciária	Assertivo*	Regular	Adequada/ aumentada	Precisa*
Cobertura Política	Assertivo*	Repetitivo	Adequada*	Precisa*
Economia	Assertivo*	Regular	Adequada*	Precisa*
Educação	Assertivo*	Repetitivo	Adequada*	Precisa*
Tempo	Assertivo*	Natural*	Adequada*	Precisa*
Esporte	Assertivo*	Regular	Adequada*	Precisa*
Regional	Não Assertivo	Regular	Adequada*	Precisa*
Polícia	Assertivo*	Regular	Adequada*	Precisa*
Saúde Urbana	Assertivo*	Regular	Adequada*	Precisa*
Trabalho	Assertivo*	Repetitivo	Adequada*	Precisa*
Transporte	Assertivo*	Regular/ Repetitivo	Adequada*	Precisa*

Fonte: a autora (2016)

Tabela 38 – Editorias e Imparcialidade

Editorias	Pausas	Ênfases
Ecologia	Sem	Poucas/ Excessivas
Cobertura Judiciária	Adequado/ Sem	Excessivas
Cobertura Política	Adequado*	Poucas
Economia	Sem	Poucas
Educação	Sem	Poucas
Esporte	Sem	Poucas
Regional	Sem	Poucas
Polícia	Sem	Excessivas
Saúde Urbana	Sem	Poucas
Tempo	Adequado*	Natural*
Trabalho	Sem	Poucas
Transporte	Sem	Poucas/ Excessivas

Fonte: a autora (2016)

A partir desses resultados finais, a pesquisa aponta que apenas a editoria de Ecologia não apresenta um perfil vocal que transmite o efeito de sentido de completude, competência, precisão ou imparcialidade, porém, entre as 122 reportagens analisadas, havia apenas uma reportagem dessa temática, sendo necessário maiores investigações em pesquisas futuras para uma análise mais aprofundada e um parecer mais definidor sobre o estudo. Quanto à completude, todas as outras 11 editorias foram consideradas com um perfil vocal que auxilia na construção da credibilidade vocal quanto a esse fator de credibilidade do telejornalismo.

Em relação a competência dos repórteres, correlacionando a voz com o fator competência e as editorias, foi a única categoria que não apresentou resposta satisfatória para nenhuma das editorias analisadas. A pesquisa mostrou que, tanto com o olhar apenas nos repórteres, como nas reportagens e nas editorias, a voz dos telejornalistas dos telejornais noturnos de Florianópolis RBS Notícias, Band Cidade, RIC Notícias e SBT News não estão sendo capazes de construir o efeito de sentido de credibilidade, através da voz, e de exibir de fato uma imagem de profissionais competentes, e, assim, proferir maior credibilidade aos conteúdos visibilizados.

Surpreendentemente, a única editoria que apresenta todos os elementos vocais ideias para a categoria de credibilidade precisão e imparcialidade foi a editoria de Previsão do Tempo. Apesar de não ser uma temática que carregue a responsabilidade de ser crível, como

acontece com Política, Economia, Policial, por exemplo, a Previsão do Tempo foi a editoria que apresentou a melhor avaliação vocal, demonstrando um perfil vocal que é capaz de passar a impressão de completitude, precisão e imparcialidade, desta forma, com maior número de fatores de credibilidade. Isso, mesmo sem ser a temática com maior cobrança da sociedade para tal.

Um dos prováveis motivos desse resultado, é o fato do telejornalismo atual ser mais aberto a novos tipos de apresentações, com performances mais dinâmicas, mais improvisadas e com menos rigidez em sua linguagem. O repórter distante do público com a voz grave, rígida, linguagem formal e poucos movimentos corporais e faciais não parece ser mais o tipo de profissional ideal para o telejornalismo que busca aproximar o espectador, mantendo uma conversa com o outro lado da tela. É um telejornal dirigido ao telespectador e que procura ser autêntico. E esse estilo de emissão é percebido no perfil vocal utilizado pela Previsão do Tempo, por isso, a voz dessa editoria foi a que mais conseguiu transmitir fatores de credibilidades.

Assim, percebe-se que os telejornalistas não estão utilizando a voz de forma favorável para a credibilização das reportagens, o que é possível depreender das análises é que muitos elementos vocais são avaliados como inadequados para a aquisição de credibilidade devido à forma como os profissionais estão apresentando as reportagens, por meio de leituras e texto memorizados. A fala planejada, com ritmo regular e com poucas pausas e ênfases são compatíveis com o perfil da voz de leitura, pois perde-se a naturalidade da fala quando essa é feita pela leitura, o texto escrito tende sempre a ser mais formal e conservador (STIER; COSTA NETO, 2003).

Entende-se que a compreensão da notícia está na escolha das palavras certas, concisas e na estruturação de um texto que relate os fatos de forma coloquial, sempre o mais próximo da realidade da maioria das pessoas. Porém, os recursos entoacionais que o jornalista utiliza podem ser fator de maior ou menor relevância para o entendimento da mensagem. Além disso, é importante considerarmos que variações acontecem **naturalmente**, sem necessidade de certa constância ou periodicidade (LOPES, 2004, p. 121. grifo nosso).

Isso pode ser evidenciado com o fato da editoria de Previsão do Tempo, a única que acontece em forma de conversa entre os telejornalistas, ser a com o perfil com mais itens ideias para a construção de credibilidade vocal. Os elementos com mais resultados alterados são planejamento, pausa, ritmo e ênfases, ou seja, itens que são intensamente influenciados pelo tipo de fala – espontânea ou leitura.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta parte final do trabalho, propõe-se lembrar o objetivo principal dessa pesquisa, bem como seu pressuposto de trabalho, o qual norteou a pesquisa até o presente momento. Durante todo o percurso do estudo, a hipótese que incentivou a realização desta dissertação e sua finalização foi a de que a **voz é um dos fatores que interfere na conquista, ou perda, de credibilidade no telejornalismo**. Sendo ela um importante instrumento de trabalho não só pelo fato de ser imprescindível para os profissionais da voz, como é o caso dos telejornalistas, mas por ser responsável por passar informações que vão além das palavras ditas.

O objetivo geral da dissertação foi o de estabelecer uma correlação entre os fatores de credibilidade jornalística com os elementos componentes do perfil vocal de telejornalistas, especificamente os que constituíram o objeto empírico dessa pesquisa, que foram aqueles que participaram de quatro telejornais noturnos de Florianópolis (RBS Notícias, Band Cidade, SBT News e RIC Notícias). Para alcançar esse objetivo, realizou-se, preliminarmente, a análise vocal das reportagens disponíveis nos websites dos respectivos telejornais durante o período do dia 24 à 31 de agosto, tal análise está descrita no primeiro capítulo. Em seguida, iniciou-se a pesquisa por fatores de credibilidade na bibliografia do campo do Jornalismo, a qual permitiu a elaboração das quatro grandes categorias de credibilidade, os quatro principais fatores que auxiliam na aquisição de credibilidade, utilizados para a análise final deste trabalho. Essas categorias foram relatadas no segundo capítulo, assim como a sua relação com os elementos vocais pesquisados no Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa (FRANCO; PANICO; ROLIM, 2011).

Ao final desse processo de análise e no decorrer da pesquisa, percebeu-se a necessidade de sistematizar as reportagens por temáticas, afim de verificar se os repórteres realizavam mudanças no padrão vocal dependendo do conteúdo do discurso. Para dar conta dessa proposta, a pesquisa recorreu às bases de estudos de jornalismo fundamentos e oriundos do jornalismo impresso principalmente, buscando o conceito e as divisões realizadas nas Editorias do jornalismo impresso que foram aplicadas nas reportagens dos telejornais, possibilitando a organização a qual será descrita e interpretada neste capítulo de considerações finais.

Na esteira desta escolha, o trabalho executou um percurso extensivo de análise que recorreu a uma análise aplicada, da avaliação vocal, depois, em cima do resultado dessa análise, se empreendeu outro percurso, a análise dos fatores de credibilidade e divisão das reportagens

por Editorias, para neste momento de fechamento, trazer as considerações finais em relação à investigação empreendida nos últimos dois anos.

Correlacionando o perfil vocal com os fatores de credibilidade, mais especificamente as quatro categorias criadas pela pesquisa – completitude, competência, precisão e imparcialidade –, percebe-se que os elementos vocais dos telejornais pesquisados estão, em sua maioria, fora do padrão ideal para o telejornalismo atual, considerando que aceitamos como o padrão ideal o mesmo do Protocolo de Competência Comunicativa Televisiva das autoras Franco, Panico e Rolim (2011). Nesse caso, as vozes desses telejornalistas não estão contribuindo para a construção vocal da credibilidade nos produtos por eles emitidos.

Portanto, ao considerarmos a voz como um fator que influencia na conquista da credibilidade, percebemos que mesmo após décadas de estudo e de trabalho conjunto entre fonoaudiólogos e telejornalistas, a questão da leitura na apresentação dos telejornais ainda é um dos aspectos que mais interferem na naturalidade do telejornal e de um padrão de emissão que transmita confiança aos telespectadores, fazendo-os acreditar nas notícias e nos profissionais que as relatam e os auferindo credibilidade.

Ao final desse processo, pode-se dizer que a pesquisa comprova a pressuposição de que a voz tem essa relação com a credibilidade e que é possível mapear os efeitos de credibilidade na voz dos telejornalistas.

Quanto ao uso do Protocolo de Competência Comunicativa Televisiva (FRANCO; PANICO; ROLIM, 2011), a presente dissertação mostrou a eficácia da sua utilização na avaliação dos repórteres, permitindo que os resultados provenientes do protocolo fossem interpretados e discutidos por profissionais das duas áreas nas quais se enquadra a pesquisa: Jornalismo e Fonoaudiologia. A utilização de uma linguagem de fácil compreensão para todos os profissionais envolvidos, auxilia nas ações que deverão ser tomadas para o aperfeiçoamento vocal e qualificação dos telejornalistas e no intercâmbio de informações entre jornalistas e fonoaudiólogos. No último ano da pesquisa, o protocolo foi apresentado no *45th Annual Symposium: Care of the Professional Voice*³⁴, passando a ter reconhecimento internacional.

Para o campo do Jornalismo, a dissertação contribui trazendo uma nova reflexão sobre a credibilidade no telejornalismo, considerando a voz como um dos fatores que interferem no julgamento dos espectadores. Por essa perspectiva, trabalhar com o aperfeiçoamento da voz e da narração

³⁴ O Simpósio aconteceu na Filadélfia, Estados Unidos, nos dias 1 à 5 de junho de 2016.

das notícias desde o ensino do telejornalismo nas universidades é essencial para a formação de profissionais qualificados para o mercado de trabalho atual.

Além disso, o estudo demonstra qual o perfil vocal que transmite o efeito de competência comunicativa e, assim, de credibilidade no telejornal. Ao comparar o perfil ideal com o encontrado nos telejornais noturnos que compõem o corpus da pesquisa, pode-se mapear quais os elementos vocais que não estão favorecendo uma narração televisiva de credibilidade e trabalhar no aprimoramento desses itens específicos tanto no ensino como no meio profissional, dentro das emissoras de televisão.

Para a Fonoaudiologia, a dissertação expõe um campo de atuação que, apesar de já ser objeto de estudo de diversas pesquisas na área da saúde, ainda carece de atividade profissional, ou seja, de fonoaudiólogos atendendo e orientando as equipes de telejornalistas. Esse é um serviço que precisa ser mais explorado pelos donos das emissoras que buscam apresentar um produto telejornalístico de melhor qualidade e pelos fonoaudiólogos, por se tratar de uma área que, como apontou a pesquisa, apresenta diversos parâmetros vocais que necessitam ser aprimorados com treinamentos e orientações, uma vez que não estão contribuindo para uma comunicação competente e credível com o espectador.

Do ponto de vista dos estudos acadêmicos, a pesquisa fortalece a interlocução e a interdisciplinaridade científica no campo do Jornalismo que, a partir de aportes da Fonoaudiologia, pode problematizar e refletir sobre temas que visam formar escopo teórico científico para o jornalismo como uma área de conhecimento. Do ponto de vista do jornalismo prático, ou das possibilidades que os estudos teóricos possam reverter, diretamente, aos fazeres e à formação de profissionais nesses fazeres, a pesquisa também se fez pertinente visto que comprova a importância de se pensar todos os elementos narrativos em cena num telejornal fundado principalmente (a partir dessa pesquisa) na voz como uma forma, ou ferramenta, de qualificação do proferimento e do próprio resultado do jornalismo de qualidade para a sociedade.

Ainda é preciso que mais pesquisas sejam produzidas sobre o tema, para que se possa realizar novas correlações e obter um maior entendimento de como a voz interfere na credibilidade das notícias não apenas do telejornalismo, mas, também, no rádio, na internet e até mesmo no jornalismo impresso, o qual utiliza a voz nos momentos de entrevistas, conversa com as fontes, etc.

Para compreender os efeitos da voz nos telespectadores, seria fundamental a realização de pesquisas de recepção com esse público. Na qual, através de questionários e/ou entrevistas, seria possível descobrir

quais os elementos vocais e não vocais (vestimenta, enquadramento, conteúdo, escolha das palavras, seleção de entrevistados, etc.) o espectador considera ao julgar uma notícia como sendo verdadeira ou não.

Contudo, tão importante quanto a continuidade de estudos nessa área, é a continuidade da interação entre os campos da Fonoaudiologia e do Jornalismo, que mais pesquisas interdisciplinares sejam realizadas e seus conhecimentos sejam compartilhados, gerando mais resultados multidisciplinares.

REFERÊNCIAS

ABDULLA, R. A. *et al.* The credibility of newspapers, television news, and online news. 2002. Disponível em: <

http://www.researchgate.net/publication/237343900_THE_CREDIBILITY_OF_NEWSPAPERS_TELEVISION_NEWS_AND_ONLINE_NEWS> Acesso em: 10 abr. 2016.

ANGELIS; E. C.; BARROS, A. P. B. Avaliação perceptivo-auditiva da voz. In: DEDIVITIS, R.A.; BARROS, A.P.B. **Métodos de avaliação e diagnóstico de laringe e voz**. São Paulo: Lovise, 2002. p. 185-200.

AMARAL, L. **Técnica de jornal e periódico**. Rio de Janeiro: Tempo brasileiro. 1969.

AULETE, J. C. **iDicionário Aulete**. Lexikon Editora Digital, 2008. [Verbete: Credibilidade].

AZEVEDO, J. B. M.; FERREIRA, L. P.; KYRILLOS, L. R. Julgamento de telespectadores a partir de uma proposta de intervenção fonoaudiológica com telejornalistas. **Rev CEFAC**, São Paulo, v. 11, n. 1. p. 281-289, abr/jun. 2009.

BALSEBRE, A. **La credibilidad de la radioinformativa**. Barcelona: Feed-Back Ediciones, 1994. 117p.

BARBEIRO, H.; LIMA, P. R. **Manual de telejornalismo: os segredos da notícia na TV**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2002. 252 p.

BARRETO, R. **entrevista à autora**. 23 abr. 2016.

BEHLAU, M. et al. Anatomia da laringe e fisiologia da produção vocal. In: BEHLAU, M. (org). **Voz: o livro do especialista**. Rio de Janeiro: Revinter, 2001. v. 1. p. 1-52.

BEHLAU, M. et al. Voz profissional: aspectos gerais da atuação fonoaudiológica. In: _____. (org). **Voz: o livro do especialista**. Rio de Janeiro: Revinter, 2005. V. 2. p. 287-407.

BEHLAU, M.; PONTES, P. **Higiene vocal: cuidando da voz**. 4. ed. Rio de Janeiro: Revinter, 2009. 73 p.

BEHLAU, M.; ZIEMER, R. Psicodinâmica vocal. In: FERREIRA, L. **Trabalhando a voz**. São Paulo: Summus, 1987. p. 71-88.

BELTRÃO, L. **Jornalismo Opinativo**. Porto Alegre: Sulina, 1980.

BENTELE, G.; SEIDENGLANZ, R. Trust and Credibility – Prerequisites for Communication Management. In: ZERFASS, Ansgar; RULER, Betteke Van; SRIRAMESH, Krishnamurthy.(eds.). **Public Relations Research. European and International Perspectives and Innovations**. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2008.

BLOCH, P. **Divulgando problemas de voz e fala**. Rio de Janeiro: Revinter, 2003. 147 p.

BLOCH, P. **Comunicação oral da criança e do adulto**. Rio de Janeiro: Revinter, 2002. 119 p.

BOONE, D. R.; PLANTE, E. **Comunicação humana e seus distúrbios**. 2. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1994. 402 p.

BOONE, D.R.; McFARLANE, S. C. **A voz e a terapia vocal**. 5. ed. Porto Alegre: Artmed, 1994. 300 p.

BRASIL. Lei nº 6965, de 9 de dezembro de 1981. Dispõe sobre a regulamentação da Profissão de Fonoaudiólogo, e determina outras providências. Disponível em:
<<http://www.fonoaudiologia.org.br/legislacaoPDF/lei%20No%206.965,%20de%209%20de%20dez%201981.pdf>>. Acesso em: 01 jul. 2015.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria de Comunicação Social. Pesquisa brasileira de mídia 2015 : hábitos de consumo de mídia pela população brasileira. – Brasília : Secom, 2014. 153 p.

CARTER, R. F.; GREENBERG, B. S. Newspaper or television: which do you believe? **Journalism Quarterly**, v. 42, n. 1, p. 29-34, mar. 1965.

COTES, C. A expressividade no telejornalismo brasileiro. In: FEIJÓ, D.; GAMA, A.C.C.; KYRILLOS, L. (org.). **Fonoaudiologia e telejornalismo: relatos do IV encontro nacional de fonoaudiologia da central globo de jornalismo**. Rio de Janeiro: Revinter, 2005. p. 39-59.

COTES, C.; KYRILLOS, L. A voz no telejornalismo. In: OLIVEIRA I. B.; ALMEIDA A.A.F., RAIZE T. **Voz profissional**: produção científica da Fonoaudiologia Brasileira. 3. ed. SBFa, 2008. Disponível em: http://www.sbf.org.br/portal/voz_profissional/telejornalismo.pdf Acesso em 20 set. 2015.

CHARAUDEAU, P. **El discurso de la información**. Barcelona: Gedisa. 2003. 317p.

CHRISTOFOLETTI, R.; TERNES, M. O. Ética jornalística na primeira década do século XXI: um mapeamento de ocorrências. **Rev. Comunicação, mídia e consumo**, São Paulo, v. 9, n. 24, p. 75-94, mai. 2012. Disponível em: <http://revistacmc.espm.br/index.php/revistacmc/article/viewFile/237/232> Acesso em: 10 out. 2015.

DEDIVITIS, R. A. Anatomia da laringe. In DEDIVITIS, R.A.; BARROS, A.P.B. **Métodos de avaliação e diagnóstico de laringe e voz**. São Paulo: Lovise, 2002. p. 5-37.

DIJK, T. A. V. Discourse as interaction in society. In: _____. **Discourse as social interaction**. London: SAGE, 1997. p. 1-37.

DIJK, T. A. V. **Cognição, discurso e interação**. São Paulo: Contexto, 1992. 207 p.

ERBOLATO, M. L. Edição. In: _____. **Técnicas de codificação em jornalismo**: redação, captação e edição no jornal diário. 5ed. São Paulo: Ática, 1991. p. 220-252.

FEIJÓ, D. A fala. In: KYRILLOS, L.; COTES, C.; FEIJÓ, D. **Voz e corpo na TV: a fonoaudiologia a serviço da comunicação**. São Paulo: Globo, 2003. p. 45-66.

FERREIRA, A. B. H. Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa. 3ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999. 2128p.

FLANAGIN, A. J., METZGER, M. J. Perceptions of internet information credibility. **Journalism & Mass Communication Quarterly**, v. 77, n. 3, p. 515-540. 2000.

FRANCO, E.; PANICO, A.; ROLIM, M. R. P. Protocolo em comunicação televisiva. In: CONGRESSO BRASILEIRO E INTERNACIONAL DE FONOAUDIOLOGIA. 19, 2011, São Paulo.

GAMA, A. C. C. Caracterização do padrão de emissão espontânea e profissional no telejornalismo. In: KYRILLOS, L.R. (org.). **Fonoaudiologia e telejornalismo**: relatos de experiências na rede globo de televisão. Rio de Janeiro: Revinter, 2003. p. 35-43.

GRAZIANO, C; MCGRATH, K. Measuring the concept of credibility. **Journalism Quarterly**, v. 63, n. 3, p. 451-462. 1986.

GRAHAM, P. Testimonial entitlement and the function of comprehension. In: HADDOCK, A.; MILLAR, A.; PRITCHARD, D. (org.) **Social Epistemology**. Nova York: Oxford University Press, 2010. p. 148-174.

GREIMAS, A. J.; COURTEZ, J. Dicionário de Semiótica. São Paulo: Culdix, s/d.

HENRIQUE, L. L. Acústica musical. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2002. 1130p.

HERREROS, M. C. **Información Televisiva**: mediaciones, contenidos, expresión y programación. Madrid: Editorial Síntesis, 1998. 543 p.

HOVLAND, C. I; WEISS, W. The influence of source credibility on communication effectiveness. **Public Opinion Quarterly**, v. 15, n. 4, p. 635-650. 1951.

JOHNSON, T. J; KAYE, B. K. Using is believing: the influence of reliance on the credibility of online political information among politically interested Internet users. **Journalism & Mass Communication Quarterly**, v. 77, n. 4, p. 865-879. 2000.

_____. Cruising is believing: comparing internet and traditional sources on media credibility measures. **Journalism & Mass Communication Quarterly**, v. 75, n. 2, p. 325-340. 1998.

KYRILLOS, L. A voz. In: KYRILLOS, L.; COTES, C.; FEIJÓ, D. **Voz e corpo na TV: a fonoaudiologia a serviço da comunicação**. São Paulo: Globo, 2003. p. 19-44.

LINCKE, M. C. A construção da credibilidade e a publicidade autorreferencial: uma análise da campanha de 50 anos de zero hora. 2014. 129 f. Monografia (Bacharelado em Comunicação Social – Habilitação Publicidade e Propaganda) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. 2014.

LISBOA, S. S. M. Jornalismo e a credibilidade percebida pelo leitor: independência, imparcialidade, honestidade, objetividade e coerência. 2012. 104 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Informação) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. 2012.

LOPES, V. Considerações sobre a tonicidade na leitura oral no telejornalismo. In: FEIJÓ, D.; KYRILLOS, L. **Fonoaudiologia e Telejornalismo: baseado no III encontro nacional de fonoaudiologia da central globo de jornalismo**. Rio de Janeiro: Revinter. 2004. p. 95-125.

LOPEZ, D.C. A simulação da oralidade no telejornalismo brasileiro. **Revista PV:BR**, ed. 4. 2004. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/pjbr/arquivos/artigos4_g.htm>. Acesso em: 14 set. 2015.

MACIEL, P. **Guia para falar (e aparecer) bem na televisão**. 2 ed. Porto Alegre: Sagra, 1994. 104 p.

MARIA, A. História da fonoaudiologia no telejornalismo. In: FEIJÓ, D.; Kyrillos, L. (org.). **Fonoaudiologia e telejornalismo: baseado no III Encontro Nacional de Fonoaudiologia da Central Globo de Jornalismo**. Rio de Janeiro: Revinter, 2004. p. 1-3.

MEDEIROS, E. B. Introdução à teoria acústica. In: SEMINÁRIO DE ENGENHARIA DE ÁUDIO, 2002, Belo Horizonte. **Anais...** Disponível em: <<http://www.cpdee.ufmg.br/~semea/anais/artigos/EduardoBauzer.pdf>> Acesso em: 10 de abr. 2016.

- MEDITSCH, E. **O rádio na era da informação: teoria e técnica do novo radiojornalismo**. 2 ed. Florianópolis: Insular, 2007. 300 p.
- MELO, J. M. **A opinião no jornalismo brasileiro**. Petrópolis: Vozes, 1985. 166p.
- MENEZES, P. L. Psicoacústica. In: BEVILACQUA, M. C. et al (Org.). **Tratado de Audiologia**. São Paulo: Santos, 2011. p. 29 – 49.
- MERCATELLI, C.R. *et al.* Análise comparativa da comunicação de repórteres de televisão em emissão espontânea e profissional. In: PICCOLOTTO, L.; COSTA, H. O. **Voz ativa: falando sobre o profissional da voz**. São Paulo: Roca, 2000. p. 103 – 117.
- MEYER, P. Defining and measuring credibility of newspapers: developing an index. **Journalism Quarterly**, v. 65, n. 3, p. 567-574. 1988.
- NAPPI, J.W.R. A voz e a construção do conhecimento: um encontro possível. 2006. 159 f. Dissertação (Mestrado em Educação Científica e Tecnológica), Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2006.
- NEMETZ, M.A. et al. Configuração das pregas vestibulares à fonação em adultos com e sem disfonia. **Revista Brasileira de Otorrinolaringologia**, São Paulo, v. 71, no. 1, p 6-12, jan/fev. 2005.
- NEWHAGEN, J.; NASS, C. Individuals or institution: Differential Criteria for Receiver Evaluation of Credibility of Newspapers and Television News. **Journalism Quaterly**, v. 66, n. 2, p. 277-284, jan. 1989.
- PENTEADO, R. Z.; GESTALDELLO, L. M.; SILVA, E. C. Mudanças no telejornalismo esportivo e os efeitos na expressividade: estudo dos recursos vocais e não verbais dos apresentadores no programa Globo Esporte. **Rev. Distúrbios da Comunicação**, São Paulo, v. 26, n. 1. p. 482-492, set. 2014.
- PETER, G. S. Estilo de narração de telejornalistas esportivos. In: GAMA, A. C. C.; KYRILLOS, L.; FEIJO, D. (Org.). **Fonoaudiologia e**

telejornalismo: relatos do IV encontro nacional de fonoaudiologia da central globo de jornalismo. Rio de Janeiro: Revinter. 2005. p. 157-179.

PEUCER, T. Os relatos jornalísticos. **Estudos em Jornalismo e Mídia**. Vol. 1 n. 2 – 2º semestre de 2004. p. 13-30.

PIZUTTI, J. M. A constituição do sujeito na psicanálise. 2012. 31 f. Monografia (Graduação) – Curso de Psicologia, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. Ijuí, 2012.

POCINHO, H. M. F. Determinantes da atitude e comportamento do consumidor face à publicidade móvel: um estudo empírico. 2012. 169 f. Dissertação (Mestrado em Marketing) – Faculdade de Economia. Universidade de Coimbra. Coimbra. 2012.

QUINTEIRO, Eudisia Acuña. **Estética da voz:** uma voz para o ator. São Paulo: Summus, 1989. 119 p.

RIBEIRO, A. B.; FOSSA, M. I. T. O discurso jornalístico autorreferencial como estratégia de construção da ‘imagem de si’. **Estudos em Jornalismo e Mídia**, v. 8, n. 2, jul/dez. 2011.

RODRIGUEZ, A. **A dimensão sonora da linguagem audiovisual**. São Paulo: Editora Senac, 2006. 344 p.

RUSSI, A. C. Efeitos da atuação fonoaudiológica com alunos de telejornalismo. 2013. 37 f. Monografia (Graduação) – Curso de Fonoaudiologia, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. 2013.

SATALOFF, R.T. **Professional voice:** the science and art of clinical care. 2 ed., San Diego: Singular Publishing Group. 1997.

SEIDENGLANZ, R.; SPONHLZ, L. Objetividade e credibilidade midiática: considerações sobre uma suposta relação. **Contemporanea**, v. 6, n. 2, dez. 2008. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/contemporaneaposcom/article/view/3532/2585>>. Acesso em: 08 de out. 2015.

SENA, A. R B. C. Modos e mecanismos de credibilidade no jornalismo televisivo: o caso da SIC. 2013. 184 f. Dissertação (Mestrado em Jornalismo) – Universidade da Beira Interior. Covilhão. 2013.

SERRA, P. O princípio da credibilidade na seleção da informação mediática. Biblioteca *on line* de Ciências da Comunicação, 2006. Disponível em <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/serra-paulo-credibilidade-seleccao-informacao.pdf>> . Acesso em: 08 de out. 2015.

SOUZA, T. M.T; FERREIRA, L. P. Um século de cuidados com a voz profissional falada: a contribuição da fonoaudiologia. In: FERREIRA, L. P.; COSTA, H. O. . **Voz ativa**: falando sobre o profissional da voz. São Paulo: Roca, 2000. p. 1-19.

SPERBER, D. An evolutionary perspective on testimony and argumentation. **Philosophical Topic**, n. 29, p. 401-413. 2001.

STEMPLE, J.C.; GLAZE, L.; KLABEN, B. **Clinical voice pathology**: theory and management. 4. ed. San Diego: Plural Publishing, 2010. 410. 410p.

STIER, M. A.; COSTA NETO, B. Oficina de narração. In: KYRILLOS, L.R. (org.). **Fonoaudiologia e telejornalismo**: relatos de experiências na rede globo de televisão. Rio de Janeiro: Revinter, 2003. p. 19-31.

SUNDAR, S. S. Effect of source attribution on perception of online news stories. **Journalism and Mass Communication Quarterly**, v. 75, n. 1. 1996. p. 55-68.

SUNDBERG, J. Perceptual aspects of singing. **Journal of Voice**, v. 8, n. 2, 1994. p. 106-122.

SUNDBERG, J. What's so special about singers? **Journal of Voice**, v. 4, n. 2. 1990. p. 107-119.

SUNDBERG, J. Articulatory interpretation of the 'singing formant'. **STL-QPSR**, v. 13, n. 1, 1972. p. 45-53.

VILCHES, L. **Manipulación de la información televisiva**. Barcelona: Ediciones Paidós, 1995.

YORKE, I. **Telejornalismo**. São Paulo: Roca, 2007. 282 p.

ANEXO A – Protocolo de Avaliação da Competência Comunicativa Televisiva

AVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA COMUNICATIVA TELEVISIVA

Reportagem – Apresentação – Off – Link – Entrevista

(Eda Franco; Adriana Panico; Maria Rita Pimenta Rolim)

Nome: _____ DN: ___/___/___ Idade: _____

Atuação: _____ Data: _____

1 – GERAL: () fraca () regular () competente

1.1 – IMPACTO INICIAL: Alguma característica se sobrepõe durante a comunicação oral? () Sim () Não

Se sim, qual? () voz () fala () postura/gestos, mímica facial () vestuário

1.2 – PLANEJAMENTO: () fala planejada () fala natural () fala desorganizada

1.3 – FLUÊNCIA:

Pausas: () excessivas () sem pausas () adequadas ao contexto

Ritmo: () regular () irregular () repetitivo () aumentada () diminuída

Ênfases () naturais () excessivas () pouca () deslocadas

Articulação () precisa () imprecisa () travada () frouxa () exagerada

Obs: _____

1.4 – ASSERTIVIDADE: () assertivo () não assertivo

1.5 – CONCORDÂNCIA COMUNICATIVA: () sim () não

1.6 – RUÍDOS: () visual () auditivo () muletas vocais () sem ruídos

2 – AVALIAÇÃO ESPECÍFICA DE VOZ E FALA

Loudness: () forte () adequado ao contexto () fraco

Pitch: () grave () adequado ao contexto () agudo

Ressonância: () equilibrada () laringofaríngea () faríngea () hiponasal () hipernasal

Respiração – CRF: () sim () não () ruídos ao microfone

3 – HABILIDADES COGNITIVAS

Leitura: () adequada () não adequada

Interpretação (capacidade de abstração): () sim () não

Análise de Repertório:

Discurso (estruturação): () possui sequência lógica () não possui sequência lógica

Vocabulário: () rico () mediano () pobre