



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM JORNALISMO

Diana de Azeredo

**A crítica da cobertura jornalística nos 30 anos da coluna de *ombudsman* da
*Folha de S. Paulo***

Florianópolis

2019

Diana de Azeredo

**A crítica da cobertura jornalística nos 30 anos da coluna de *ombudsman* da
*Folha de S. Paulo***

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Jornalismo da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do título de Mestre em Jornalismo.
Orientadora: Prof.^a Gislene da Silva, Dra.

Florianópolis

2019

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

de Azeredo, Diana

A crítica da cobertura jornalística nos 30 anos da coluna
de ombudsman da Folha de S. Paulo / Diana de Azeredo ;
orientador, Gislene da Silva, 2019.
263 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Catarina, Centro de Comunicação e Expressão, Programa de Pós
Graduação em Jornalismo, Florianópolis, 2019.

Inclui referências.

1. Jornalismo. 2. crítica. 3. cobertura jornalística. 4.
ombudsman. 5. Folha de S. Paulo. I. da Silva, Gislene. II.
Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós
Graduação em Jornalismo. III. Título.

Diana de Azeredo

A crítica da cobertura jornalística nos 30 anos da coluna de *ombudsman* da *Folha de S. Paulo*

O presente trabalho em nível de mestrado foi avaliado e aprovado por banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Profa. Maria Terezinha da Silva, Dra.
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Prof. Marcos Paulo da Silva, Dr.
Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (UFMS)

Profa. Daiane Bertasso Ribeiro, Dra.
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Certificamos que esta é a **versão original e final** do trabalho de conclusão que foi julgado adequado para obtenção do título de mestre em Jornalismo.

Profa. Cárilda Emerim, Dra.
Coordenadora do Programa

Profa. Gislene da Silva, Dra.
Orientadora

Florianópolis, 2019.

Às minhas avós Eva (in memoriam) e Venilda, inspiradoras mestras, que me ensinaram a encarar com resiliência, coragem e idoneidade os desafios nesta transição de menina a mulher.

Às 47.040.906 pessoas que votaram no professor e na jornalista, por compartilharem o sonho e a luta a favor de uma democracia brasileira mais forte.

Sentem que o ofício é fácil e se eles ainda por cima o facilitarem, perderão em breve o prestígio.

(Lima Barreto, 1909)

AGRADECIMENTOS

Minha trajetória no mestrado coincidiu com um momento de necessária autocrítica. O ingresso como aluna regular no PPGJor da UFSC, em 2017, significava a realização de um sonho cultivado desde 2015. Mas do excessivo deslumbramento inicial passei a uma situação de crise. Naturalmente, vieram os equívocos, os desafios, os aprendizados... todo esse processo alterou minha forma de compreender a realidade e de agir frente às circunstâncias. Sou grata a cada episódio que me permitiu amadurecer como pessoa.

Assim como é impossível fazer um jornal sem erros, tampouco se consegue viver sem errar. Admitir e corrigir problemas requer disposição. E muitas vezes, ajuda. Nesses mais de dois anos, pude contar com o auxílio de seres humanos queridos, que me iluminaram com ideias, emprestaram ouvidos, dispuseram olhos capazes de visualizar outro ângulo da situação, ofereceram mãos firmes e cederam pés prontos para me acompanhar em algumas subidas nestes tantos morros insulares. Por isso, agradeço à Dani, à Isa e ao Muri, que me deram as boas-vindas na ilha, à Tamara, à Vitória e aos outros 12 moradores da república no Carianos, ao Júlio, ao Matheus, à quase irmã Emi e ao gato Cisso que foram meus vizinhos posteriormente, ao Lusitâneo, à Tati, à Patrícia e à Aida pelas hospedagens durante congressos, ao Jocelin pelas caronas após as aulas de inglês e ao Edson pela carona no retorno do Intercom, também à amizade de Demétrio, Ernesto, Cátia, Marília, Pati, Paula, Lu Andrade, Jô, Beta, Ju, Luiz, Jaderson, Amanda, Ana, Nara, Viviane e todos da ONG Alporria que, mesmo à distância, tornaram meus dias menos solitários.

Em nome da professora Valci, que me acolheu naquelas primeiras aulas quando eu ainda era “aluna em disciplina isolada”, estendo o agradecimento à secretaria, à coordenação e a todos os professores do PPGJor, bem como aos grupos de pesquisa Girafa e Transverso. Sou grata aos colegas pelas trocas em sala de aula e pela parceria na militância política – senti-me muito próxima de alguns em momentos específicos e, por isso, cometeria uma injustiça se citasse apenas um. Registro meu “muito obrigada” aos alunos das disciplinas de Fundamentos do Jornalismo e Crítica de Jornalismo, que, com sua curiosidade e afetividade, me revelaram como é preciosa a missão de ajudar a formar futuros jornalistas. Embora saibamos da defasagem do valor, faço referência, com gratidão, à bolsa concedida pela Capes, sem a qual teria sido impossível sequer sonhar com o mestrado. À orientadora Gislene, faltam palavras

para agradecer pela confiança dos desafios propostos, pelo zelo do tempo dedicado a mim e pela ajuda no desenvolvimento de uma das qualidades mais importantes de todo pesquisador, jornalista... indivíduo: ouvir críticas, assumir falhas e corrigir problemas. Sou grata por outras tantas lições valiosas nessa curta trajetória de mestrado (são muitas e vou precisar de mais tempo para assimilar todos os seus significados).

À minha avó Venilda, aos meus pais Nestor e Rita, à minha irmã Luana, ao meu cunhado Maicon, ao meu afilhado João Carlos, à minha dinda Cláucia e a toda família, pelas diferentes formas de me apoiar na realização desse sonho: muito obrigada, vocês foram fundamentais e fazem de mim uma privilegiada por darem o amor e me ensinarem as mais importantes virtudes – todo dinheiro do mundo não seria suficiente para comprar isso. Por fim, agradeço a Deus, presença constante a me proporcionar força diária, ajudando-me a desenvolver o senso crítico a fim de ficar mais parecida com Jesus, jovem de grande coragem, que dispensou as sutilezas na hora de denunciar os erros dos poderosos.

RESUMO

Esta pesquisa tem como objeto de estudo a crítica da cobertura jornalística nos 30 anos da coluna de *ombudsman* da *Folha de S. Paulo* e visa a apresentar e fazer a leitura dos problemas mais presentes nos textos publicados semanalmente. A fim de cumprir esses objetivos de apresentação e leitura, opta-se pela análise de conteúdo, a partir de um protocolo de seleção com cinco filtros (fonte principal, foco, tema e abordagem da coluna e intensidade da crítica). Aplicados ao *corpus* total de 1.346 colunas de *ombudsman* publicadas de setembro de 1989 a abril de 2019 e disponibilizadas no *site* do jornal, esses cinco critérios servem para selecionar os textos e possibilitaram chegar ao conjunto de 71 colunas com críticas fortes à cobertura jornalística da *Folha*. Os conteúdos desses textos são sintetizados em um quadro com quatro categorias (título da coluna, data de publicação, tema da cobertura criticada e problema criticado) e organizados por temas (política, cotidiano, artes e entretenimento, internacional, economia, poder judiciário e segurança pública). Os problemas criticados distribuem-se nas seguintes subcategorias: falta de informações, destaque para informação de pouca relevância, informações distorcidas, informações erradas, falta de destaque para informação relevante e tratamento desigual para situações equivalentes. Sobre esse *corpus* final realiza-se uma leitura em profundidade, verificando, além de outros resultados, a predominância do problema da falta de informações. Entre os conceitos principais desta investigação estão os de crítica de mídia e *ombudsman*.

Palavras-chave: jornalismo; crítica; cobertura jornalística; *ombudsman*; *Folha de S. Paulo*.

ABSTRACT

This research has as object of study the criticism about news press coverage in the 30 years of the *Folha de S. Paulo's* news ombudsman's column and aims to present and read the principal problems present in the texts published weekly. For to fulfill these objective - presentation and reading, we opted for content analysis, based on a selection protocol, with five filter (main source, focus, theme and column approach, and critical intensity). These five criteria were applied to the total corpus of 1,346 news ombudsman's columns published from September 1989 to April 2019 and made available on the newspaper's website. That way, we select the set of 71 columns with strong criticism about *Folha's* news press coverage. The contents of these texts are synthesized in a four-category framework (column's title, date of publication, subject matter of coverage criticized and problem criticized) and organized by subject matter (politics, daily life, arts and entertainment, international, economics, judiciary and public safety). The problems criticized fall into the following subcategories: lack of information, emphasis on information of little relevance, distorted information, wrong information, lack of emphasis on relevant information and unequal treatment for equivalent situations. This final corpus is readed in depth, verifying, among other results, the predominance of the lack of information's problem. Among the main concepts of this investigation are those of media criticism and news ombudsman.

Keywords: journalism; criticism; news press coverage; news ombudsman; *Folha de S. Paulo*.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – <i>Ombudsman</i> nos jornais impressos brasileiros	52
Quadro 2 – <i>Ombudsmans</i> da <i>Folha de S. Paulo</i>	68
Quadro 3 - Protocolo de seleção das colunas de <i>ombudsman</i>	73
Quadro 4 - Síntese dos problemas abordados nas 71 críticas fortes	79
Quadro 5 – Temas das coberturas criticadas.....	86
Quadro 6 – Problemas criticados	88

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
1. A CRÍTICA DE COBERTURA JORNALÍSTICA.....	16
1.1 Considerações preliminares a respeito da crítica	16
1.2 Diferentes possibilidades de crítica de mídia.....	21
1.3 Breve histórico da crítica jornalística.....	27
1.4 Implicações da autocritica pública	34
2. A COMPLEXA NATUREZA DO TRABALHO DE <i>OMBUDSMAN</i>	42
2.1 Crítico e ouvidor	42
2.2 Interesses políticos e mercadológicos no vínculo com o público.....	50
2.3 Novas formas de interação e potencial pedagógico do <i>ombudsman</i>	58
2.4 <i>Folha de S. Paulo</i> como pioneiro na América Latina	64
3. <i>OMBUDSMAN</i> E A CRÍTICA DA COBERTURA JORNALÍSTICA EM 30 ANOS ..	71
3.1 Percurso metodológico a partir do protocolo de seleção	71
3.2 Leitura abrangente das colunas publicadas em 30 anos	75
3.3 Principais problemas observados nas críticas fortes à cobertura jornalística	79
3.4 Leitura em profundidade das críticas fortes publicadas em 30 anos.....	90
CONSIDERAÇÕES FINAIS	100
REFERÊNCIAS.....	109
ANEXO – Colunas com críticas fortes.....	115

INTRODUÇÃO

Tão relevante e necessário quanto a cobertura jornalística mostrar os problemas da sociedade é o jornalismo fazer a autocrítica de sua prática, reconhecendo os próprios erros e as limitações desta cobertura. Esta disposição para prestar contas e demonstrar transparência perante o público resulta no aumento da credibilidade, valor tão caro ao exercício profissional. Em 30 anos de *ombudsman* na imprensa brasileira e latino-americana, esta pesquisa justifica-se pela necessidade de pensar sobre e aprimorar estudos de crítica jornalística.

Nestes tempos de crise no sistema democrático e no modelo de negócio tradicional do jornalismo, marcados por demissões e condições precárias de trabalho, e do incontornável processo interativo que emerge da internet, entende-se a validade de atualizar o debate acerca do papel de *ombudsman* na imprensa. Quais são as implicações da crítica (especialmente, a autocrítica) no atual contexto do jornalismo brasileiro? Como compreender a experiência de ouvidoria jornalística a partir do caso mais longevo da América Latina? De que modo estudar a crítica de cobertura em colunas de *ombudsman*? Observar a partir de um referencial teórico, estabelecendo categorias, é um método suficiente para mapear e compreender essas 1.346 publicações? Tais perguntas demonstram a importância de atualizar a compreensão sobre a crítica de mídia, lançando um novo e atento olhar sobre uma prática ainda pouco presente na imprensa brasileira.

Antes de refletir acerca dos significados da crítica e da autocrítica, cabe pensar sobre o compromisso ético e social do jornalismo. Consolidada como um modelo de negócio junto ao sistema capitalista, portanto, visando ao lucro, a atividade jornalística, por outro lado, é indissociável da busca por uma sociedade menos desigual e com mais oportunidades de emancipação cidadã. Tampouco pode ser entendida fora de um sistema democrático de governo, sustentada pela liberdade de expressão e pelo estado de direito.

O Código de Ética dos Jornalistas Brasileiros determina que é dever dos meios de comunicação a divulgação de informação precisa e correta, de interesse público. Em manuais de redação, as orientações nesse sentido são reforçadas, propondo-se técnicas de apuração dos fatos, produção das notícias e divulgação das matérias a fim de zelar pela precisão e correção do conteúdo informativo. O que se pretende, por fim, é assegurar o cumprimento do compromisso ético e social do jornalismo.

A crítica de jornalismo no Brasil tem como precursor o escritor Lima Barreto, que foi o primeiro a questionar, ironizar e apontar as fragilidades das redações no livro *Recordações do Escrivão Isaías Caminha*, lançado em 1909. Mais de meio século depois, o jornalista Alberto Dines inicia uma proposta de crítica sistemática e periódica aos meios de comunicação no *Jornal do Brasil*. Para o também criador do *Observatório da Imprensa*, o modelo de *ombudsman* estadunidense deve servir como guia para a mídia brasileira por priorizar a crítica aguçada. “O jornalismo é um exercício crítico permanente ao qual todos devem ser submetidos, sobretudo o próprio jornalismo. Quando a imprensa se exclui do debate torna-se automaticamente suspeita” (DINES, 2016, s/n).

Uma das formas de lidar com os erros cometidos pela imprensa e prestar contas à sociedade é a instituição do *ombudsman*, jornalista contratado para receber reclamações, questionamentos e elogios de leitores, ouvintes, telespectadores ou internautas. Levando essas manifestações para dentro da redação, o crítico e ouvidor tem ainda a incumbência de tornar públicas as reflexões, assumindo falhas, esclarecendo dúvidas e prestando contas em nome do veículo.

No Brasil e na América Latina, o primeiro jornal a implementar o cargo foi a *Folha de S. Paulo* em 24 de setembro de 1989. Esta novidade configurou-se, na época, como uma reação à crise de credibilidade sofrida pela imprensa. Foi incluída entre outras inovações que marcaram o período de reabertura democrática no Brasil, como a criação do Código de Defesa do Consumidor, na década de 1990. A partir de então, a ouvidoria passou a ser mais conhecida como um modelo aplicável a outras empresas privadas, especialmente, as jornalísticas, que arriscaram suas próprias experiências com *ombudsman*.

Após 30 anos de implementação do cargo na imprensa brasileira, esta pesquisa tem como objeto de estudo a crítica da cobertura jornalística nas colunas de *ombudsman* do jornal *Folha de S. Paulo*. Visa a apresentar e fazer a leitura dos problemas mais presentes nos textos publicados semanalmente, durante três décadas. A fim de cumprir esses objetivos de apresentação e leitura, escolhe-se a análise de conteúdo, a partir de um protocolo de seleção com cinco filtros aplicados ao *corpus* total de 1.346 colunas de *ombudsman* publicadas de setembro de 1989 a abril de 2019 e disponibilizadas no *site* do jornal. Os filtros consideram 1) a fonte principal do parecer, 2) o foco, 3) o tema e 4) a abordagem da coluna e a 5) intensidade da crítica.

Dessa maneira, chega-se a um conjunto de 71 colunas com críticas fortes à cobertura jornalística da *Folha*. Sobre esse *corpus* final realiza-se uma leitura em profundidade. Elaborar-se um quadro com quatro categorias (título da coluna, data de publicação, tema da cobertura criticada e problema criticado) a fim de apresentar e fazer uma leitura dos principais problemas criticados durante essas três décadas.

No referencial teórico, os principais conceitos foram os de crítica (WELLEK, 1963; KOSELLECK, 1999), crítica de mídia (SILVA, 2013; 2015; BRAGA, 2006), autocrítica e *ombudsman* (BERTRAND, 1999; MESQUITA, 2002). Parte-se do pressuposto de que embora a crítica realizada por *ombudsman* admita uma abrangência variada de assuntos, entre eles, reflexões sobre modelos de negócio ou projetos gráficos, a cobertura jornalística tende a estar mais presente nas análises e por isso a coluna se mostra um *locus* fértil para se investigar a crítica de cobertura jornalística.

O primeiro capítulo aborda a crítica de cobertura jornalística. Em seu tópico inicial, apresenta-se preliminarmente o conceito de crítica e a transformação do seu significado conforme a época e o lugar de uso da palavra. No segundo subcapítulo, são propostas reflexões acerca das diferentes possibilidades de crítica de mídia. Em seguida, é feita uma breve abordagem histórica da crítica jornalística no mundo e no Brasil. A última parte deste capítulo 1 trata das implicações da autocrítica tornada pública, dos conflitos oriundos desse exercício de pensar sobre si mesmo, admitindo seus erros e prestando esclarecimentos acerca de escolhas feitas no contexto de uma empresa privada (cujo imperativo da transparência é diferente da pública, como é o caso da Empresa Brasil de Comunicação).

A complexidade da natureza do trabalho de *ombudsman* é desenvolvida no segundo capítulo. Tal profissional poderia ser considerado tão somente um crítico ou um ouvidor? Essa é a questão principal na parte inicial deste capítulo. Na sequência, são apresentados conceitos acerca de como se estabelecem os interesses políticos mercadológicos da empresa no vínculo com o público. Sobre o papel do *ombudsman* diante das novas formas de interação e o potencial pedagógico desse exercício de crítica e ouvidoria são feitas reflexões no terceiro tópico. No quarto, apresenta-se a história do jornal *Folha de S. Paulo* como pioneiro na América Latina.

No terceiro capítulo, a atenção volta-se para os 30 anos de coluna de *ombudsman* no veículo. A primeira parte trata da análise de conteúdo para categorizar todos os textos do *corpus* inicial por meio da aplicação do protocolo de seleção com

cinco filtros. No segundo subcapítulo, é feita uma leitura abrangente de aspectos verificados nas 1.346 colunas. Em seguida, há o quadro dos principais problemas criticados em publicações onde foram identificadas críticas fortes. Por fim, realiza-se a leitura em profundidade desse novo *corpus* composto pelas 71 colunas, cruzando variáveis a fim de compreender quais são os problemas mais criticados e quais são os temas das coberturas jornalísticas mais criticadas nas colunas de *ombudsman* em cada uma das três décadas.

1. A CRÍTICA DE COBERTURA JORNALÍSTICA

1.1 Considerações preliminares a respeito da crítica

A fim de melhor situar a crítica de cobertura jornalística ao longo da história, faz-se necessário compreender, ainda que tangencialmente, a origem do termo “crítica”, como a palavra é conceituada em diferentes épocas, idiomas e áreas de estudo. “Parece bastante estranho não haver, praticamente, literatura sobre a história do termo ‘crítica’ ou mesmo de ‘crítico’, se excetuarmos o artigo de Gudeman sobre *kritikós* na antiguidade”, introduz Wellek (1963, p. 29), citando publicação em enciclopédia alemã¹. “Em grego, *krités* significa ‘juiz’, *krineín*, ‘julgar’. O termo *kritikós*, como ‘juiz de literatura’, já aparece em fins do século quarto antes de Cristo” (WELLEK, 1963, p. 30).

Koselleck (1999) explica a origem comum das palavras *krise* (crise) e *kritik* (crítica) a partir das gregas *κρίσις* e *κρίνω* (separar, eger, julgar, combater). Em geral, eram conceitos aplicados à prática jurídica e, originalmente, não havia a separação entre “uma crítica ‘subjativa’ e uma crise ‘objetiva’” (KOSELLECK, 1999, p. 202). Segundo o pesquisador, é possível verificar desde as obras de Platão a relação entre a capacidade e a arte de julgar, a tomada de decisão, a emissão de juízo e a consideração de prós e contras.

Nos escritos religiosos, “a palavra ‘crise’ ganha sentido de Juízo Final” (KOSELLECK, 1999, p. 202). Enquanto para os gregos a palavra possuía esses sentidos no âmbito jurídico e cristão, entre os falantes de latim, na Idade Média, “crise” fica limitada ao seu significado medicinal, para indicar uma súbita mudança no estado de saúde de um paciente, que pode interferir no juízo médico. Já o termo latino *criticus* era utilizado para indicar uma função superior à de *grammaticus* (WELLECK, 1963). “Na Idade Média, a palavra parece ocorrer apenas como termo de Medicina: no sentido de ‘crise’ e doença ‘crítica’. Na Renascença, a palavra foi novamente usada no seu antigo significado” (WELLEK, 1963, p. 31). O professor austríaco destaca que, na antiguidade, as expressões gramático, crítico e filólogo quase possuem o mesmo sentido.

¹Enciclopédia disponível em: http://ia600306.us.archive.org/23/items/PWRE22/Pauly-Wissowa_XI2_1911.png Acesso em: 17 mar. 2019.

Nas línguas vernáculas neolatinas, a penetração do termo foi mais lenta e sua expansão, com o significado contemporâneo de “crítica prática”, só ocorreu no século XVII. Wellek (1963) menciona obras que na segunda metade dos anos 1600 começam a utilizar o termo “crítica”. Assim, a crítica se emancipa “de sua subordinação à Gramática e à Retórica” e, em parte, substitui a “poética” (WELLEK, 1963, p. 32).

Ao chamar a atenção para a peculiaridade da difusão de “*criticism*” na Inglaterra, Wellek (1963, p. 33) afirma: “À primeira vista parece evidente que foi formado para evitar o homônimo ‘*critic*’ que significa ao mesmo tempo uma atividade e uma pessoa”. Ele identifica também o uso inglês dos termos “*critick*” e “*critique*” (que, por vezes, pode indicar discussão de autores específicos, em diferenciação a “*criticism*” que tende a se referir à teoria, ou pode ser usado apenas para impedir a acumulação de “ismos”, como em *A Critique of Humanism*). Já “*criticisme*” aparece em obras no sentido de conhecimento de línguas, gramática.

O primeiro autor a usar a palavra no novo sentido foi aparentemente Dryden que, em 1677, no prefácio a *The State of Innocence*, diz que por “crítica, como foi primeiramente instituída por Aristóteles, se entendia um modelo de bem julgar”. Em 1679, Dryden escreveu um prefácio para *Troilo e Cressida* com “Os Fundamentos da Crítica (*Criticism*) da Tragédia” e assim o termo foi lançado definitivamente. (WELLEK, 1963, p. 34-35).

Na passagem dos séculos XVII e XVIII, o pesquisador encontra a palavra “*criticism*” em obras nas línguas românicas, produzidas na Itália e na Espanha. “Muito embora ‘*criticisme*’ ou ‘*criticismo*’ possam ser usados em francês, italiano e espanhol, tal uso parece totalmente isolado antes do século XIX” (WELLEK, 1963, p. 35). A partir deste período, os dicionários franceses, espanhóis e italianos registram “*criticismo*” como um termo exclusivo da filosofia kantiana.

Importa dizer ainda que, na Alemanha, “*kritik*” ou “*kritisch*” passou a ser utilizado no começo do século XVIII, por influência francesa. Apesar das tentativas de consolidar sua importância para o estudo da história e da teoria literárias, “algo aconteceu que banuiu o termo e o conceito e restringiu tanto seu sentido a ponto de ele vir a significar apenas a resenha cotidiana, a opinião literária arbitrária” (WELLEK, 1963, p. 36). “O crítico tornou-se um mero intermediário, um jornalista de significação efêmera”, define Wellek (1963, p. 37), sugerindo que o desprestígio se deveu, em parte, aos filósofos hegelianos, que reivindicaram para si o julgamento estético.

Wellek (1963, p. 38) faz alusão aos esforços para “fundamentar cientificamente a crítica” na Alemanha, França e Inglaterra a partir da metade do século XIX. A “função e pretensões da crítica expandiram-se semelhantemente, de modo a tornar a crítica

algo como uma visão total do mundo ou mesmo um sistema de filosofia” (WELLEK, 1963, p. 39). O pesquisador cita outros exemplos de obras e autores que contribuíram para ampliar ou restringir o sentido de “crítica”.

A limitação alemã à resenha diária de livros parece-me perigosa porque deixa a avaliação ao jornalista e isola a “Literaturwissenschaft” como disciplina afastada da literatura contemporânea e isenta da tarefa de discriminação e avaliação. (...) Mas procuremos conservar a distinção nítida entre “teoria”, relativa aos princípios, categorias, modelos, etc., e “crítica” como discussão de obras concretas de literatura. (...) As palavras têm sua história, recebem significados dos indivíduos e não podem ser fixadas nem estabilizadas. (...) Podemos ajudar a descobrir significados, a descrever contextos, a esclarecer problemas, e podemos recomendar distinções, mas não legislar para o futuro. (WELLEK, 1963, p. 41).

No caso específico da literatura, o autor aponta para a necessidade de observar o vínculo entre teoria, crítica e história, preservando a distinção entre cada disciplina. Para ele, não se pode empreender, por exemplo, a crítica literária sem considerar a história e a teoria. Wellek (1963, p. 15) parte de um ensaio de Werner Milch, para quem o “único critério é o sentimento pessoal, a experiência”, a fim de demonstrar um problema: “se a crítica é arte ou ciência”. Apesar de reconhecer a importância da imaginação para o exercício crítico, Wellek (1963, p. 15) marca seu posicionamento da seguinte maneira:

Mas não creio que o crítico seja um artista ou que a crítica seja uma arte (no sentido estrito moderno). Sua meta é o conhecimento intelectual. Não cria um mundo imaginário de ficção como o mundo da música e da poesia. A crítica é um conhecimento conceitual, ou visa a tal conhecimento. Deve em última análise tender a um conhecimento sistemático sobre literatura, a uma teoria literária.

Com base em dicionários de línguas alemã, francesa e inglesa, Koselleck (1999, p. 93-94) parece discordar de Wellek (1963), enfatizando a proximidade da crítica com a arte:

A crítica é uma arte de julgar. Sua atividade consiste em interrogar a autenticidade, a verdade, a correção ou a beleza de um fato para, a partir do conhecimento adquirido, emitir um juízo que, como indica o emprego da palavra, também pode se estender aos homens. No curso da crítica se distinguem o autêntico e o inautêntico, o verdadeiro e o falso, o correto e o incorreto, o belo e o feio.

Wellek (1963, p. 16) cita Frye (1973, p. 5), concordando com a afirmação de que “a crítica é uma estrutura de pensamento e conhecimento que existe por direito próprio”. Ele insiste na impossibilidade de separar crítica do conhecimento histórico acerca de uma obra e de seu contexto. Ignorar o significado de determinado termo

para determinada comunidade, em certa época, por exemplo, traz prejuízos ao exercício crítico e compromete seu resultado.

É inviável transpor diretamente a tradição crítica das artes para o jornalismo, sem considerar as especificidades deste segundo. Segundo Wellek (1963, p. 14-15), a “crítica” produzida e veiculada pela imprensa deve ser escrita entre aspas, pois quando “dominada pelo jornalismo (...) veio a degradar-se em algo puramente prático, servindo a fins temporais. O crítico torna-se (...) quase o servo do público”.

Ao contrário de Wellek (1963), Koselleck (1999) não denuncia essa crítica como “menor”, antes apresenta um estudo sobre as consequências dessas manifestações críticas que se tornam públicas durante o Iluminismo – incluindo as opiniões veiculadas em jornais. Tal fenômeno constitui a gênese da crítica contemporânea. No século XVIII, pensadores começam a expressar suas ideias, questionando e contrariando a estrutura vigente a partir do cristianismo e das artes, mas sem a intenção explícita de colocar em crise o sistema.

A crítica (...) afastou-se da palavra crise, que lhe correspondia originalmente, e permaneceu restrita à arte de julgar e apreciar, sem que seu sentido incluísse a gravidade de uma decisão, tal como ocorria no sentido teológico, jurídico e médico da crise. O peso da forma adverbial e adjetiva “crítico” (*critique, critic, critical*) varia, portanto, conforme a referência à “crise” ou à “crítica”. (KOSELLECK, 1999, p. 203).

De acordo com referências apresentadas por Koselleck (1999), durante o século XVIII, o ofício do crítico já começa a ser problematizado devido ao seu risco de soberba e hipocrisia. Além das artes e do estado absolutista, a religião é um dos objetos da crítica naquela época. Por isso, as igrejas reagem, fornecendo o sentido polêmico ao exercício de criticar, ainda que os críticos se autoproclamassem inocentes, despidos das más intenções ou do desejo de promover mudanças drásticas.

Ao citar o Dicionário Histórico e Crítico, de Pierre Bayle, Koselleck (1999) demonstra como os críticos iluministas colocavam razão e revelação em oposição. “O conceito de crítica estará indissociavelmente ligado ao conceito de razão” (KOSELLECK, 1999, p. 96). Ele menciona os filósofos Diderot e Buhle para esclarecer o vínculo entre a crítica e a lógica como meio de alcançar a verdade. Paulatinamente, o exercício crítico estende seus limites entre os pensadores durante o Iluminismo.

A crítica não permaneceu restrita aos campos da filologia, da estética e da história; tornou-se, de modo geral, a arte de alcançar, pelo pensamento racional, conhecimentos e resultados justos e corretos. (...) Por isso, Pierre Bayle diz que um crítico “mostra... o que se pode dizer a favor e contra os

Autores: ele exerce sucessivamente o papel do Promotor e do Advogado”. (KOSELLECK, 1999, p. 96).

Ao deter o olhar sobre o processo crítico que se inicia no século XVIII e marca os anos seguintes, o historiador destaca que, inicialmente, a crítica se limitava à República das Letras, ou seja, à religião e às artes. Submetendo-se ao estado absolutista, colocava-se como apolítica. Na busca pela verdade, os iluministas consideravam-se neutros, acima das questões relativas à monarquia. “A verdade, que só pode ser encontrada amanhã, exime hoje o crítico de toda culpa. Assim, ao exercer sua atividade, o crítico ganhou liberdade, inocência e participação numa soberania que se situa acima dos partidos e, ao mesmo tempo, aponta para o futuro” (KOSELLECK, 1999, p. 98).

Acerca da obra de Voltaire, Koselleck (1999, p. 101) elucida: “Ao praticar crítica literária, estética ou histórica, criticava indiretamente a Igreja e o Estado. Deste modo, sua crítica adquiriu um significado político”. Porém, ignorando a relação entre crítica e crise e/ou camuflando seu desejo de poder, os pensadores da época não perceberam que os pilares que sustentavam o absolutismo começaram a ruir – e, em seu lugar, surgiria uma nova demanda pela decisão, pela ação que proporcionasse a reordenação social.

Utópica, burguesa e posteriormente deslocada para o âmbito político, a crítica passa a desencadear eventos imprevisíveis. A legitimação do estado absolutista era a garantia da paz, lembra Koselleck (1999). Ao expressar questionamentos e contradições acerca do regime monárquico, deixando de reconhecer a soberania do rei, mesmo sem a intenção explícita, os críticos precipitam mudanças de resultado desconhecido. Para o historiador, trata-se do início de uma crise permanente.

No século XVIII, o planejamento utópico do futuro já tinha uma função histórica específica. Em nome de uma humanidade única, a burguesia europeia abarcava externamente o mundo interior e, ao mesmo tempo, em nome deste mesmo argumento, minava internamente a ordem do sistema absolutista. (...) O processo crítico do Iluminismo conjurou a crise na medida em que o sentido político dessa crise permaneceu encoberto. (KOSELLECK, 1999, p. 10-13).

Torna-se necessário perceber a conexão entre crítica e crise, situando-a nesse período que traz implicações contemporâneas e também marca o surgimento do jornalismo, legitimado pela ideia de “interesse público” (GOMES, 2009) e influenciado pelo “ideal iluminista de esclarecer os cidadãos” (MORETZSOHN, 2007, p. 25). Na condição de suporte para a veiculação das mais diversas críticas, os jornais tornam-

se peças fundamentais para difundir valores burgueses, liberais e democráticos. Mas o que ocorre quando os periódicos se constituem, tal como a arte, a religião e a política, alvo do olhar crítico?

1.2 Diferentes possibilidades de crítica de mídia

Diferentemente do que ocorre em relação a sistemas religiosos e políticos ou na literatura e no cinema, não é possível falar em tradição de crítica que tenha como objeto o jornalismo. O que existem são perspectivas teóricas capazes de orientar exercícios críticos a partir do início do século XX em diferentes partes do mundo. Antes de ponderar acerca da falta de uma sistematização de critérios consolidados que ajudem a visualizar o objeto da crítica jornalística, convém apresentar, sinteticamente, as ideias e os dispositivos existentes até o momento.

Em um movimento semelhante tanto ao redor do mundo como no Brasil, pesquisadores concordam que a Teoria Crítica foi o marco inaugural de um modo de compreender os meios de comunicação. No início do século XX, pensadores da Escola de Frankfurt, liderados por Theodor W. Adorno e Max Horkheimer, foram os primeiros a elaborar, reunir e publicar conceitos a fim de interpretar processos comunicacionais. Entre os acadêmicos contemporâneos, há quem defenda o estudo aprofundado da Teoria Crítica, com o objetivo de encontrar nela proposições relevantes para visualizar fenômenos comunicacionais atuais, e há quem argumente a favor da superação ou do aprimoramento do legado alemão – que, concebido há cerca de cem anos, já estaria ultrapassado.

No primeiro caso, é possível citar Rüdiger (2010, p. 217), para quem os teóricos críticos já estavam conscientes de que as comunicações modernas “conscientizam tanto quanto reificam os seres humanos”. Nesse contexto, o crítico deveria ser capaz de analisar as contradições desse processo “em vez de buscar sua purificação ou sustentar a nostalgia do retorno a algum estado idílico do passado”. O pesquisador esclarece que a crítica colabora para “desenvolver a dimensão iluminista da mídia”.

No capitalismo, a criação cultural serve ao espírito de utopia ao mesmo tempo em que o põe a serviço do mercado. Nenhuma ação está completamente isenta da atitude mercadológica da indústria cultural. Por isso, a crítica é uma atividade que, embora sujeita a seu feitiço, se dirige tanto contra aqueles que defendem a pureza e integridade das formas superiores dos bens culturais, quanto contra aqueles que defendem os benefícios de seus vários subprodutos mercadológicos. (RÜDIGER, 2010, p. 217).

Segundo o professor brasileiro, pelas lentes da Teoria Crítica, os meios de comunicação eram vistos, de modo abrangente, como “mal” e “bem”. Seu potencial para emancipar era reconhecido tanto quanto o risco de aprisionar as pessoas. As mesmas redes que colaboravam para “tornar o homem adulto, fazendo-o mais racional, lúcido, informado e habilidoso” também contribuíam para “distraí-los da própria vida” (RÜDIGER, 2010, p. 218). Ele acrescenta ainda a oposição entre os “pensadores liberais”, para os quais os periódicos “seriam expressão do poder da sociedade civil sobre o estado”, e os “socialistas”, que rebatiam afirmando que os veículos “expressam o poder de grupos dominantes, senão sobre o estado, pelo menos sobre a maioria da sociedade” (RÜDIGER, 2010, p. 220).

O pesquisador afirma que o conhecimento público reduzido à diversão, coberturas sensacionalistas de celebridades como Ayrton Senna e Lady Diana e até mesmo a emergência das redes sociais são fenômenos possíveis de serem criticados sob o viés da Escola de Frankfurt. Tais ocorrências sinalizam, conforme Rüdiger (2010, p. 224-225), o “triunfo do capitalismo” e integram o “movimento da indústria cultural”, consolidando seu império. Entretanto, mesmo no cenário que parece não oferecer saídas de emancipação humana, o estudioso vislumbra a possibilidade de “atividade jornalística espontânea e criativa” (RÜDIGER, 2010, p. 226).

Adorno referiu-se várias vezes à presença de um olhar micrológico que, enigmáticamente, escapa ao sistema e revela-nos um mundo tal como ele não deseja ser visto e vivenciado. (...) Sempre que possuir um elemento espontâneo, o jornalismo poderá ensejar um conhecimento potencialmente emancipatório para o indivíduo numa sociedade prisioneira do fetiche da mercadoria. (RÜDIGER, 2010, p. 225-226).

Não seria, portanto, necessário ir além da Teoria Crítica para analisar os processos comunicacionais contemporâneos. Para ele, é preciso apenas adequar o foco:

Durante muito tempo criticou-se o jornalismo por certas características que, na verdade, lhe são intrínsecas, enquanto for jornalismo e, assim, categoria da era capitalista. A fragmentação, efemeridade, superficialidade, imprecisão, personalismo, estereotípias, seletividade da notícia, para ilustrar, não são expedientes para manter a alienação da consciência. A notícia é uma forma de informação mas, antes disso, é uma categoria oriunda da economia de mercado e que se elabora de acordo com a dinâmica do capitalismo. (...) A reflexão crítica do jornalismo começa pelo reconhecimento de suas categorias fundamentais (...) e se prolonga com o estudo e análise de suas excrescências passíveis de alguma problematização prática, como o são o sensacionalismo, o partidarismo, a espetacularização, o oficialismo, o vedetismo e a artificialização (criação de factoides). (RÜDIGER, 2010, p. 223).

Porém, de acordo com pesquisadores como Bianco (2001, p. 1), os frankfurtianos enfatizam, demasiadamente, os aspectos negativos dos meios, não conseguindo superar a perspectiva pessimista.

Os chamados “teóricos críticos” da Escola de Frankfurt (Adorno e Horkheimer) que, nos anos 30 e 40, viam na produção de bens culturais padronizados e estereotipados – a comunicação de massa – a capacidade de fornecer aos indivíduos meios imaginários de escape da dura realidade social, debilitando-os, portanto, de sua capacidade de pensar de forma crítica e autônoma. De inspiração marxista, essa corrente de análise entendia a comunicação de massa como um meio de ideologia, um mecanismo de difusão de ideias que promovia interesses das classes dominantes.

Segundo a autora, a possibilidade de discernir as vantagens da cultura de massa só vai aparecer cerca de duas décadas depois, entre 1950 e 1960, com os “teóricos da mídia”. Autores como Marshall McLuhan e Harold Innis começaram a identificar nos meios de comunicação “o poder de influenciar a sociedade” e estabelecer “um novo ambiente cultural e unificador” a partir da mídia eletrônica (BIANCO, 2001, p. 1).

É dessa oposição formada por visões tão distintas que Eco (1976) vai conceber as definições de “apocalípticos” (aristocráticos) e “integrados” (apologistas). O primeiro termo refere-se aos intelectuais que percebem a indústria cultural como algo nocivo, com finalidade meramente lucrativa para os donos dos veículos e membros da elite dominante, sem a mínima possibilidade de emancipação popular – pelo contrário, consolidando-se como instrumento de alienação e idiotização do povo. “Integrados” seriam, conforme Eco (1976), os otimistas em relação às novas tecnologias, enxergando-as como ferramentas de expansão cultural e empoderamento das massas, que, dessa forma, teriam acesso às artes e ao conhecimento científico, antes restrito a um pequeno grupo.

O erro dos apologistas é afirmar que a multiplicação dos produtos da indústria seja boa em si, segundo uma ideal homeostase do livre mercado, e não deva submeter-se a uma crítica e a novas orientações. O erro dos apocalípticos-aristocráticos é pensar que a cultura de massa seja radicalmente má, justamente por ser um fato industrial, e que hoje se possa ministrar uma cultura subtraída ao condicionamento industrial. (ECO, 1976, p. 49).

Soares e Silva (2016) refletem sobre os lugares da crítica na cultura midiática. Elas explicam a herança do *media criticism* a partir das vertentes europeia, baseada na Escola de Frankfurt, e americana, voltada para “avaliação ou monitoramento do desempenho dos meios tendo como referência valores socialmente assentados” (SOARES; SILVA, 2016, p. 13).

Sob o viés da teoria crítica frankfurtiana, podemos reconhecer, alargando sua abrangência, veículos da imprensa alternativa ou da mídia independente, estudos sobre a qualidade da produção midiática, iniciativas para o

letramento, ou *media literacy*, e aquelas visando uma leitura crítica das mídias. De modo análogo, ao observarmos o alcance do *media criticism* encontramos forte presença na crítica ao jornalismo, especialmente o impresso, como também o televisivo e, mais recentemente, o digital, por meio de colunas publicadas nos próprios jornais, presença de *ombudsmen* e criação de observatórios de mídia, responsáveis pelo acompanhamento sistemático da produção e desempenho dos meios. É nesse cenário multifacetado e poroso que vemos também a produção acadêmica sobre crítica de mídia disposta em duas direções: na realização efetiva de análises críticas sobre formas e conteúdos midiáticos; ou em pesquisas dedicadas ao estudo das críticas produzidas nas/pelas mídias. (SOARES; SILVA, 2016, p. 14).

Ao discorrer sobre como essas abordagens críticas da comunicação influenciaram acadêmicos brasileiros, Vera França (2014) sugere a divisão em dois blocos de décadas: 1970-1980 (fase marcada pela disseminação da Teoria Crítica e outras influenciadas pelo marxismo) e 1990-2000 (período de distanciamento, crítica e abandono dessas perspectivas):

Os anos 1970, 1980 se caracterizaram por teorias de diferentes matrizes que denunciaram a mercantilização da cultura, o esvaziamento do simbólico, as disputas por hegemonia na interpretação da realidade. Os 20 anos seguintes foram marcados por certo abandono do viés crítico, em favor do tratamento de aspectos mais recortados do processo e do produto comunicativo. (FRANÇA, 2014, p. 1).

Nos primeiros anos, conforme a pesquisadora, vigoraram outros três conjuntos de ideias além do pensamento frankfurtiano: teoria da hegemonia, de Antonio Gramsci, propondo a cultura como um campo de disputa pelo poder, sem determinar, contudo, que a cultura subalterna seja simplesmente o resultado da imposição da cultura hegemônica; e a teoria da dominação, de Pierre Bourdieu, desclassificando as teorias da mídia da época e afirmando que o poder das palavras estava no processo de legitimação e em quem pronunciava as palavras - "a verdadeira questão – o que é a mídia – se alcança através da análise da propriedade dos meios, do sistema de produção das representações simbólicas" (FRANÇA, 2014, p. 105). Por fim, a reificação e o esvaziamento simbólico referem-se ao conjunto de pensadores que partilhavam uma perspectiva niilista e pessimista da sociedade, como Guy Debord e Jean Baudrillard.

Coloca-se então a pergunta: por que esse abandono, se tais teorias, em sua grande maioria, se mostraram consistentes, fundadas em pressupostos legítimos e articuladas em sólidas argumentações? Qual a razão da indiferença com que são lembradas, se seus propósitos – crítica ao capitalismo, denúncia da opressão, busca da justiça social e da autonomia dos sujeitos – são ainda hoje considerados corretos e necessários? (FRANÇA, 2014, p. 107).

A autora responde à própria provocação afirmando que, por estarem relacionadas a questões de determinado contexto histórico, as teorias tendem a ser aprimoradas ou refutadas com o passar do tempo. Nesse caso específico, seria possível inquirir por que não se continuou criticando a mídia a partir desses parâmetros e encontrar respostas no texto de França (2014, p. 107): “eram teorias totalizadoras, tratando a realidade como um todo homogêneo, pouco atentas às diferenças e contradições”.

A partir de 1990, outras ideias passaram a ampliar a compreensão acerca dos meios de comunicação. França (2014) cita Luc Boltanski como expressão máxima dessa mudança. Propondo a “*sociologia pragmatista da crítica*”, volta-se para “a observação da ação cotidiana dos atores, de seus discursos críticos, de sua consciência quanto às suas próprias necessidades e escolhas” (FRANÇA, 2014, p. 108, grifo da autora). Ao estudar “atores em situação de trabalho”, o pesquisador implementa “uma abordagem mais descritiva do objeto de estudo”, explica França (2014, p. 108), que segue na página seguinte:

As análises ideológicas e a crítica da dominação cultural foram substituídas por estudos mais pontuais e atentos à diversidade e pluralidade das práticas comunicativas, dos discursos, das intervenções dos sujeitos. (...) Os Estudos Culturais abriram as portas para as diferentes formas de uso dos produtos culturais, resgataram a legitimidade da satisfação e prazer advindos do consumo de produtos triviais, ressaltaram as lutas e processos identitários. (FRANÇA, 2014, p. 109).

A estudiosa explica a substituição de termos como “meios de comunicação de massa” e “indústria cultural” por “cultura midiática”, possibilitando uma compreensão mais abrangente sobre os diferentes dispositivos tecnológicos e as interações decorrentes da assimilação dessas mudanças (acentuadas com a internet). No entanto, apesar da maior sensibilidade “à pluralidade de cenários e circuitos culturais”, as pesquisas contemporâneas tendem a abandonar conceitos “como ideologia, classe, dominação – que haviam sido centrais nas décadas anteriores”, registra França (2014, p. 110).

Com base em publicações de T. Eagleton e R. Rorty, ela demonstra as fragilidades das perspectivas influenciadas pelos Estudos Culturais, que tendem a “dissolver a ação política no jogo das diferenças subjetivas”, perdendo pelo caminho “a crítica da desigualdade e o sofrimento no mundo, bem como o ideal de um projeto coletivo” (FRANÇA, 2014, p. 111). Atualizando a discussão, menciona a aproximação que Boltanski estabelece entre a sociologia crítica (concebida pelo seu mestre

Bourdieu) e a sociologia pragmática da crítica (elaborada pelo próprio Boltanski, que reconhece as limitações de cada uma e ressalta a dependência recíproca entre ambas).

Além das perspectivas, é necessário abordar as modalidades de crítica de mídia. Uma clássica sistematização dos dispositivos críticos é a dos *Media Accountability Systems* (MAS), Sistemas de Responsabilização da Mídia, publicada por Bertrand (1999). Segundo o pesquisador, há cerca de sessenta formas de fiscalizar os meios de comunicação, cobrando deles uma atuação social responsável. Ele aponta como exemplos códigos de ética, artigos sobre a mídia, clube de leitores, conselhos locais, programas de mídia nas escolas, pesquisas regulares de opinião, entre outros. Bertrand (1999, p. 35) explica que os MAS podem ser classificados em três grupos: “documentos impressos ou difundidos por radiotelevisão; pessoas, indivíduos ou grupos; e processos, longos ou curtos”. É possível ainda agrupá-los em internos, externos e cooperativos. A crítica realizada por *ombudsman* é definida como “cooperativa” (pois envolve esforços internos e externos) e abrange tanto o documento (coluna), quanto o indivíduo e o processo (de receber as manifestações dos leitores, organizá-las, discuti-las dentro da empresa e publicar a crítica semanal).

Para Braga (2006, p. 47), a crítica pode ser “especializada” (acadêmica) ou “de sociedade”. O autor, porém, não se detém nessa diferenciação e salienta que o importante é observar o exercício crítico na sua relação com conceitos e gestos sociais. De acordo com ele, um processo interacional sobre a mídia pode ser considerado crítico quando tensiona atividades e produtos midiáticos, gerando transformação, e quando analisa/interpreta, proporcionando esclarecimento.

Consideramos, assim, como processos críticos, dentro do sistema de interação social sobre a mídia, os que se voltam para os processos de produção midiática e seus produtos em termos de um enfrentamento social que, direta ou indiretamente, possa resultar em crítica interpretativa, ou em controle de desvios e equívocos midiáticos, em aperfeiçoamentos qualitativos, na defesa de valores sociais, em aprendizagem e em socialização competentes, na fruição qualificada em termos reflexivos ou estéticos, em informação de retorno, redirecionadora dos produtos, em percepções qualificadas. (...) Entendemos assim que o trabalho crítico das práticas midiáticas – além dos objetivos de análise, de busca de conhecimento, de desvendamento das lógicas de um produto (ou de um gênero, ou de um processo – tende a exercer uma função geral de desenvolvimento de competências de interação na sociedade, no que se refere aos materiais e processos midiáticos que essa sociedade gera, faz circular e usa para os mais diferentes propósitos. (BRAGA, 2006, p. 46-47).

Acerca da autoridade e da liberdade para criticar, Silva e Soares (2013) afirmam que a crítica de mídia é responsabilidade de todos – acadêmicos, jornalistas e público. Quanto aos parâmetros para valorar o objeto sob apreciação, as autoras observam a dinamicidade das transformações. “Nas tensões entre o estabelecimento de ‘valores’ e a constituição de ‘repertórios’, portanto, antigas distinções de ‘gosto’ (erudito, popular, massivo, midiático) são desafiadas por meio da crítica contemporânea” (SILVA; SOARES, 2013, p. 832). Pensando em parâmetros e modos de operação crítica, elas sugerem a “distinção entre critérios éticos, estéticos, técnicos, morais, mercadológicos, sabendo serem todos orientados por valores e juízos” (SILVA; SOARES, 2013, p. 834). Assim como França (2014), as pesquisadoras ressaltam a finalidade política do exercício crítico.

Para finalizar este subcapítulo sobre perspectivas teóricas e modos de se criticar, vale lembrar a impossibilidade de consenso, retratada por Soares e Silva (2016) sobre os formatos de crítica de mídia. Tendo que levar em conta “condições de produção e recepção”, olhando “objetos concretos/empíricos (produtos, processos e discursos) efetivamente em circulação nas mídias”, a “atividade crítica seria, portanto, eminentemente plural” (SOARES; SILVA, 2016, p. 17).

1.3 Breve histórico da crítica jornalística

Tendo em vista o conceito de crítica e as perspectivas teóricas que podem orientar a crítica de mídia (principalmente, a acadêmica, mas também a especializada e a do público) percorre-se, ainda que de maneira condensada, os caminhos do exercício crítico em países europeus, nos Estados Unidos e no Brasil. Entende-se que, em vez de uma tradição com critérios sistematizados, o que se tem são exemplos esparsos em diversos locais e períodos, com maior ou menor durabilidade, mais ou menos corajosas e estruturadas.

Bittencourt (2014) contribui, notavelmente, para proporcionar uma visão ampla acerca do processo crítico que tem como objeto o jornalismo moderno – nascido e consolidado a partir do século XIX. A pesquisadora recorda que mesmo as atividades pré-jornalísticas, sem periodicidade, no século XVI, já “despertavam a atenção de autoridades, que criavam mecanismos como licenciamento e censura prévias para controlar a circulação de opiniões e informações” (BITTENCOURT, 2014, p. 21-22).

Inclusive, em decorrência desses atentados, muitos promovidos pela Igreja Católica, a liberdade tornou-se um valor basilar para o jornalismo².

Fazendo referências aos autores Bertrand (2002), Traquina (2012) e Oliveira (2010), Bittencourt (2014) chama a atenção para a existência de uma avaliação acerca das publicações jornalísticas entre os séculos XVII e XIX, quando as veiculações nem haviam tomado a forma moderna como é reconhecida atualmente. Identificados como “demagogos, fanáticos, ou, simplesmente, escritores de terceira categoria”, os membros da imprensa eram caracterizados por políticos como “uma força perigosa e revolucionária” (TRAQUINA, 2012, p. 45-47).

Logo após sua criação, a imprensa foi alvo de ataques. Mas durante os primeiros séculos, a maioria dos críticos se indignava por espírito partidário ou por esnobismo. Na segunda metade do século 19, a prostituição da imprensa de informação provocou a cólera dos paladinos da moralidade cívica, mas seus ataques dispersos estavam enfiados em livros, relatórios e revistas de restrita difusão. (BERTRAND, 2002, p. 241).

Depois de líderes religiosos e políticos, no início do século XX, é a vez de grandes nomes da literatura investirem esforços críticos contra o jornalismo. Dedicados ao registro das atualidades e, na maioria dos casos, comprometidos com interesses econômicos que visualizavam nas notícias uma mercadoria capaz de gerar lucro, os jornalistas costumavam ser taxados de vulgares, superficiais e corrompidos.

Ora, seria precisamente este o sentimento que haveríamos de encontrar noutras figuras da literatura nacional e estrangeira, sendo célebre, por exemplo, a expressão de Diderot de que os jornais eram o “pasto dos ignorantes”. Mas também Karl Kraus haveria de dizer, às portas do século XX, que o jornalismo estaria a devorar a literatura e os jornalistas a espezinhar para sempre a semente do espírito. (OLIVEIRA, 2010, p. 117).

Oliveira (2010) lista o francês Honoré Balzac (1799-1850), em obras como *Les Journalistes*, o polonês Gustav Freytag (1816-1895), com o livro *Die Journalisten*, e o austríaco Karl Kraus, autor de *Cette grande époque* e *La littérature démolie*, para exemplificar intelectuais que produziram publicações contra a imprensa. A primazia

² Sabe-se de autores como Bertrand (2002), que problematizam a perigosa confusão entre censura e crítica ou regulamentação. Não é propósito neste subcapítulo aprofundar esse debate, mas importa reconhecer que a censura, anterior à publicação, visa a tolher o direito à liberdade de expressão, enquanto a crítica, posterior à publicação, objetiva avaliar o que foi publicado a fim de promover melhorias em futuras veiculações, com base em parâmetros definidos coletivamente. A autorregulamentação ou autocrítica, conforme Bertrand (2002), seria a melhor alternativa quando comparada à regulação do mercado ou do Estado.

desses escritos era pelo tom acusatório e pessimista em relação aos periódicos. Ainda não era possível averiguar equilíbrio e razoabilidade nesses apontamentos.

“A crítica das práticas midiáticas ensaiaria uma aproximação com a atual *media criticism* por meio de um trabalho desenvolvido, em 1920, pelos jornalistas norte-americanos Walter Lippmann e Charles Merz”, registra Bittencourt (2014). Ela se refere ao estudo que a dupla realizou sobre a cobertura da Revolução Russa pelo *The New York Times*. Após colecionarem as publicações, os dois jornalistas realizaram procedimentos de pesquisa analítica, examinando, comparando e elaborando estatísticas, segundo Bittencourt (2014). Tal análise sistematizada significou um marco importante para a crítica de mídia.

Porém, nos Estados Unidos, outro passo relevante demorou quase três décadas para ser dado. Em 1947, o relatório “*A Free and Responsible Press – A General Report on Mass Communication, Newspaper, Radio, Motion Pictures, Magazines and Books* traça uma relação entre liberdade de imprensa, responsabilidade social e crítica de mídia” (BITTENCOURT, 2014, p. 28). O estudo, conhecido como Comissão de Hutchins, foi feito a partir de 58 depoimentos de pessoas ligadas diretamente à imprensa, 225 entrevistas com representantes do governo ou de instituições privadas e 17 encontros para a discussão do assunto.

As preocupações até então esparsas sobre a qualidade do jornalismo e sobre as possíveis interferências na independência e na liberdade dos jornais serão endossadas, a partir da década de 1940, por uma pesquisa desenvolvida pela Universidade de Chicago, nos Estados Unidos. A pedido da empresa Time Inc., que custeou o projeto, com o apoio da Enciclopédia Britânica, o reitor da universidade, Robert Hutchins, montou uma equipe de estudiosos, a *Commission on the Freedom of Press*, que ficou conhecida como Comissão Hutchins. (BITTENCOURT, 2014, p. 28).

Conforme Bittencourt (2014, p. 29), uma das principais recomendações da Comissão era a “crítica mútua, ou seja, a crítica da imprensa produzida pelos próprios profissionais da comunicação e pela sociedade que consome os seus produtos”. Ao se responsabilizar socialmente e efetuar a autoanálise em público, o jornalismo evitaria punições oriundas do governo – situação não desejável.

A pesquisadora explica que o relatório causou polêmica ao sugerir a criação de um órgão avaliador da mídia e as reações de empresários e jornalistas acabaram não atendendo às expectativas, ou seja, não houve disposição para mudanças efetivas de comportamento. Entretanto, a experiência foi válida por impulsionar o debate público acerca da Teoria de Responsabilidade Social da Imprensa e outras questões éticas.

“Anos depois da divulgação do relatório da Comissão Hutchins, diferentes mecanismos voltados à crítica da mídia foram desenvolvidos nos Estados Unidos, importados por outros países, como é o caso do Brasil”, relaciona Bittencourt (2014). Um exemplo, aprofundado no próximo capítulo, é a criação do cargo de *ombudsman*. No ocidente, o primeiro veículo a implementar a novidade foi o *Courier-Journal*, de Lousville (EUA), em 1967, com John Herchenroeder repassando para a redação, internamente, as manifestações dos leitores.

Outra experiência que surge nos Estados Unidos, que terá o crescimento registrado no fim da década de 1960 e início da década de 1970, são as revistas críticas, conhecidas como *journalism reviews* (JRs), que abrangiam as principais cidades norte-americanas e observavam os principais jornais do país. (...) A primeira JR nasceu, efetivamente, em 1940, com o nome de *In Fact*, tendo durado até o ano de 1950. Somente em 1968 haveria uma explosão editorial destas publicações. (...) As JRs eram produzidas por jornalistas, em grandes e pequenas cidades, e por profissionais do meio acadêmico, dentro das universidades. Por problemas com as formas de financiamento do produto e a pouca aderência do público-alvo, composto por membros de sindicatos, professores e os próprios jornalistas, a maioria não durou mais do que dois anos. (BITTENCOURT, 2014, p. 32-33).

No Brasil, esse movimento ganha forte repercussão por meio de Alberto Dines. Porém, ele mesmo reconhece que já havia crítica de mídia no território nacional antes de suas iniciativas. Para Dines (1982), a primeira voz brasileira que teve a ousadia de criticar a imprensa foi a de Lima Barreto, com o livro *Recordações do escrivão Isaías Caminha*. Dos anos 1940, 1950 e 1960, Dines (1982) lista os críticos Gondim da Fonseca (principalmente no jornal *O Mundo*) e Otávio Malta e Paulo Francis (no impresso *A Última Hora*). Carrato (2002) acrescenta os nomes de Sérgio Augusto (que analisava a imprensa na década de 70, no *Pasquim*) e Sinval Itacambira Leão (líder da equipe que fundou a coluna “O Circo da Notícia” na revista *Imprensa*).

Tendo realizado um curso na Universidade de Columbia e estágio em jornais dos Estados Unidos, Dines contribuiu de forma significativa para o desenvolvimento da crítica de mídia no Brasil. Ele aplicou seus conhecimentos acerca do *media criticism*, primeiramente, no *Jornal do Brasil*, onde trabalhou como editor-chefe durante 12 anos. Junto ao veículo, foi o responsável pelo lançamento de *Cadernos de Jornalismo*, depois denominado *Cadernos de Jornalismo e Comunicação*. A publicação não periódica, semelhante a um pequeno livro, reunia textos analíticos sobre o jornalismo.

Ao ser demitido do JB, por divulgar, em uma capa histórica³, a derrubada do governo de Salvador Allende, no Chile, pelo golpe militar, Dines estava com uma crítica de mídia prestes a ser publicada. Decidiu, então, aprimorar o escrito e lançar o livro que se tornou um dos clássicos a respeito da imprensa brasileira – *O papel do jornal*. Em artigo publicado anteriormente (AZEREDO, 2019), são apresentados mais detalhes sobre a trajetória do precursor do *media criticism* brasileiro.

O jornalista seguiu fazendo crítica de mídia nas colunas “Jornal dos Jornais” (*Folha de S. Paulo*), “Jornal da Cesta” (*O Pasquim*), “Pasca Tasca” (*O Pasquim* de São Paulo) e “Circo da Notícia” e “Observatório” (*Revista Imprensa*). Também trabalhou na Editora Abril, fez crônicas para a Rádio Capital e artigos para jornais nacionais e estrangeiros. Lecionou as disciplinas de “Jornalismo Comparado” e “Teoria da Comunicação” na Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) entre 1963-1973, foi professor-visitante na Escola de Pós-Graduação em Jornalismo na Universidade de Columbia em 1974-1975 e ajudou a fundar o Laboratório de Estudos Avançados em Jornalismo (LabJor) na Universidade de Campinas (Unicamp) em 1994.

Dois anos depois, tendo voltado de Portugal, onde ajudara a fundar o Observatório da Imprensa português, Dines, juntamente com os professores Carlos Vogt e José Marques de Melo, parceiros do LabJor, deu início ao site *Observatório da Imprensa*⁴. Fórum permanente de debate sobre a mídia, a página reúne textos de jornalistas, cientistas e leitores comuns. Além das manifestações escritas, as mensagens são transmitidas por meio de vídeos e áudios (programas de TV e rádio que chegaram a circular em canais de São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília e Rio Grande do Sul). Entre agosto de 1997 e março de 2000, era veiculada a versão impressa, patrocinada pela Xerox do Brasil e distribuída mediante assinatura gratuita.

Conforme Egypto e Malin (2008, p. 178), “o *OI* converteu-se numa história de sucesso feita com meios franciscanos e conceitos poderosos”. Com o trabalho de profissionais contratados e colaboradores eventuais, o objetivo era, ao mesmo tempo, promover um fórum de debates e fazer um veículo jornalístico que abordasse o

³ A capa, juntamente com um texto avaliativo do jornalista Mário Magalhães, pode ser conferida no link: <https://blogdomariomagalhaes.blogosfera.uol.com.br/2013/09/11/exclusivo-bloqueado-pela-censura-o-jornal-do-brasil-saiu-sem-manchete-no-dia-seguinte-ao-golpe-40-anos-depois-alberto-dines-conta-qual-seria-o-titulo-proibido/> Acesso em: 17 mar. 2019.

⁴ Página disponível em: <http://observatoriodaimprensa.com.br/> Acesso em: 17 mar. 2018.

jornalismo. Em 1996, sua periodicidade era mensal. No mesmo ano, passou a ser quinzenal. Atualmente, é diária. As manifestações vindas do público, desde que tratem sobre a cobertura midiática e não contenham ofensas pessoais, intolerâncias ou apologia a preconceitos, são conferidas e publicadas.

Os autores sublinham que o projeto idealizado e colocado em prática por Dines foi apenas o início de uma ação a ser desenvolvida e consolidada com o envolvimento da sociedade. A pretensão é fornecer “chaves de compreensão” para que as pessoas não leiam mais o “jornal do mesmo jeito” (EGYPTO; MALIN, 2008, p. 183). Por meio dessa iniciativa, “o *media criticism* deixou de ser mais um exercício acadêmico para assumir o status de ação social exercida em nome da cidadania” (EGYPTO; MALIN, 2008, p. 182). Além disso, ambos enfatizam as ações do Observatório em defesa da criação do Conselho de Comunicação Social e do Código de Ética do Jornalismo.

Bittencourt (2014) comenta que o OI inspirou a criação de outros observatórios, coordenados por universidades ou entidades civis brasileiras. Segundo a pesquisadora, em 2005, foi criada a Rede Nacional de Observatório da Imprensa (RenoI), “uma associação colaborativa dedicada ao fortalecimento da crítica produzida dentro e fora do ambiente acadêmico” (BITTENCOURT, 2014, p. 39). Na página online⁵, a mais recente atualização foi feita em dezembro de 2013 e anunciava o encerramento do ano com 15 observatórios. A RenoI mantém um fórum regular no âmbito da Associação Brasileira de Pesquisadores em Jornalismo (SBPJor).

Christofolletti (2017) recorda do entusiasmo inicial com o projeto - por meio do qual foram publicados três livros e dezenas de artigos científicos. Conforme o estudioso, tanto o OI quanto a RenoI “são exemplos corajosos e insistentes de crítica de mídia que atraíram imensas expectativas, mas que não podem dar conta completamente do processo de mudança e aperfeiçoamento dessa indústria” (CHRISTOFOLETTI, 2017, p. 112).

Ele renova a discussão sobre o tema e propõe uma “autocrítica dos observatórios de mídia”, incluindo os sites de monitoramento e os trabalhos realizados por *ombudsman*. Sua perspectiva é de que o jornalismo passa por mudanças que precisam ser acompanhadas pelo exercício crítico. É necessário analisar não apenas

⁵ Disponível em: <http://renoi.blogspot.com/> Acesso em 17 mar. 2019.

as práticas jornalísticas, mas também o contexto da prática de crítica (CHRISTOFOLETTI, 2017, p. 113).

Inicialmente, o autor recupera o diagnóstico feito em 2003 e 2013, quando apontou os fatores que limitam a crítica de mídia no Brasil. Divide-os em dois grupos: limitadores estruturais e práticas lesivas de um lado e contextos engessantes e culturas consolidadas de outro. Christofolletti (2017) explica que essas características se articulam em torno de interesses particulares, que ignoram o entendimento de que a crítica de mídia contribui para a sociedade democrática. Segundo Christofolletti (2017, p. 107-108):

São limitadores estruturais: (a) concentração dos meios e oligopólios no setor; (b) atuação dos grupos em modelo de propriedade cruzada; (c) restrições técnicas, legais e políticas que reduzem drasticamente as opções em radiodifusão. São práticas lesivas: (d) falta de transparência nas regras e na duração das concessões de radiodifusão; (e) relações entre classe política e o mercado de comunicações. (...) Contribuem para constrianger o desenvolvimento da crítica de mídia dois contextos engessantes e duas culturas consolidadas no Brasil: (f) fragilidade dos conselhos de comunicação; (g) inexistência de mecanismos jurídico-institucionais para o aperfeiçoamento profissional dos jornalistas; (h) pouca inovação no empresariado do setor; (i) pouca participação popular em assuntos referentes à comunicação.

Ao apresentar resultados de entrevistas realizadas com 13 *ombudsmans*, em 2016, o pesquisador provoca uma reflexão acerca do exercício crítico realizado dentro das empresas. No primeiro momento, trata-se de uma autoanálise em que os profissionais são convidados a pensar sobre os resultados efetivos da própria atuação. As respostas indicam, por exemplo, uma melhor recepção das críticas entre os repórteres do que entre os redatores e editores. Entre os membros do núcleo de decisão editorial, as manifestações tendem a ser consideradas – mas não significa que sejam realmente atendidas.

Além de dois jornalistas d’*O Povo*, dois da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) e um do Observatório da Imprensa, participaram da pesquisa oito ouvidores/críticos da *Folha de S. Paulo*. “A unanimidade das respostas positivas vindas dos observadores da *Folha de S. Paulo* pode sinalizar um entendimento geral interno da função do crítico, até porque se pode afirmar que o posto de *ombudsman* ali se consolidou”, conclui Christofolletti (2017, p. 110). Considerando ainda a situação da Renoi, o pesquisador sugere sete teses para a autocrítica dos observatórios – resumidas por ele mesmo ao final do artigo:

1. Eles ainda são desejáveis e necessários para mudar o panorama da mídia;
2. Foram superestimados até então; 3. São menores hoje que seus projetos

originais; 4. Mas a sua inexistência é pior que suas limitações; 5. O jornalismo está mudando e sua crítica também precisa acompanhar essas transformações; 6. Ajudar a formular políticas para a área é um caminho para essa reinvenção; 7. Apesar de frágeis, os observatórios continuarão porque nenhuma outra instância faz o que eles se dispõem a fazer. (CHRISTOFOLETTI, 2017, p. 114).

Desenvolvida com ênfase no ocidente a partir da segunda metade do século XX, a crítica de mídia encontrou diferentes possibilidades de manifestação e incentivadores conscientes de sua importância social. Da euforia inicial e da compreensão parcial da sociedade, é preciso avançar para a sistematização de critérios e o maior entendimento da prática. O atual contexto não permite excesso de expectativas em relação à consolidação do exercício crítico, mas não se pode perder de vista essa utopia, insistindo no aumento do engajamento popular – último tópico abordado neste capítulo.

1.4 Implicações da autocritica pública

Para Braga (2006, p. 51, grifo do autor), trata-se de “considerar a crítica como uma ação da *sociedade*, em sociedade”. No livro em que defende o exercício crítico, ou sistema de resposta, como um terceiro sistema do processo comunicativo (além dos sistemas teoricamente reconhecidos: produção e recepção), o autor enfatiza o caráter público da crítica a partir do conceito de “sistema de interação social sobre a mídia” (BRAGA, 2006, p. 22).

Acompanhando o pensamento desse pesquisador, compreende-se como são visualizados os mecanismos interativos, as formas como o público debate e age sobre a mídia, defende-se dela ou apenas a utiliza. Braga (2006) reconhece que, quando comparadas às interações acerca de uma obra literária ou cinematográfica, a relação da sociedade com produtos jornalísticos tende a ser menos qualificada. Entretanto, essa admissão não impede que um olhar aprofundado possa identificar elementos com potencial para serem desenvolvidos com o objetivo de melhorar esse processo.

Segundo Braga (2006, p. 59, grifo do autor), faltam “*instrumentos expressivos*, socialmente percebidos como legítimos para produzir resultados”. Ele cita o exemplo de iniciativas realizadas em escolas, que incentivam a percepção crítica a respeito das produções midiáticas. Existem setores da sociedade civil empenhados em cobrar responsabilidade dos meios, principalmente, os televisivos. Porém, é necessário

expandir esses projetos para ampliar o entendimento das pessoas sobre a importância de debater sobre a comunicação.

Cabe ressaltar que a proposta não é dizer ao público o que ele deve pensar sobre o jornalismo, mas colocar à disposição ferramentas analíticas a serem utilizadas de acordo com as necessidades e os interesses de cada indivíduo, possibilitando que ele estabeleça relações entre diferentes produtos midiáticos. O “desenvolvimento de ‘autonomia interpretativa’” dependeria, conforme Braga (2006, p. 63, grifo do autor) da “existência, na sociedade, de um bom subsistema de interações sociais sobre a mídia, incluindo variedade de penetração social de dispositivos *críticos*”.

Nesse aspecto, Braga (2006) parece sugerir um caminho diferente do proposto por Christofolletti (2017). Enquanto o primeiro prefere que o foco dos esforços críticos seja no sentido de aumentar a participação popular no processo, o segundo acredita no fortalecimento de estruturas de regulamentação e na consolidação de estratégias políticas para garantir mais transparência das empresas midiáticas e punição dos profissionais faltosos.

Juremir Machado da Silva (2000) propõe o que aparenta ser uma terceira via: a conscientização política do público. Reforçando a inserção do jornalismo nas lógicas mercadológicas, que primam pelo entretenimento (mais lucrativo) em vez do conhecimento (arriscadamente emancipador), o pesquisador diz que o cerne da questão é ampliar o senso crítico sobre a realidade mundial e brasileira (nela, inserida a mídia).

A limitação do poder da mídia depende da capacidade de estruturação política dos atores sociais. Quanto mais filtros aparecem (organizações de todos os tipos), mais a influência da mídia encontra contrapoderes. Quanto mais a escola forma homens críticos, mais a mídia e o mercado são obrigados a reformar-se. (...) Assim, a crítica da mídia não pode converter-se em “diabolização” da imprensa e em desculpa para as falhas internas de estruturação política das correntes de esquerda. O trabalho de conscientização política inclui a conscientização da mídia e terá de ser feito pelos homens e mulheres engajados na transformação de um país. Com o perdão de tal arenga! Mas qual transformação? O Brasil precisa alcançar a condição de democracia econômica e social. A crítica da mídia, na atualidade, que parte do pressuposto do não-mercado, afunda-se na nostalgia e na intolerância. O país necessita de uma crítica interna ao mercado capaz de postular a ampliação dos espaços públicos de discussão e de gerar mais democracia nos limites da sociedade capitalista. (SILVA, 2000, p. 27).

Ainda que possam soar excessivamente utópicos ou normativos, defende-se a relevância de expor esses posicionamentos. Apontar caminhos pragmáticos e horizontes a serem alcançados importa porque a crítica não se dissocia de sua missão

política e porque ela mesma se refere a um objeto que tem na realidade sua matéria-prima: o jornalismo.

Retomando as implicações do aspecto público da crítica, vale lembrar que o conceito moderno de crítica aparece fortemente vinculado à concepção de atividade pública. Já se demonstrou aqui que o próprio jornalismo se consolida como um fenômeno que ajuda a dar início à crise dos poderes constituídos da monarquia e do clero. Na Modernidade, veículos impressos acabam compondo uma esfera de discussão pública que passa a abranger, além da política e da religião, a arte. Em substituição da autoridade política, eclesiástica e artística, a única autoridade digna de submissão, para os burgueses, era a do “melhor argumento” (CARDOSO FILHO; AZEVEDO, 2013, p. 38).

Os autores partem do conceito de “esfera pública”, de Jürgen Habermas, para dizer que a “publicidade, isto é, a visibilidade pública” contribui “para conferir à crítica um papel de importante relevância social” (CARDOSO FILHO; AZEVEDO, 2013, p. 38). A partir do século XVIII, os chamados “árbitros das artes” tendiam a ser porta-vozes do público, representando sua forma de julgar, e, ao mesmo tempo, pedagogos do público, ensinando-o valores considerados superiores. Os críticos amadores eram legitimados pelo público em ambos papéis.

Cardoso Filho e Azevedo (2013, p. 40-41) observam que “à medida que o projeto filosófico da modernidade vai sendo desconstruído pelas teorias da pós-modernidade”, “a liberdade dos intérpretes passou a ser superestimada” e o “campo da crítica passou a valorizar outros elementos na constituição do argumento, tais como a capacidade retórica do crítico ou seu estilo”. Segundo os autores, a qualidade do juiz contemporâneo é determinada pela capacidade de oferecer ao público informações que vão além daquelas disponíveis no produto – como detalhes da biografia do autor. Inclusive, o poder de provocar afetos é considerado parte dessa nova forma de criticar, sem apelo único à racionalidade.

O discurso motivado, portanto, não desqualifica a crítica enquanto argumento. Mesmo quando passional, esse discurso é capaz de instituir as contradições necessárias para a discussão democrática sobre o valor dos produtos. O processo de persuasão e convencimento ocorre a partir de um regime no qual o conhecimento da vontade de fazer seu próprio argumento valer, leva ao reconhecimento do “outro” também como sujeito de pretensões e torna improvável uma espécie de despotismo do gosto. (CARDOSO FILHO; AZEVEDO, 2013, p. 50).

Conforme os pesquisadores, o crítico só existe por causa do interlocutor – e esse interlocutor é um sujeito com o qual o crítico partilha valores. Posto como mediador

entre a obra e o público, esse juiz pode fazer apelos mais racionais ou sensíveis, focar o olhar analítico na obra ou ampliar o ponto de vista para aspectos que vão além da obra – para o autor ou outras obras... Só não pode esquecer que há quem receba essa crítica – estando cada vez mais apto a interagir com ela (da mesma forma que interage com a obra).

Apesar de esses conceitos se referirem, comumente, a críticos de artes (que utilizam a mídia como suporte para a veiculação de suas avaliações), não é difícil pensar nessas definições a partir do campo jornalístico. Quais seriam, então, os valores compartilhados entre críticos, donos de empresas, jornalistas e leitores, ouvintes, telespectadores e internautas?

Ao assumir uma perspectiva crítica ao olhar as mídias, ainda que seja a partir de seu interior, o analista se posiciona em relação à qualidade – valores e critérios – dos produtos examinados, voltando-se para a sociedade e seus parâmetros de julgamento, interferindo, assim, nas disputas em jogo no campo simbólico. (...) há pelo menos duas possibilidades para a crítica de mídia quando vista sob esse ângulo: por um lado, realizar uma análise das mídias que seja de fato crítica e, por outro, pensar o lugar da crítica como desconstrução de discursos cristalizados. Se não ocorre esse duplo movimento, ou uma ‘dobra’ da crítica sobre ela mesma, vemos se multiplicarem, nas mídias, análises opinativas ou superficiais que se denominam “críticas”, mas, na verdade, apenas repetem o já sabido sem demonstrar aquilo que afirmam. Dessa forma, como dissemos, é papel da universidade não apenas fazer a crítica de mídia, mas também estudar a crítica que dela é feita, apontando aspectos relativos aos modos de construção da enunciação dos diferentes discursos midiáticos e de problematização da sociedade no qual estão inseridos. Ao fazê-lo, a crítica de mídia se torna também a crítica dos modos pelos quais é construída a representação – ou o visível – e se volta não apenas para aspectos da produção, mas também da recepção e da formação do público, de um público que, como vimos, também participa do circuito da crítica. (SOARES; SILVA, 2016, p. 20-21).

As autoras fazem a ressalva de que, no caso da mídia, os juízos são compartilhados de forma muito mais entrelaçada com o público do que se costuma perceber nas críticas literárias ou cinematográficas. “Nessa perspectiva, a crítica de mídia deveria ser feita com critérios e valores a ela internos, já que os públicos para os quais se volta compartilham, em diferentes medidas, a mesma cultura midiática, dela participando e nela interferindo” (SOARES; SILVA, p. 26).

Torna-se, então, pertinente questionar: se críticos e públicos tendem a compartilhar parâmetros de julgamento, como conciliá-los com os valores empresariais localizados, aparentemente, no polo oposto? Parece ser nesse ponto que a crítica, transformada em autocrítica, é desafiada por seus principais tensionamentos. Na situação específica de *ombudsman*, deveria o crítico julgar os

produtos jornalísticos conforme os valores do público ou dos diretores do veículo?
Como se dá a tentativa de aproximar tais princípios?

Confessar um erro de português ou uma troca de legendas é relativamente fácil. Mas admitir a prática de atitudes de prejulgamento, de manipulação informativa ou de leviandade editorial exige senso de honra e coragem moral. Reconhecer o erro, limpa e abertamente, é o pré-requisito da qualidade. E não há investimento que supere o *marketing* da verdade. (DI FRANCO, 1995, p. 96).

Para o acadêmico e também autor de artigos jornalísticos de *media criticism*, “o consumidor, cada vez mais crítico e exigente, cobra qualidade informativa” e, por essa razão, “é necessário investir pesadamente (...) no controle de qualidade do produto” (DI FRANCO, 1995, p. 16). “Ouvir o leitor é preciso. Afinal, é ele que decide o sucesso ou o fracasso do jornal”, segue alertando Di Franco (1995, p. 123). Na coletânea de textos publicados nos jornais *O Estado de S. Paulo*⁶ e *Jornal do Brasil*, ele insiste que “os responsáveis pelas redações precisam desenvolver um permanente exercício de autocrítica” (DI FRANCO, 1995, p. 129).

Quase dez anos depois, chamando a atenção para a origem do problema, Christofolletti (2003b, p. 42-43) é realista quanto à possibilidade de conscientizar profissionais e donos dos veículos.

A ausência de uma cultura de autocrítica encontra raízes na história recente da mídia no Brasil: editores e jornalistas se negam a discutir ética em público com a justificativa de que, assim, mantêm sua independência. Em outros termos, os veículos de informação são os primeiros a denunciar desvios éticos em todas as esferas, mas quando o problema é doméstico, só pode ser tratado internamente. (...) o que pode parecer uma contradição fundamental na imprensa não passa de um mal disfarçado sentimento de prepotência.

Christofolletti (2003b) lista dois problemas na situação de *ombudsman*: expor críticas a colegas de redação, gerando atritos e insegurança na equipe e “lavar a roupa suja” diante dos “de fora”. “De maneira geral, nenhuma empresa deseja passar ao seu público uma autoimagem de imperfeição, de erro, de desajuste. Parece até contrapropaganda”, percebe Christofolletti (2003b, p. 67). Ele frisa que a solução para esses impasses é a efetiva convicção da importância da transparência e da autocrítica nas interações sociais.

⁶ Apesar de elogiar e defender a publicação da crítica de Di Franco (1995), o diretor de redação do *Estadão*, Aluizio Maranhão, garante, na apresentação do livro, que a figura de *ombudsman* é mais utilizada como “peça histriônica de *marketing*”, explicitando sua descrença em relação a essa ferramenta de autorregulamentação.

Ao defender a emergência de monitores da mídia, incluindo *ombudsman*, o pesquisador enxerga o receptor não pela perspectiva de consumidor, mas de cidadão com o direito de ser bem informado. O veículo jornalístico, antes de vender um produto, estaria prestando um serviço público. É a partir desse entendimento que, para o pesquisador, não deveria haver dificuldade para compreender a necessidade da autocrítica.

“Como, de um modo geral, a comunicação é um processo social, e o jornalismo – em particular – envolve a prestação de serviço público à sociedade, a observação de seus procedimentos chama a atenção de todos”, avalia Christofolletti (2003b, p. 71). Porém, assim como Di Franco (1995), consegue endereçar o recado a empresários do ramo jornalístico, valendo-se da gramática mercadológica:

Um grupo de comunicação não se fragiliza, não transfere decisões corporativas a anônimos cidadãos, nem tampouco abdica da direção de suas políticas e negócios. Muito pelo contrário, trazer o público para dentro da empresa auxilia a desmitificar o telespectador, passa uma imagem menos autocentrada e autossuficiente, e elege um ambiente de criatividade e inovação, hoje raros no mercado. (CHRISTOFOLLETTI, 2003b, p. 94).

Ex-ombudsman da *Folha de S. Paulo*, Beraba (2017) confirma que os empresários devem ter “muita vontade” para implementar e manter o cargo. Quando participou de congressos internacionais, conheceu ouvidores que emitiam pareceres apenas internamente. Apesar de atestar esse modelo como válido, prefere o formato que inclui a crítica pública – como é o caso da *Folha*, detalhado no próximo capítulo. De acordo com Beraba (2017), um *ombudsman* que se manifesta somente dentro da empresa é um “meio *ombudsman*”.

Também *ex-ombudsman*, mas do jornal *Público*, Fidalgo (2004) adota um tom realista ao avaliar a própria experiência. Ele comenta sobre o lugar de destaque ocupado pelos produtos midiáticos na rotina das pessoas, tanto para informar quanto entreter, e justifica, com isso, a crítica de mídia. Porém, as iniciativas devem ser vistas sem demasiadas expectativas.

Sejamos francos: há muito quem se mostre céptico, e por muito respeitáveis razões, quanto à figura do Provedor do Leitor. Ou porque ele não tem real poder para mudar o que quer que seja no jornal – apenas pode criticar, sugerir, influenciar; ou porque, quando é também jornalista (...), dificilmente escapará à tentação de justificar os seus pares; ou porque, só os ingênuos acreditam que uma instituição pública poderosa, como é um jornal, vai agora pôr-se a “bater em si própria” com genuína boa-fé e sincera vontade de melhorar as coisas a partir das opiniões dos leitores. (FIDALGO, 2004, p. 13).

O pesquisador avisa quanto à concepção errônea que trata a autorregulamentação como um negócio entre diferentes veículos: se um decide não

criticar determinado tema, o outro compactua com o silêncio; um anuncia que até criticaria tal assunto, se o outro criticasse também. Apresentando ponderações a partir de sua experiência e de seu estudo sobre a imprensa portuguesa, Fidalgo (2004) não chega a situar esse alerta específico.

Além de recomendar que a autocrítica não seja realizada apenas pelos donos de empresas, mas por jornalistas e membros da audiência, Fidalgo (2004, p. 15) explica: “compreender os porquês de um erro não significa, contudo, necessariamente desculpá-lo”. Tampouco significa desistir de modificar o que condicionou a falha. Ele problematiza a impressão de impunidade transmitida pelos veículos – que tendem a ter a última instância de controle sobre toda publicação, podendo, muitas vezes, decidir se publicam ou não a admissão de um erro.

Mesmo nesse contexto desafiador, Fidalgo (2004, p. 16, grifo do autor) elogia a iniciativa de contratar alguém que “vai, enfim, analisar a informação de um ponto de vista *‘que se deseja exterior à lógica da Redacção e aos seus mecanismos de autojustificação’*”. O estudioso acentua que, ao assumir o cargo, o *ombudsman* não se torna infalível e que existe um aspecto subjetivo nos pareceres. Porém, a busca é pela imparcialidade e seriedade do trabalho. Sobre a pertinência da função, questiona:

Contribui ela para uma efectiva melhoria dos jornais que temos, e para uma genuína interacção entre os “media” e os seus públicos, ou não faz muito mais do que aliviar a consciência das empresas jornalísticas – quando não dos próprios jornalistas -, esgotando-se num cenário de aparências onde o essencial acaba por ser a cosmética? Pessoalmente, não tenho uma visão negativa, e muito menos cínica, desta função, embora lhe reconheça naturais limitações. (...) Mais do que operar grandes mudanças no processo e no resultado imediato do trabalho jornalístico, o Provedor do Leitor pode ter um papel estimulante na dinamização da discussão (fora e dentro do meio em que trabalha). (FIDALGO, 2004, p. 10).

Segundo Mata (2002, p. 39), o *ombudsman* é denominado pelos ingleses de “in-house critic”. A pesquisadora portuguesa evidencia o quão privilegiado é esse local de vigilância e crítica com acesso direto aos redatores e diretores da empresa jornalística. Esse posicionamento “lhe confere maiores responsabilidades na hora de reconhecer os erros, insuficiências ou falhas do jornal cuja conduta prática e ética examina” (MATA, 2002, p. 40). Assim como Fidalgo (2004), explicita as limitações do cargo:

A autorregulação deixa de fora os problemas estruturais em matéria de exercício da profissão (nomeadamente os referentes ao pluralismo dos media, à formação, independência e estatuto dos jornalistas, à concertação entre jornalistas e patrões da imprensa etc.) e é insuficiente para contrariar a pressão dos interesses da empresa jornalística e o peso das estruturas económicas e tecnológicas. (MATA, 2002, p. 22).

Dines (1982) chega a afirmar que esse tipo de crítica, que não faz “pontaria na imprensa como Instituição”, nem fere a estrutura ou o processo, não poderia ser considerada *media criticism* – no sentido amplo do termo. Como já escrito anteriormente, J. Silva (2000) também demonstra as deficiências das manifestações que não criticam o sistema como um todo. No entanto, Boltanski, citado por França (2014), propõe a diferenciação que permite acolher ambas proposições: metacrítica (crítica mais ampla e contextual, da ordem social) e crítica (pontual, individual) – onde é possível visualizar a prática de *ombudsman*.

Entende-se, assim, que é possível compreender a ideia de *ombudsman* a partir do conceito de crítica (especialmente, no sentido de emitir um parecer e servir de mediação entre obra e público). Ainda que não promova tensões e mudanças estruturais no campo midiático, esse exercício de autocrítica não pode ser reduzido a mera estratégia de *marketing* empresarial.

Partindo de valores instituídos socialmente e interagindo de forma direta com a audiência, o *ombudsman* realiza uma crítica que tende a não se dissociar do público – e é publicamente que ajuda a promover o debate ético. Wellek (1963) talvez dissesse que se trata de uma análise “menor”, “vulgarizada”. Importa, nesta pesquisa, enxergar essa autocrítica e descrevê-la em todas as suas dimensões, tensionamentos, potencialidades e limites – evitando uma postura engajada, de defesa eufórica, porém ciente da sua relevante função política enquanto crítica. O próximo capítulo trata justamente das especificidades da atividade de *ombudsman*.

2. A COMPLEXA NATUREZA DO TRABALHO DE *OMBUDSMAN*

2.1 Crítico e ouvidor

Se o termo “*ombudsman*” pode soar demasiadamente impopular e provocar estranhamento, até mesmo entre os profissionais do jornalismo, é importante refletir acerca da origem desta palavra e das implicações de substituí-la por “ouvidor/ouvidora” ou “crítico/crítica”. O *ombudsman*, na imprensa, assume as duas funções: representa o público perante a empresa jornalística (recebendo queixas, dúvidas e elogios, respondendo às manifestações) e realiza a crítica do jornalismo (tornando-a pública posteriormente), conforme já detalhado em trabalho anterior (AZEREDO, 2016).

De origem escandinava, a palavra “*ombudsman*” é traduzida por Costa (1991) como “aquele que representa”. Mendes (2002), porém, afirma que o significado é “pessoa encarregada de delegação” e remete ao cargo instituído por lei em 6 de junho de 1809 no regime monárquico-parlamentar da Suécia – conforme Costa (1991), a função já existia desde 1713. Tratava-se de um ouvidor, responsável por receber as reclamações do público em relação ao governo e repassá-las às autoridades. Mendes (2002) explica que, um século depois, os suecos criaram outros cargos semelhantes e, dessa forma, surgiram *ombudsmans* de diferentes áreas: militar, judicial, administrativa, econômica e, então, jornalística.

Além disso, quem assumia o cargo tinha o dever de garantir que os direitos dos cidadãos seriam atendidos. Conforme Loures (2008), por essa razão, o Riksdagens Justitieombudsman (nome original, que significava “*ombudsman* de justiça”, depois utilizado apenas em sua versão resumida) passou a ser denominado “defensor do povo”. Cossari (2008, p. 7) complementa que se tratava de um “funcionário contratado pelo rei para controlar a atividade dos juízes do reino”.

Ombud é “representante” e man é “homem”, mas apesar de o segundo vocábulo ser, no singular, igual tanto no inglês como no idioma sueco, o plural correto seria “*ombudsmän*” (não “*ombudsmen*”) e o feminino, “*ombudskvinna*” (não “*ombudswoman*”). É o que elucida Mendes (2002). Importante lembrar que em países como os Estados Unidos, usa-se o termo “*public editor*”. Coelho (2013, p. 71) complementa: “em Portugal, é chamado de provedor; na França o termo é traduzido como médiateur; e as nações de língua hispânica costumam denominar o cargo como

defensor”. Neste trabalho, opta-se pela versão brasileira de “*ombudsman*” para ambos os gêneros e “*ombudsmans*” no plural.

Cossari (2008) confirma que o profissional tinha o poder de um ministro e havia três possibilidades de atuação. “Um deles controlava as atividades dos tribunais, órgãos fiscais, forças armadas e polícia. O outro, os assuntos sociais, a informação, a imprensa e a educação nacional. E um terceiro ficava encarregado dos assuntos da administração não controlados pelos outros dois” (COSSARI, 2008, p. 7).

Apenas em 1919 que a ideia avança para outro país e a Finlândia implanta a função. Na década de 50, nações como Noruega, Dinamarca e Nova Zelândia seguem o exemplo. “A partir de 1950, mais de setenta países implementaram o cargo, destes doze na América do Sul e Caribe”, lista Cossari (2008, p. 7). O motivo sugerido por Mendes (2002) é o fim da Segunda Guerra Mundial e a Declaração Universal dos Direitos Humanos. Contudo, faz uma ressalva, lembrando os tribunos da plebe romana, que ouviam as queixas dos cidadãos, e os bispos, durante o Brasil colonial, intitulados “ouvidores da Coroa”.

O surgimento da função do *ombudsman* representou, de forma clara e inequívoca, um marco relevante no ainda incipiente processo de defesa dos direitos do cidadão perante o poder estatal. Em um estado até então caracterizado por vícios e práticas absolutistas, competia ao *ombudsman*, essencialmente, examinar a aplicação das leis por parte dos funcionários públicos, inibindo o cometimento de eventuais excessos e desmandos. (COSSARI, 2008, p. 8).

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

No caso da imprensa dos Estados Unidos, a ideia de instituir alguém com atribuições semelhantes começa a aparecer em dois artigos escritos no fim da década de 1960: um assinado por A. H. Raskin, publicado no *The New York Times Magazine*⁷,

⁷ Ambos estão disponíveis para assinantes das revistas nos respectivos acervos *online*: <http://query.nytimes.com/gst/abstract.html?res=9F00E2D8163FE53BBC4952DFB066838C679EDE> e <http://archive.esquire.com/search/?QueryTerm=Ben+H.+Bagdikian&DocType=&sort=>

e outro de autoria de Ben H. Bagdikian, veiculado na *Esquire*. Segundo Loures (2008), a sugestão de ambos era canalizar as queixas do leitor de modo a tornar mais eficiente a atuação dos impressos diante da comunidade. E os veículos, “entendendo que errar pode ser humano, mas que admitir o erro é bom para a credibilidade da empresa jornalística, começaram a tomar providências” (LOURES, 2008, p. 168).

O primeiro jornal dos EUA a contratar um *ombudsman* foi o *Louisville Courier Journal*, em 1967 (na Suécia, o cargo, na imprensa, é criado dois anos depois⁸). Porém, conforme Loures (2008), ele apenas realizava a crítica interna das produções. Ou seja, o *feedback* se limitava à redação (repórteres e editores) e aos retornos individuais ao autor dos apontamentos. Em 1970, o *The Washington Post* passou a tornar públicas, em colunas semanais, as análises feitas pelo representante do leitor.

A criação do cargo neste jornal é considerada um divisor de águas. A noção de recebimento e análise das queixas de leitores é ampliada. O *ombudsman* é agora um conceito onde torna-se fator distintivo a publicação de uma coluna onde se faz a exposição crítica do próprio jornal e ao conjunto da mídia informativa. (MINUZZI, 2007, p. 172).

Uma década depois, foi fundada, nos Estados Unidos, a *Organization of News Ombudsmen* (Organização dos *Ombudsmans* de Imprensa), ONO⁹. Ela reúne membros em todo o mundo e promove conferências anuais a fim de discutir as práticas de representação do leitorado¹⁰. De acordo com Loures (2008), os Estados Unidos da América, Canadá e Inglaterra são os países que mais contam com ouvidores.

Sobre o perfil que atenderia às exigências mínimas do cargo e reuniria características a fim de cumprir essa tarefa, estudiosos avaliam aspectos que variam desde a experiência até a autonomia do profissional dentro da empresa. Para Cornu (1998, p. 41), deve se tratar de um “jornalista experiente e respeitado”. Bertrand (1999, p. 187) concorda e acrescenta que, para conquistar o respeito, o *ombudsman* deve ter seu conhecimento valorizado sendo “uma pessoa muito bem paga”.

⁸ Bertrand (2002) explica a controvérsia criada a partir de um artigo publicado pela ONO, no qual o jornal japonês *Yomiuri Shimbun* é identificado como precursor do que se entende hoje por *ombudsman*. Tratava-se de um modelo estabelecido pelo *The New York World* em 1913, nos EUA. Ambos eram chamados de comitês e há questionamentos quanto à semelhança do trabalho solitário reconhecido hoje como de *ombudsman*.

⁹ Mais informações disponíveis no site oficial: <http://newsombudsmen.org/>

¹⁰ No Brasil, o órgão responsável por congregar ouvidores, não apenas da imprensa, mas das entidades em geral, é a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman. Seu endereço *online* é: <http://www.abonacional.org.br/>

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

Conforme Mesquita (2002, p. 232), trata-se do “papel, de algum modo, de ‘traidor institucional’, em nome da ‘cumplicidade com o leitor’”. “Enquanto cronista, possui carta branca para criticar seu próprio jornal e, em certos casos, os outros meios de comunicação de massa. (...) Sua principal força consiste em poder criticar em suas próprias páginas” (MESQUITA, 2002, p. 233). Ele estuda a implantação de *ombudsman* nos jornais portugueses a partir de 1997 e enumera sete níveis de ação do profissional:

Ele discute o jornal em suas próprias páginas, prolongando no espaço público o debate sobre as decisões editoriais que tradicionalmente não saía das redações e do meio jornalístico (função *crítica* e *simbólica*); Estabelece uma ponte com os leitores, respondendo às reclamações e às críticas (função *mediadora*); Cuida da retificação dos dados inexatos e incompletos, apelando, se necessário, para peritos (função *corretiva*); Recomenda à hierarquia medidas destinadas a reparar atos suscetíveis de lesar os direitos dos leitores (função *persuasiva*); Explica aos leitores os mecanismos da produção jornalística, desde a relação com as fontes até a seleção das informações (função *pedagógica*); Ele pode, por sua crítica, influenciar (eventuais) decisões dos editores e jornalistas (função *dissuasiva*); Pode favorecer o debate sobre temas políticos, econômicos e sociais (função *cívica*). (MESQUITA, 2002, p. 235-236, grifos do autor).

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

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

A ponte, nesse caso, nem sempre deve ser uma via de mão dupla e o diplomata precisa lembrar, constantemente, suas origens e a serviço de qual país realmente está. Ou seja, os interesses de quem paga ou proporciona esse contato ainda possuem maior relevância. Por isso, quando é transformado de jornalista em leitor, o *ombudsman* torna-se um “interpretante problemático” (FAUSTO NETO, 2008, p. 8).

Deslocado de seu papel até então outorgado, passa a causar problemas para a empresa. É possível pensar no risco de o *ombudsman* se tornar um leitor próximo demais, com liberdade exagerada de apontar falhas e sugerir melhorias. Trata-se de uma situação permanentemente tensionada, pois é como se as vozes da audiência soassem em um volume além do permitido originalmente pelo veículo. No entanto, para Costa (1991), é possível estabelecer limites para esse vínculo e agir conforme as contingências estipuladas.

O *ombudsman* não é daqueles advogados que fazem a defesa do cliente mesmo sabendo que o cliente está errado. Ele representa o leitor, isso sim, mas as causas precisam ser corretas e ter relevância jornalística. Ele não representa a ‘opinião’ do leitor, ele é um elo entre as críticas dele e a Redação, a empresa jornalística. (COSTA, 1991, p. 55).

Franzoni (2013) recorda que a criação do cargo no Brasil foi influenciada pelo modelo dos EUA, inspirada nos movimentos de *media criticism*. Como foi dito no capítulo anterior, Alberto Dines foi o precursor da crítica de mídia sistematizada no Brasil na década de 1960. Esse formato de análise motivou a instituição do *ombudsman*, em 1989, pelo jornal *Folha de S. Paulo*. “Apesar de os jornalistas responsáveis pelas colunas utilizarem o conteúdo midiático para fazer comentários à própria mídia, num exercício metadiscursivo, há distinções entre essas colunas e o ‘espaço’ do *ombudsman* na imprensa”, pondera Franzoni (2013, p. 21), salientando o papel de ouvidoria também cumprido.

Para Minuzzi (2007, p. 178), o trabalho divide-se em dois aspectos: “audição de queixas provenientes do público” e “processamento interno das informações”. Na mesma página, ele frisa que “o *ombudsman* não apenas age a partir de queixas externas, mas também acionado por sua própria percepção e leitura crítica do jornal” e que compete ao profissional investigar “queixas efetuadas pelo público”, dando “conhecimento tanto à direção do jornal quanto à redação” (MINUZZI, 2007, p. 178). Por fim, exterioriza o resultado do processo.

É importante também mencionar que muitas vezes, conforme o modelo adotado, o *ombudsman* atua como um crítico de mídia, analisando não apenas o veículo em que atua, mas a imprensa de um modo geral. Para tanto, não pode prescindir de um espaço de publicação, como as colunas

veiculadas nos jornais. Quando o *ombudsman* assim procede, se dirá que ele é mais um dos atores presentes no espectro midiático a praticar o *media criticism*. (MINUZZI, 2007, p. 178-179).

Não basta receber as queixas e orientar os leitores a encaminhar cartas ao editor, explica Loures (2008):

O *ombudsman*, por sua vez, desempenha funções mais amplas: ouve as reclamações dos leitores, investiga os comentários e queixas sobre o conteúdo do jornal e aponta, seja por meio de memorandos internos, seja em sua coluna semanal, os erros encontrados nas edições diárias, recomendando ações corretivas. Além da autocrítica da empresa jornalística, alguns ombudsmen, como é o caso do que ocupa o cargo no jornal *Folha de S. Paulo*, fazem ainda no espaço destinado à sua coluna a crítica dos meios de comunicação, participam de conferências e, quando for o caso, defendem o jornal publicamente. (LOURES, 2008, p. 169).

Seguindo esse raciocínio, Coelho (2013) lista:

Não há um consenso generalizado em relação à forma como deve atuar um *ombudsman*, mas algumas das práticas comumente adotadas por ouvidores de mídia são: analisar e monitorar os conteúdos publicados; investigar e responder comentários recebidos; obter explicações dos funcionários envolvidos; produzir relatórios sobre as reclamações dos leitores; promover eventos que debatam temas relacionados à ética e à deontologia. (COELHO, 2013, p. 16).

As descrições desses pesquisadores brasileiros assemelham-se ao relato de Jacoby (2002) sobre sua atuação no jornal *San Diego Union*. Ele conta que chegou a ministrar palestras para militares e estudantes. Reconhece que outros veículos podem solicitar tarefas administrativas como orçamento da redação e contratação de funcionários ou representação da empresa em reuniões de negócios. Apesar de revelar que foi incumbido, inclusive, da função de responder a leitores que solicitavam versões de publicações impressas feitas pelo jornal, afirma ter ficado satisfeito com os sete anos como *ombudsman*.

Às vezes explicava erros muito mais detalhadamente do que na errata cotidiana. Às vezes, criticava vigorosamente a maneira pela qual o jornal cobria um caso ou o fato de que artigos de informação estavam impregnados de parcialidade ou misturados com opiniões pessoais. Às vezes essas críticas versavam sobre um assunto particular; outras vezes sobre o conjunto da cobertura de um caso. (JACOBY, 2002, p. 226-227).

Glasser (2002) é outro autor que reconhece a diversidade de compreensões que o cargo pode ter em cada veículo. Ele menciona, por exemplo, o redator-chefe do *Courier-Journal*, Norman Isaacs, para quem o *ombudsman* deveria ser somente ouvidor, dedicado a responder às manifestações dos leitores. Assumir a tarefa de criticar a publicação era impensável. “Pode-se ter um crítico e um *ombudsman* separadamente, mas não os dois na mesma pessoa” (ISAACS, apud GLASSER,

2002, p. 215). Para o autor, as atribuições, mesmo no caso de apenas um indivíduo, podem ser mais amplas.

Alguns têm a missão simplesmente de representar o público, e mais particularmente as pessoas descontentes com a maneira pela qual foram mencionadas numa resenha da atualidade. Outros se consideram como críticos internos e sentem-se livres para tratar um assunto, quer tenha havido, ou não, uma queixa vinda do exterior. Alguns, sob a linda máscara de mediadores, são prepostos de relações públicas cujo primeiro dever é acalmar os descontentes. (GLASSER, 2002, p. 217).

Essa variação, segundo Mesquita (2002), pode ser identificada tanto no desempenho do *ombudsman* quanto na percepção que se tem dele:

Evidentemente, alguns suspeitam de que ele não é senão um instrumento estratégico da empresa, ou mesmo “o defensor da linha editorial”. Mas outros insistem sobre o lugar privilegiado do qual ele fala: com efeito, o mediador-jornalista conhece bem os mecanismos de produção das informações e de controle interno das redações, o que lhe permite analisar com pleno conhecimento de causa situações complexas. (MESQUITA, 2002, p. 235).

Sob o ponto de vista de Braga (2006), nessa mesma linha de raciocínio, o jornalista difere-se do juiz porque esse segundo tem uma formação diferente do réu que está julgando. O *ombudsman* (graduado em jornalismo, na posição de juiz) é formado tal qual seu colega (graduado igualmente em jornalismo, mas na posição de réu). Essa condição peculiar torna inviável a desqualificação do opositor/crítico. “No trabalho do *ombudsman*, os critérios e os procedimentos da crítica são estruturalmente internos, ou seja, decorrem diretamente dos padrões da profissão e podem ser julgados segundo os próprios valores da profissão”, afirma Braga (2006, p. 92). Por isso:

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

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

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

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

Mesquita (2002, p. 236) também chama a atenção para esses valores partilhados: “o papel do *ombudsman* não se realiza plenamente se não houver um acordo mínimo sobre a deontologia entre ele, a hierarquia e os jornalistas”. Por essa razão, cabe reforçar que não se trata de encarar a função sob uma perspectiva punitiva. Aqui, refere-se ao olhar observador, definido por Christofolletti (2008, p. 91) como “analítico, examinador”. Ele

(...) empreende o que se pode chamar de uma leitura crítica dos processos e produtos midiáticos. Por isso, é um olhar do cuidado, do acompanhamento, do zelo. É um passo além do ver, deixando para trás a passividade e a inércia de meros receptáculos de informação. (...) É um olhar lançado por jornalistas, por leitores e telespectadores mais atentos, por *ombudsmen*, por críticos de mídia. (...). O observar é um exercício de leitura de alguma profundidade, preocupado com as condições de veracidade daquelas informações, com as circunstâncias de produção e de difusão daqueles conteúdos e mensagens. (CHRISTOFOLETTI, 2008, p. 91-92).

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

“O mediador não é como um juiz, e sim uma instância de reflexão crítica sobre os jornais e o jornalismo. E inclui, entre os aspectos interessantes da função, uma reflexão permanente do mediador sobre as condições, os limites, e as características do exercício de seu próprio cargo”, avalia Mesquita (2002, p. 234). Cossari (2008) atenta para as diferenças entre os padrões da Europa e dos EUA:

No modelo norte-americano, o *ombudsman* tem um papel muito crítico, criando uma polaridade entre público-jornalistas. A fiscalização e a denúncia são muito valorizadas, e o *ombudsman* se coloca como um advogado do cidadão. Já nos outros dois principais modelos, o francês (mediador) e o japonês (comitês de atendimento aos leitores), evita-se criar essa relação de

conflito entre público e profissional de imprensa. Ao contrário, busca-se uma relação de harmonia entre esses dois personagens do processo comunicativo de mídia. (COSSARI, 2008, p. 10).

Propondo uma perspectiva sociológica para analisar a função, Maia (2004) reflete sobre dupla possibilidade de atuação do *ombudsman*: como crítico e como ouvidor. A estudiosa cita pesquisas e definições para mostrar como as concepções variam. Porém, defende que a autonomia do profissional, na mediação dessa relação entre público e empresa, só pode ser explicitada por meio da coluna publicada.

A modelização da função de *ombudsman* de imprensa tende a reforçar as atribuições de recepção e de tratamento de reclamações dos leitores e de redação regular de uma coluna, no caso dos da imprensa escrita. Distingue-se uma representação dominante segundo a qual o traço principal da função é a autonomia em relação da direção da mídia que a contrata. Essa autonomia é traduzida pela produção de uma análise crítica do tratamento da informação. (MAIA, 2004, p. 104).

“A publicação de uma coluna regular na qual o titular da função responde as reclamações dos leitores e/ou aprecia o tratamento da informação é o principal dispositivo da autonomia do *ombudsman* da imprensa”, prossegue Maia (2004, p. 110). Porém, a situação muda quando se trata de rádio e televisão. É por isso que, conforme a autora, a ONO permite certa elasticidade à definição, listando variadas formas de atuação.

A complexidade do cargo, portanto, tem como base os diferentes lugares e períodos em que se estabeleceu o *ombudsman*. Além disso, trata-se de uma função que é instituída no jornalismo mais de dois séculos após ter sido criada em outros setores profissionais da sociedade. Considerando os estudos aqui mencionados, compreende-se a dificuldade de definir o perfil desse ‘jornalista-crítico-ouvidor’. As possibilidades dessa atuação, no vínculo entre empresa e público, serão abordadas na sequência.

2.2 Interesses políticos e mercadológicos no vínculo com o público

Em pesquisas das áreas de administração e direito, o conceito de *ombudsman* comumente é vinculado ao de instituição pública. Percebe-se a falta de estudos que abordem a ouvidoria na iniciativa privada. Nesse sentido, há publicações semelhantes a manuais voltados a empresários e administradores, em tom normativo (CENTURIÃO, 2003; KALIL, 2013), sem problematizar a questão sob o ponto de vista científico. Esse aspecto não invalida essas obras que, porém, contribuem pouco com

a compreensão mais ampla do fenômeno nas empresas brasileiras. Ainda assim, há menções que ajudam a contextualizar o desenvolvimento da ouvidoria no país.

Gobbi, Santos e Santos (2002) relatam que a primeira profissional na área foi Maria Lúcia Zulszke. A partir de 1985, ela exerceu a função na Rhodia. Mas, segundo as autoras, só no ano seguinte o termo *ombudsman* passou a designar o cargo de ouvidor. Isso ocorreu na prefeitura de Curitiba. Em 1989, a palavra tornou-se mais conhecida porque o jornal *Folha de S. Paulo* implantou a novidade na imprensa.

Ao estudar a trajetória da relações públicas, jornalista e psicóloga Vera Giangrande, Gobbi, Santos e Santos (2002) destacam seu trabalho como ouvidora do Grupo Pão de Açúcar a partir de 1993. Explicam que os Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC começaram a se multiplicar no Brasil na década de 90, com a criação do Código de Defesa do Consumidor. “Esse departamento, inicialmente, era visto pelas empresas como uma central de reclamações e de custos. (...) Para Vera, o setor deveria priorizar a qualidade humana no serviço” (GOBBI; SANTOS; SANTOS, 2002, p. 117).

As pesquisadoras afirmam que, ao atuar muito próxima aos dirigentes da empresa, a profissional conseguiu legitimar as críticas e efetivar a busca por soluções. Dessa maneira, inaugurou um modelo de ouvidoria, conforme as autoras. “Com sua credibilidade, ela calou os críticos que diziam que a instituição do *ombudsman* na empresa privada era uma jogada de *marketing*” (VISMONA *apud* GOBBI; SANTOS; SANTOS, 2002, p. 118). Para Centurião (2003), a atuação cosmética é um risco a ser considerado.

No setor privado a ouvidoria geralmente surge quando se constata a necessidade de investir na consolidação da imagem da empresa, granjeando respeito junto à opinião pública por meio da satisfação dos clientes. Diante dessa constatação, a ouvidoria surge como instrumento para melhorar a comunicação e estreitar o relacionamento com os clientes, como forma de demonstrar comprometimento e assumir postura responsável junto aos clientes e à comunidade. O risco inerente a esse processo é considerar a ouvidoria apenas como um instrumento de *marketing* e o *ombudsman* como um garoto-propaganda mais qualificado, porém com funções e atuação igualmente cosméticas. (CENTURIÃO, 2003, p. 67).

Esse perigo é dimensionado por Kalil (2013), que frisa a orientação para que o ouvidor não seja um relações públicas, preocupado em defender a imagem da instituição perante o público externo. O *ombudsman*, segundo o autor, deve legitimar as críticas e providenciar uma solução. Para Kalil (2013), o trabalho na ouvidoria demanda independência, imparcialidade, objetividade, senso de justiça e eficácia. O conhecimento acerca das normas empresariais e do direito do consumidor é a

primeira característica a ser garantida, ele explica. No caso da imprensa, Javorski (2018, p. 163) complementa: “O *ombudsman* precisa ter conhecimento apurado sobre o percurso e lugar histórico do jornal em que atua e também da sua linha editorial, ou seja, o sentido institucional do discurso que o veículo segue”.

Conforme F. Motta (1974, p. 72), a síntese da função do *ombudsman* é “transformar consumidor-objeto em consumidor-cidadão”. Ao refletir sobre as implicações do cargo, afirma que “sua simples existência parece tolher algumas tentativas de abuso” (F. MOTTA, 1974, p. 72). O estudioso cita a experiência do jornal sueco *L’Expressen*, cujo *ombudsman* contava com o apoio de uma comissão composta por seis membros, entre eles, dois externos, representando o grande público.

Nos veículos impressos brasileiros, não há exemplos desse trabalho coletivo e o ouvidor costuma atuar sozinho. Aqui, a criação do cargo foi incluída em uma série de medidas para modernizar os projetos editoriais, a fim de torná-los mais arrojados. A inovação foi anunciada como uma estratégia ousada para prestar contas. Entre o início da década de 1990 e dos anos 2000, doze jornais impressos, liderados pela *Folha de S. Paulo*, promoveram, entre outras mudanças, a implementação da ouvidoria. Segue, abaixo, o Quadro 1 com a síntese dessas experiências, observando que se trata de uma sistematização inédita, porém, incompleta, passível de ser aprimorada em futuros estudos. Como não era esse o objetivo desta pesquisa, manteve-se contato, por e-mail, apenas uma vez com as empresas listadas a fim de completar a informação. A falta de respostas, mesmo à única tentativa, denota que ouvidoria e crítica ainda são temas difíceis de serem abordados junto às instituições.

Quadro 1 – *Ombudsman* nos jornais impressos brasileiros.

Jornal:	Cidade:	Período:
<i>Folha de S. Paulo</i>	São Paulo (SP)	Setembro de 1989 – atualmente
<i>O Tambaú</i>	Tambaú (SP)	Setembro de 1989 -
<i>O Dia</i>	Rio de Janeiro (RJ)	
<i>Correio da Paraíba</i>	João Pessoa (PB)	Maio de 1991 – Maio de 1993 / Abril de 1995 – Fevereiro de 1996
<i>O Povo</i>	Fortaleza (CE)	Dezembro de 1993 – atualmente
<i>Diário do Povo</i>	Campinas (SP)	Abril de 1994 – Março de 1996
<i>A Notícia Capital</i>	Joinville (SC)	Setembro de 1995 – Agosto de 1997
<i>Nosso Bairro</i>	Campos (RJ)	Abril de 1998 -
<i>O Pergaminho</i>	Formiga (MG)	
<i>Folha do Povo</i>	Campo Grande (MS)	Outubro de 2000 -
<i>Jornal da Cidade</i>	Bauru (SP)	Maio de 2006

<i>Jornal da Manhã</i>	Ponta Grossa (PR)	Setembro de 2007 – Março de 2011
<i>A Hora</i>	Lajeado (RS)	Maio de 2013 -

Fonte: Elaborado por esta autora, com base em Costa (1989), Ajzenberg (2001), Carrato (2002), Mendes (2002), Beraba (2006), Agostini (2015), Rosas (2015) e Javorski e Gadini (2018).

Apesar da dificuldade para encontrar registros acerca desses casos, é possível valer-se de estudos já realizados para visualizar aspectos em comum e compreender o funcionamento da ouvidoria em empresas jornalísticas, de caráter privado, no Brasil. Costa (1991) observa que dois anos após a *Folha* lançar a novidade, apenas o jornal *O Dia* havia aderido à prática de *ombudsman*, mas sem publicar a coluna crítica. Naquele mesmo ano, em 1991, no mundo todo, existiam somente 73 profissionais atuando na área.

Para qualquer empresa, é muito difícil aceitar que vai pagar alguém para ser criticada publicamente. Isso eu ouvi também de *ombudsmans* nos Estados Unidos. É muito ousado, muito explícito, pagar alguém para fazer uma crítica pública do que é produzido. Nas premissas iniciais, a função de *ombudsman* já é muito ousada, muito extravagante quase, porque ela contraria todo o senso de produção e consumo, mesmo de um bem simbólico. Geralmente, as empresas se criticam internamente e o *ombudsman* é uma figura que expõe o jornal, o produto, a mídia e os colegas. [...] para se ter isso, tem que haver uma decisão política, ideológica, conceitual, deve haver maturidade para aceitar isso. (XAVIER *apud* ROSAS, 2018, p. 138-139).

“Qualquer jornal precisa de muita coragem e segurança em relação ao seu produto final para adotar com seriedade o defensor dos leitores. É mais fácil (e confortável) escamotear erros do que revelá-los”, avalia Costa (1991, p. 35). Ele compara a quantidade de correções publicadas antes e após a instalação da ouvidoria. A média de 12 “Erramos” por mês passou para 45. Durante suas férias, o número que variava entre 70 e 73 caiu para 32. O primeiro *ombudsman* da imprensa latino-americana ressalta que não se trata de quantos erros o veículo comete, mas de quantos ele está disposto a admitir.

A indisposição para assumir as falhas pode partir tanto dos próprios jornalistas quanto dos empresários do ramo jornalístico. Faltando com a transparência, profissionais e donos de jornais tendem a esquecer que, conforme lembra Javorski (2018, p. 160), “a informação é um bem público, embora seja divulgada em um veículo comercial privado”. Tal “arcaísmo” (CHRISTOFOLETTI, 2003a, p. 9) inibe a crítica sobre o que é divulgado pelos meios de comunicação.

No mercado, por exemplo, o comportamento padrão é o empresário considerar que não deve satisfações públicas do seu negócio. (...) No ramo impresso e na internet, mesmo que independentemente da legislação exijam tais preocupações, o entendimento geral é de que os assuntos são sempre corporativos, desinteressantes a outras camadas da sociedade, e desnecessários de um debate público. (CHRISTOFOLETTI, 2003a, p. 9).

Para o Christofolletti (2003a), esse anacronismo ainda influencia a concepção do papel do empresário na sociedade brasileira e é um dos impasses para se efetivar a crítica de mídia. Apesar de demonstrarem interesses por inovações tecnológicas a fim de sofisticar a produção e aparência final do produto, os donos dos veículos tendem, em sua maioria, a permanecer estagnados quando o tema é comunicação e democracia. “A cultura de responsabilidade social ainda é muito incipiente”, percebe Christofolletti (2003a, p. 9). Antes dele, no Brasil em fase de reabertura democrática, Dines (1986) já chamava a atenção para os riscos da perda de conexão com o público.

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

Mesmo após três décadas, essas palavras estão longe de ser compreendidas e colocadas em prática pela grande imprensa. “O interesse privado em torno do lucro por meio da ética comercial é conflituoso com a ética missionária ou de respeito ao interesse público”, observa Cheida (2018, p. 74). Mas o impasse não se resume à falta de clareza quanto à função pública do jornalismo. Christofolletti (2003a) menciona a formação de oligopólios e a concentração dos meios nas mãos de uma elite familiar, responsável por controlar as emissões de conteúdo, situação agravada no caso das propriedades cruzadas, quando um grupo é dono de um jornal e concessionário de um canal de televisão, por exemplo.

O “coronelismo eletrônico” (CHRISTOFOLETTI, 2003a, p. 4) é outro impedimento do exercício crítico. Foi o que ocorreu no jornal *Diário do Povo*, de Campinas, comprado pelo líder político Orestes Quércia (falecido em 2010). Cheida (2018) relata a experiência de ouvidores que atuaram no impresso e eles reconhecem dois aspectos que dificultavam o exercício crítico: a comunidade via com desconfiança o veículo e o próprio dono chegou a proibir publicações para não se indispor com aliados partidários.

A caducidade da Lei de Imprensa (que vigorou entre 14 de março de 1967 e 30 de abril de 2009) e a inexistência de uma legislação atualizada para substituí-la, somada à “inoperância dos conselhos de comunicação” (CHRISTOFOLETTI, 2003a, p. 8), também são impasses no contexto brasileiro. Sendo o Conselho Federal apenas consultivo, e não deliberativo, não pode punir maus profissionais, diferentemente do

que ocorre entre advogados e médicos, por exemplo. Falta regulamentação e poder para fiscalizar e penalizar quem atua na área.

Para Reynaldo, citado por Moura (2018, p. 37-38), a autorregulamentação integra uma iniciativa neoliberal, um “modismo (...) ao invés do controle social, pelo qual a gente luta hoje”. Por isso, o projeto de autocritica é visto com ressalvas por quem atuou na área. “A ideia sobre a implantação da coluna do *ombudsman* era mais uma entre outras para enfrentar o concorrente e angariar mais leitores e, portanto, faturamento. As mudanças introduzidas desde então elevaram as vendas, a circulação e a receita do jornal”, analisa Cheida (2018, p. 55). Nesta mesma obra, organizada por Javorski e Gadini (2018), jornalistas refletem sobre a própria experiência, entre eles o ex-*ombudsman* do jornal *O Povo*, Paulo Rogério.

Houve uma certa febre na imprensa brasileira nos anos 1990 quando a *Folha* iniciou o pioneiro projeto de *Ombudsman*. Novidade no mercado do jornalismo, a figura de um jornalista que analisa o próprio produto, faz críticas abertas e publica no mesmo espaço foi logo vista como uma boa demonstração para o público da preocupação da empresa com a qualidade do material que está entregando ao seu cliente. Em jornalismo isso gera frutos. E tem nome já conhecido: credibilidade. Em busca desse fator abstrato, mas de suma importância para o consumidor final, as empresas investiram e muitas implantaram no decorrer dos anos o *ombudsman* em suas empresas. Mas a febre durou pouco para a grande maioria delas. Em pouco tempo, seja por motivos orçamentários – sim, é caro manter um profissional renomado longe da redação – seja por problemas de relacionamento – jornalistas não gostam de críticas – as empresas foram extinguindo a função. (ROGÉRIO, 2018, p. 108).

Ao pesquisar acerca das experiências na imprensa brasileira, os estudiosos apontam ambas as possibilidades: crescimento dos lucros a longo prazo, devido ao aumento da credibilidade, ou problemas financeiros por causa do alto custo para manter a ouvidoria em meio à crise do modelo de negócio. Sobre tal aspecto, Dines (1977, p. 40) já sentenciava há mais de quatro décadas: “essa impaciência e onipotência de proprietários de jornais têm levado muitos veículos ao desatino”. E insistiu no alerta: “a busca de resultados imediatos empobrece o jornalismo brasileiro” (DINES; VOGT; MELO, 1997, p. 38).

Quanto aos custos da contratação do profissional, há exemplos de alternativas encontradas por empresários brasileiros. Houve o caso do *ombudsman* do *Jornal da Manhã*, professor vinculado à Universidade Estadual de Ponta Grossa, que atuava voluntariamente no periódico. Nas experiências sistematizadas por Javorski e Gadini (2018), também é apresentado o relato do ouvidor terceirizado em *A Notícia Capital*.

Situações como essas poderiam ser consideradas a fim de tornar viável a criação e manutenção do cargo, evitando a barreira imediata do custo empresarial.

Inclusive, acerca da rentabilidade dos negócios jornalísticos, Dines (1977, p. 115) escreveu: “A pendência empresa *versus* imprensa existe apenas para quem não sabe valorizar o jornalismo. A empresa deve servir de base à instituição pública que é um jornal e este, quanto mais bem feito, mais independente e influente, melhor servirá à empresa”. É possível que esse tom normativo não seja bem recebido pelo empresário pragmático, que pode argumentar lembrando os exemplos fracassados de implantação de *ombudsman*. Sendo assim, cabe ressaltar que apenas a contratação do ouvidor e o anúncio da novidade não resolvem. A postura transparente e comprometida com o interesse público integra outras ações.

Maia (2004, p. 102) chama a atenção para a importância de legitimar o cargo a partir de três eixos: “da necessidade, da ciência e da competência”. São esses os princípios que asseguram a autonomia profissional quando essa corre o risco de se fragilizar. Em sua pesquisa, ela apresenta estudos da sociologia das profissões e analisa o modelo de atividade de ouvidoria divulgado pela ONO.

Em razão da fragilidade dos compromissos, o grupo profissional é constantemente submetido a procedimentos de estabilização e de desestabilização, o que faz necessário a utilização de uma argumentação para construir, manifestar e estabilizar sua competência profissional que não pode ser construída sobre um único princípio de justificação. (MAIA, 2004, p. 103).

Esse esforço de legitimação é chamado de “custo editorial” por Beraba (2017), *ex-ombudsman* da *Folha de S. Paulo*. Ao refletir a respeito da própria experiência, frisa a importância de a empresa assumir o compromisso de conferir autonomia ao ouvidor. “É necessário que as empresas explicitem para sua audiência quais são seus valores, porque se não há valores publicados, não há como cobrá-los” (BERABA, 2017, s/n). A coerência da instituição, segundo ele, tende a culminar na independência do *ombudsman*. O jornalista lembra ainda que existem diferentes modelos de ouvidoria da imprensa.

Nesse sentido, Maia (2004) percebe que a Organização de *Ombudsmans*, a fim de justificar o trabalho de ouvidor, direciona suas manifestações para dois públicos distintos (um formado por empresários e jornalistas e outro composto pela sociedade em geral). A estratégia da instituição é não limitar a atuação profissional. “Mostrar a elasticidade da função de *ombudsman* serve ainda para escamotear as reservas dos diretores das empresas jornalísticas”, conclui Maia (2004, p. 112).

Para Carrato (2002), essa defesa deveria pautar lutas sindicais, movimentos dentro das universidades e ações de organizações não-governamentais. A pesquisadora critica a atuação das entidades preocupadas apenas em defender o salário dos seus associados. “Com raras e honrosas exceções, até o momento os sindicatos dos jornalistas não compraram, para valer, a luta em prol da criação de *ombudsman*” (CARRATO, 2002, p. 2). Em sua análise, abre parênteses para enfatizar que esses grupos igualmente deveriam se mobilizar contra a precarização do trabalho (origem de muitos erros cometidos pelos profissionais, ainda que não justifique todos).

Também segundo ela, os cursos de Comunicação Social e Jornalismo tendem a restringir o debate sobre ética a apenas uma disciplina (situação agravada quando a mesma ementa prevê o ensino de Ética e Legislação) e são raros os que incentivam a presença do ouvidor no jornal laboratório, como é o caso da UFSC¹¹. Por fim, além da escola, onde há potencial para trabalhar com a leitura crítica dos meios,

[...] clubes de mães, entidades de defesa do meio ambiente, clubes da terceira idade, ONGs voltadas para a luta das mulheres e das minorias políticas são alguns exemplos destes possíveis aliados, que podem vir a atuar como importantes grupos de pressão sobre a mídia, exigindo dela transparência e crítica permanente sobre o que veicula. (CARRATO, 2002, p. 13).

A fim de sensibilizar os interesses empresariais em prol da crítica de mídia e da ouvidoria, a alternativa então seria mobilizar diferentes forças. Nesse caso, os leitores deveriam se conscientizar e exigir a melhoria dos serviços. A conscientização dependeria de um movimento encadeado, começando na formação de futuros jornalistas, seguindo nos sindicatos, nas empresas e fortalecendo-se junto ao público. A sociedade, então, retornaria seus esforços para as instituições privadas com mais ênfase, no formato de demanda já consolidada. Entretanto, é necessário admitir que a expectativa de conscientização popular ainda se encontra em um horizonte distante e que esse ciclo de autorregulamentação aproxima-se perigosamente do projeto

¹¹No *Zero*, jornal laboratório produzido por alunos do curso de Jornalismo da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), as colunas de *ombudsman* são publicadas desde setembro de 2011, quando o veículo estava prestes a completar 30 anos. Nos primeiros semestres de 2012 e 2013, o departamento também ofereceu, na graduação, a disciplina optativa de Crítica de Mídia Noticiosa, que no primeiro semestre de 2019 passou a se chamar Crítica de Jornalismo. Informações obtidas com a professora responsável pela disciplina, Gislene Silva, e disponíveis em: <https://issuu.com/zerojornal/docs/ano30ed1> Acesso em: 14 jul. 2019.

neoliberal (MOURA, 2018) que tende a excluir a regulamentação estatal ou externa – situação não desejável.

É válido reunir essas reflexões de pesquisadores e profissionais para melhor compreender como ocorre a relação entre *ombudsman* e empresa privada, considerando a sociedade em seus diferentes setores. Apesar de o foco aqui não ser instituições públicas, a própria atividade jornalística e de ouvidoria requer a consideração do público para seu entendimento mais completo. O jornalismo intermedia relações sociais, fala da sociedade para a sociedade. Por sua vez, a ouvidoria intermedia relações entre jornalistas e demais membros da sociedade (fontes, leitores *etc.*). Esse vínculo será aprofundado a seguir.

2.3 Novas formas de interação e potencial pedagógico do *ombudsman*

Desde a década de 1950, estudos buscam compreender o papel ativo do receptor no processo comunicacional. Apesar de nunca ter sido uma massa impassível, recebendo conteúdos midiáticos e absorvendo-os tal como o emissor planejara, a audiência tem se manifestado com uma intensidade inédita neste contexto midiático. O fenômeno contemporâneo tem origem nas oportunidades de interação oferecidas pela internet e presença dos veículos jornalísticos nas redes sociais.

Fausto Neto (2008) é um dos autores que investiga a relação entre emissor e receptor e suas novas configurações a partir da internet, eliminando fronteiras. Cabe dizer que, conforme sistematizado por seu orientando no doutorado e estágio pós-doutoral, Soster (2009), as mudanças sociais e tecnológicas começam a despontar em 1970, com a informação digital. No Brasil, os jornais passam a migrar para o suporte *online* em 1995. Com uma possibilidade interativa mais imediata, a audiência se vê quase que convocada a emitir opiniões e a participar daquilo que é produzido pela mídia. Deslocado de sua condição invisível, o público passa a exercitar sua capacidade de expressar-se, concordando ou discordando do próprio veículo ou de outros leitores.

Ao descrever a experiência do Observatório da Imprensa, Loures (2008) enfatiza as potencialidades do meio digital para promover a interatividade entre emissores e receptores de conteúdos midiáticos. Ao contrário de quem escreve um e-mail ou

telefona para uma empresa, o internauta tem sua mensagem publicada, em muitos casos, imediatamente.

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

Esse espaço é aberto aos leitores (assinantes ou cadastrados) que acessam o site do jornal *Folha de S. Paulo*. É necessário, porém, atentar para Termo de Uso¹² que impede, entre outras posturas, o envio de mensagens ofensivas ou de anúncios. Ou seja, além de terem suas queixas recebidas e, na maioria das vezes, respondidas na coluna de *ombudsman*, as pessoas podem expressar sua opinião acerca da imprensa por meio dos comentários.

Ao garantir o maior pluralismo de manifestações, a mídia traz uma questão: seria necessário pensar em uma nova função a ser desempenhada pelo *ombudsman* em tempos de tamanha interação? É de se notar que os colunistas não tendem a fazer menções aos comentários *online* em suas colunas impressas, nem os respondem no *site* do jornal. Beraba (2017), ouvidor da *Folha de S. Paulo* entre 2003 e 2007, lembrou que, no primeiro ano, atendeu a 7 mil manifestações, número que passou para 14 mil no ano final de mandato, devido às interações virtuais. Para ele, seria necessário implementar uma equipe de ouvidores para cumprir a demanda. Em fevereiro de 2018, a *Folha* anunciou a decisão de excluir sua página no *Facebook*, diminuindo um canal de interação (situação detalhada na página 64 desta dissertação).

Vale lembrar também que no dia 2 de junho de 2017, a jornalista Liz Spayd publicou sua última coluna¹³ como *ombudsman (public editor)* do jornal *The New York Times*. O veículo anunciou, no dia anterior, que iria extinguir o cargo de ouvidor. A

¹² Disponível em: <http://comentarios1.folha.uol.com.br/termos?skin=folhaonline&device=mobile>
Acesso em: 27 jul. 2017.

¹³ Disponível em: https://www.nytimes.com/2017/06/02/public-editor/liz-spayd-final-public-editor-column.html?rref=collection%2Fcolumn%2Fthe-public-editor&action=click&contentCollection=opinion®ion=stream&module=stream_unit&version=latest&contentPlacement=1&pgtype=collection Acesso em: 27 jul. 2017.

notícia repercutiu em alguns espaços, como o site Meio e Mensagem¹⁴ e a coluna de Paula Cesarino Costa¹⁵, então *ombudsman* da *Folha de S. Paulo*.

Além de despertar muitas críticas por parte dos leitores, a decisão reacendeu o debate sobre a importância do ouvidor em meio às novas possibilidades interativas. A justificativa da empresa foi de que as redes sociais e os espaços destinados a comentários no site cumprem a função de acolher as críticas do público. Porém, na sua despedida, Liz Spayd questiona se o motivo não teria sido o fato de as lideranças do tradicional jornal estarem cansadas de receber as manifestações (nem sempre elogiosas) vindas da audiência.

Cabe perguntar ainda se a compreensão do *ombudsman* na sua dimensão pedagógica pode ser ignorada. Além de ser um canal entre a empresa e o público, a fim de organizar as reclamações e efetivar a busca pela solução dos problemas, o ouvidor é considerado um professor capaz de auxiliar os leitores a entender o funcionamento da imprensa. É dessa forma que os leitores terão a possibilidade de compreender valores que determinam a angulação de determinada cobertura, mas que nem sempre ficam explícitos.

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

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

O autor cita seis componentes desse processo de interação em torno do *ombudsman*: o jornal, considerado como empresa/veículo de informação; os editores, diretores... enfim, agentes que tomam decisões e respondem por elas em nome do veículo; os jornalistas em geral, membros da redação, responsáveis pela produção de

¹⁴ Disponível em: <http://www.meioemensagem.com.br/home/ultimas-noticias/2017/06/01/new-york-times-acaba-com-cargo-de-ombudsman.html> Acesso em: 27 jul. 2017.

¹⁵ Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/colunas/paula-cesarino-costa-ombudsman/2017/06/1890081-um-passo-atras-da-dama-cinzenta-da-midia.shtml> Acesso em: 27 jul. 2017.

matérias; o leitor a fim de conhecer o funcionamento do jornal; o leitor a ser defendido em seu direito de receber informações bem apuradas; as fontes, a serem respeitadas e nunca incorretamente expostas. Trata-se de uma ponte, um elo instituído para negociar interesses diversos. Porém, conforme Goodwin (1993), nem sempre é bem-vindo por parte de quem não está interessado nas garantias do público.

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

Segundo Carvalho (2008), em reforço ao que já era dito no início da década de 1990, o exercício autocrítico e transparente precisa se intensificar nas redações. O autor cita os exemplos dos jornais *Folha de S. Paulo* e *O Povo*, mas frisa a necessidade de avançar. “Os *ombudsmen* dão início a uma nova relação com o leitor, embora esta ainda seja tímida e marcada pela autoindulgência. Ainda assim, é melhor haver algum que nenhum canal de reclamação” (CARVALHO, 2008, p. 222).

Como mediador entre a obra e o público, o *ombudsman* desempenha uma função pedagógica, no sentido de auxiliar o leitor na compreensão do exercício e do produto jornalístico. “Cabe-lhe a tarefa de abrir horizontes amplos para a sociedade interpretar e julgar os objetos culturais”, refletem Christofolletti e Motta (2008, p. 37). Ocorre, assim, a exposição de parâmetros que contribuiu para que a audiência avalie o produto jornalístico. Braga (2006) amplia as reflexões:

Ainda que não colocado como objetivo exposto, os processos da coluna geram um resultado de ordem pedagógica para o público leitor. Ao expor critérios e padrões jornalísticos, refletir sobre eles, examinar sua correlação com a prática, através dos casos criticados que, aí, funcionam como ilustração, a coluna “ensina”, isto é, oferece ao leitor vocabulário e conceitos de compreensão dos processos jornalísticos para além da detecção do “erro jornalístico” e do simples acordo ou desacordo com posições sobre os temas. (BRAGA, 2006, p. 105).

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

deontológicos, como imparcialidade e presunção de inocência, são explicados na coluna, com base em exemplos publicados na edição.

Situações e normas que influenciam na decisão do que vira ou não notícia, do que merece ou não chamada de capa... todos esses aspectos deixam de se restringir aos bastidores jornalísticos e ganham projeção a fim de ensinar a audiência, colaborando para que ela interprete melhor o produto final. Ao veicular suas análises, o crítico disponibiliza para a audiência ferramentas que poderão ser utilizadas por ela mesma a fim de aprimorar a reflexão acerca das produções midiáticas. É o que sugere Braga (2006):

Um bom trabalho crítico tem ainda a capacidade de oferecer critérios diferenciados para orientar interpretações no nível do senso comum, que possam ser elaboradas pelo usuário “não-escolado”, não-intelectual, mas ainda assim com adequação e a serviço de seus próprios interesses e percepções sobre o mundo, o que significa uma ampliação de suas competências de autonomia interpretativa e de escolha. (BRAGA, 2006, p. 65).

Ombudsman emérita do jornal e da rádio *O Povo*, Adísia Sá explica que sua experiência como professora auxiliou no desempenho do cargo de ouvidora. “Eu vinha do magistério, já vinha do jornalismo há muitos anos e isso tudo lhe dá muita habilidade”, garante Sá (2017, s/n). Graduada em Filosofia, relata que procurava ser paciente com os leitores e ouvintes interessados em saber mais sobre o funcionamento da empresa. Inclusive, costumava conduzi-los durante visitas internas à redação. Mas essa paciência é exceção, conforme a pesquisa realizada por Carrato (2002).

Para a maioria dos jornalistas, o leitor é um chato. Raros são os que têm paciência para atendê-los, seja para ouvir deles um elogio, uma crítica ou uma sugestão. Na maior parte do tempo, os jornalistas estão tão envolvidos com o próprio trabalho que se esquecem de prestar atenção naquele que é o seu destinatário. O resultado disso, a médio e longo prazo, pode ser o descrédito do veículo. (CARRATO, 2002, p. 14-15).

No ambiente sacralizado da redação, profissionais tendem a esquecer que “esse constrangimento externo é fundamental para o incentivo a atitudes de resistência interior do campo jornalístico” (MORETZSOHN, 2007, p. 247). Segundo esta pesquisadora, a manifestação do público pode pressionar correções na linha editorial ou na angulação de determinada cobertura, além de provocar reflexões sobre outras mudanças necessárias – necessidades essas até percebidas por jornalistas, mas que, ao serem reforçadas pela audiência, aumentam as chances de serem consideradas junto às instâncias de chefia.

Por isso, profissionais da imprensa deveriam perceber os leitores como parceiros. Dessa forma, o tratamento respeitoso parte do entendimento de que o receptor é digno de ser ouvido. “Toda crítica da mídia é crítica da sociedade feita pela sociedade”, afirma Braga (2006, p. 17). O estudioso frisa que o exercício crítico é um gesto social e não pode ser visto fora de sua relação direta com o público.

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

Desenvolver as competências interativas da sociedade é um compromisso que pode ser assumido pelo *ombudsman*. Considerando a perspectiva pedagógica do cargo, percebe-se o potencial para desvendar processos jornalísticos a fim de auxiliar o público a se posicionar criticamente perante um conteúdo midiático. No contato com o veículo emissor da mensagem, o receptor estará apto a estabelecer o diálogo, manifestando suas percepções a partir de uma gramática comum.

É o que defende Oliveira (2017), que pesquisa sobre *ombudsman* na mídia portuguesa. A estudiosa observa que a crítica sobre jornalismo, produzida pelo próprio jornalismo, contribui para desmitificar questões, como por exemplo, a ideia de que o jornalista é sempre um agressor deliberado. Em entrevista concedida durante o congresso sobre ouvidoria, a pesquisadora reforça seu posicionamento em relação ao papel pedagógico desempenhado pelo ouvidor.

É uma ideia antiga que eu tenho de que o provedor, o *ombudsman* ou ouvidor (o que chamemos) sendo uma pessoa que promove a reflexão sobre a mídia dentro da própria mídia. É uma figura que tem alguma responsabilidade de desmistificar o que é a atividade midiática, de explicar as circunstâncias do trabalho do jornalista porque às vezes o jornalista é vítima, não é só um agressor deliberado. [...] Eu penso que o ouvidor ou provedor também deve ter esse papel de fazer alguma pedagogia junto do público daquilo que é a importância da mídia, daquilo que são as circunstâncias de trabalho dos próprios jornalistas e demais profissionais da mídia, [...] de promover alguma literacia midiática, alguma educomunicação, alguma preparação das audiências para compreender melhor as circunstâncias, os efeitos, o impacto da comunicação naquilo que é nossa atitude cidadã. (OLIVEIRA, 2017, s/n).

Retornando para a pesquisa citada anteriormente, entende-se que o esforço pedagógico da crítica, ainda que limitado, deve se converter em “um alerta para a população no que diz respeito à centralidade que a comunicação assume no mundo contemporâneo e na vida de cada um” (CARRATO, 2002, p. 12). O desenvolvimento desse senso crítico do público, ao contrário de se tornar uma ameaça ao trabalho jornalístico, contribui para qualificar a produção midiática e valorizá-la cada vez mais.

Consciente da importância e das limitações da imprensa, a audiência torna-se parceira para promover as alterações necessárias a fim de que a sociedade democrática se beneficie.

Na realidade mais imediata, não é possível identificar grandes e efetivas transformações no trabalho jornalístico que teriam sido influenciadas pelos posicionamentos sociais. No entanto, essa ausência não invalida as iniciativas de crítica de mídia, nem as reduz a mera tática de *marketing* em empresas privadas. A não verificação de mudanças mais significativas pode estar relacionada às poucas e recentes pesquisas acadêmicas realizadas na área. Considerando os estudos sobre o contexto brasileiro aqui citados – Carrato (2002), Maia (2004), Braga (2006), Minuzzi (2007) *etc.* –, todos publicados a partir de 2000, fica evidente que as investigações científicas acerca dos resultados de projetos como *ombudsman* ainda precisam se consolidar, bem como a própria atividade de crítica midiática.

Cabe também frisar que, conforme esses autores referenciados, são amplas as funções de *ombudsman* e elas tendem mais à postura de negociação e pedagogia do que à de julgamento e punição. A falta de clareza quanto ao compromisso de prestação de contas, por parte de entidades privadas, e a dificuldade para garantir autonomia e permanência aos profissionais contratados para o cargo de *ombudsman* são outros fatores que ajudam a entender por que é necessário ponderar as expectativas em relação à prática.

A função de crítica e ouvidoria é problematizada e sustentada há 30 anos pelo jornal *Folha de S. Paulo*. Em uma iniciativa inspirada no *The Washington Post* (EUA) e no *El País* (Espanha), foi a primeira empresa jornalística a estabelecer esse vínculo com o público na América Latina e em países lusófonos¹⁶. O *ombudsman* da época (Caio Túlio Costa) lançou um livro para detalhar a experiência e defender a inovação. Além dessa obra, pesquisas sobre esta atividade pioneira serão abordadas na sequência.

2.4 *Folha de S. Paulo* como pioneiro na América Latina

¹⁶ Informação disponível em: <http://observatoriodaimprensa.com.br/edicao-brasileira-da-columbia-journalism-review/de-que-vale-funcao-de-ombudsman/> Acesso em: 14 jul. 2019.

Fundado em 19 de fevereiro de 1921, pelos ex-redatores do *Estado de S. Paulo*, Olavo Olívio de Olival Costa e Pedro Cunha, *Folha de S. Paulo* é, atualmente, o jornal com maior circulação no Brasil¹⁷. O veículo quase centenário começou como *Folha da Noite* e, quatro anos depois, ganhou a versão matutina *Folha da Manhã*. Em 1945, foi criada a *Folha da Tarde*. Os três títulos foram reunidos no único *Folha de S. Paulo* 15 anos depois. Franzoni (2013) relata que a instituição foi dirigida por quatro grupos diferentes, recebendo influências de cada um.

Conforme a pesquisadora, o jornal reflete o modo de vida burguês, inserido desde o início no sistema capitalista e direcionado à classe média urbana de São Paulo¹⁸. Entre 1931 e 1945, sob a direção de Octaviano de Lima, Diógenes de Lemos e Guilherme Almeida, uma das marcas do impresso é a defesa dos interesses de cafeicultores paulistas. Passando a chamar-se Empresa Folha da Manhã/AS, o grupo começa a ser dirigido por Alcides Meirelles, Clóvis Medeiros Queiroga e José Nabatino Ramos. O destaque deste período, que dura até 1962, é a busca pela modernização e sistematização das práticas jornalísticas, investindo em capacitações profissionais com a finalidade de diminuir a improvisação e disciplinar a equipe para promover o crescimento econômico da empresa.

No entanto, o conglomerado acaba enfrentando dificuldades financeiras e, após uma grande greve de jornalistas em 1961, é comprado pelos empresários Octavio Frias de Oliveira e Carlos Caldeira Filho. Franzoni (2013) lista os periódicos que integraram o grupo sob essa terceira direção: *Folha de S. Paulo*, *Última Hora*, *Notícias Populares*, *Cidade de Santos* e *Folha da Tarde*. A partir de 1967, a empresa torna-se pioneira em mudanças gráficas como a impressão *offset* em cores e em larga tiragem, além do sistema eletrônico de fotocomposição.

Em 1976, com a criação da seção “Tendências/Debates”, a *Folha* efetiva a defesa da pluralidade de ideias em meio à ditadura militar. Mesmo sofrendo pressão para interromper a publicação da opinião de articulistas como Lourenço Diaféria e retirar Cláudio Abramo da Direção de Redação, o veículo publicou textos a favor da

¹⁷ Informações disponíveis em: <http://www.casadosfocas.com.br/quais-sao-os-jornais-de-maior-circulacao-no-brasil/> e <https://www1.folha.uol.com.br/poder/2014/03/1433100-folha-e-o-maior-jornal-do-brasil-nas-diferentes-plataformas-aponta-ivc.shtml> Acesso em: 14 out. 2018.

¹⁸ A maioria dos leitores é formada por homens pertencentes às classes A e B, conforme pesquisa disponível em: http://www.publicidade.folha.com.br/folha/perfil_do_leitor.shtml Acesso em: 13 abr. 2019.

reabertura do regime democrático¹⁹. Ao também denunciar casos de violência dos militares, ajudou a protagonizar o apelo pelas eleições diretas.

No aspecto tecnológico, é importante mencionar que, em 1983, com a instalação de computadores, tornou-se a primeira redação informatizada na América do Sul. Comentando os seis documentos que integram o Projeto Folha, elaborados entre 1978 e 1987, Franzoni (2013) destaca o pioneirismo da empresa ao debater, internamente, as normas e posturas do veículo (comumente, empresários ditam as regras aos funcionários, verticalizando o processo). A pesquisadora apresenta os registros institucionais das preocupações com a democracia, a desigualdade social e o papel da imprensa na sociedade (alicerçado nos pilares do jornalismo crítico, apartidário, moderno, pluralista, didático, a serviço do leitor e inédito).

Outras iniciativas do grupo para reforçar sua linha editorial são as cinco edições do Manual da Redação (cuja primeira foi lançada em 1984) e os seminários internos (que deram origem ao Programa de Treinamento da Folha). Com essas publicações e esses encontros de capacitação, a empresa formaliza o ensino e a defesa de valores como a neutralidade e objetividade, além de conceitos técnicos para garantir reportagem abrangente e cobertura exclusiva.

A *Folha* foi o primeiro órgão da imprensa brasileira a pedir o *impeachment* do então presidente Fernando Collor de Mello em 1991. Denunciado por desvio de dinheiro público, depois de ter sido eleito com a promessa de combater a corrupção, Collor renunciou em 1992 devido à pressão popular pela sua saída. Na mesma década, a *Folha* passou a ser dirigida apenas pela família Frias²⁰ e, em 28 de abril de 1996, lançou o primeiro serviço *online* de grande porte no país (Universo *Online*, depois fundido ao Brasil *Online*, do Grupo Abril).

¹⁹ Informações disponíveis em: https://www1.folha.uol.com.br/folha/80anos/tempos_cruciais-02.shtml Acesso em: 14 jul. 2019.

²⁰ Após o falecimento de Otavio Frias Filho, em 21 de agosto de 2018, sua irmã e também jornalista Maria Cristina Frias chegou a assumir, provisoriamente, como diretora de Redação e diretora editorial do grupo Folha (seria a primeira mulher a ocupar o cargo), mas foi substituída pelo editor-executivo Sérgio Dávila. Em coluna publicada no dia 26 de agosto, a *ombudsman* Paula Cesarino Costa explicou que a criação do cargo se deve à valorização da autocrítica pelo então diretor Frias Filho, que costumava ser exigente e bem-humorado, conforme informações disponíveis em: <http://www.meioemensagem.com.br/home/ultimas-noticias/2018/08/29/maria-cristina-frias-assume-como-diretora-de-redacao-da-folha.html> e <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/paula-cesarino-costa-ombudsman/2018/08/a-consciencia-critica.shtml> Acesso em: 14 out. 2018.

Iniciando o novo milênio, a instituição criou aplicativos para *smartphones* e foi o primeiro site de jornal brasileiro a estabelecer limites para o acesso gratuito às edições digitais (por meio do sistema *paywall* poroso). Atualmente, permite comentários de assinantes nas suas páginas *online* e está presente nas redes sociais *Twitter* e *Instagram*, com 6,37 milhões e 974 mil seguidores²¹, respectivamente. Em fevereiro de 2018, deixou de publicar conteúdo no *Facebook* devido à política definida por Mark Zuckerberg e outros acionistas de diminuir a visibilidade de publicações jornalísticas na rede, priorizando o impulsionamento de postagens de pessoas com afinidades entre si²².

Esta é a síntese do panorama político, econômico e cultural da *Folha de S. Paulo*. A compreensão da proposta editorial, considerando as mudanças históricas desse veículo quase centenário, é fundamental para entender como se estabeleceu o ambiente para a criação e implementação do primeiro *ombudsman* da América Latina. A ousadia e a interação com o público marcam a trajetória do veículo – que, apesar dos 98 anos, é mais jovem que jornais como *Diário de Pernambuco* (194 anos), *Estado de S. Paulo* (143 anos) e *Jornal do Brasil* (128 anos).

O pesquisador Christofolletti (2003) avalia o poder da família Frias, inserindo seu patrimônio entre os oligopólios de comunicação existentes no país. Além do jornal com maior circulação nacional e de outros veículos impressos menores, os donos da *Folha de S. Paulo* possuem “um instituto de pesquisas de opinião pública (DataFolha), parte de um dos maiores provedores de acesso e informação do mundo (UOL), uma agência de notícias (Agência Folha) e parte de um dos mais influentes jornais de economia (*Valor Econômico*), em parceria com *O Globo*” (CHRISTOFOLETTI, 2003, p. 3).

Caio Túlio Costa (1991), o primeiro ouvidor da empresa e da América Latina, relata que a ideia de instituir ouvidoria no impresso surgiu em 1986, quando Frias Filho conheceu a experiência de *The Washington Post* e *El País*. Enfrentou dificuldade para encontrar um jornalista disposto a criticar os colegas. Por isso, o projeto passou a se tornar realidade apenas em 1989, quando Costa aceitou a proposta. Ao registrar seu

²¹ Informações disponíveis em: <https://twitter.com/folha> e <https://www.instagram.com/folhadespaulo/?hl=pt-br> Acesso em: 14 out. 2018.

²² Informações disponíveis em: <https://www1.folha.uol.com.br/poder/2018/02/folha-deixa-de-publicar-conteudo-no-facebook.shtml> Acesso em: 14 out. 2018.

trabalho pioneiro, ressalta a infraestrutura fornecida pela empresa (sala própria, em prédio separado da redação, com serviços de secretaria para auxiliar no recebimento das dúvidas e reclamações da audiência).

“O distanciamento do representante dos leitores em relação à redação e aos jornalistas é essencial para seu trabalho crítico – se ele almeja uma presença crítica e incisiva”, avalia Costa (1991, p. 23). Ele conta que a manhã era dedicada à leitura de outros impressos e à elaboração de uma crítica que circulava internamente entre diretores e colegas. O turno da tarde era reservado ao atendimento telefônico e demais interações com o público. Desde o surgimento do cargo, ao ouvidor também cabe a responsabilidade de sistematizar as manifestações recebidas em relatórios. Em relação à admissão pública dos erros, há limites.

O ombudsman da Folha não tem autoridade, entretanto, para decidir quais correções serão publicadas. Ele aponta o erro e sugere a correção – através de retificações no estilo “Erramos” da Folha, ou por intermédio de outra reportagem ou mesmo pela publicação de carta na seção apropriada. A direção do jornal acata ou recusa a sugestão. (COSTA, 1991, p. 27).

Em seu relato, Costa (1991) recorda episódios tensos e inusitados ocorridos em seu mandato de dois anos. Entre eles, houve o caso de um perfil falso não identificado imediatamente e o de um homem que ligou para o ouvidor a fim de pedir ajuda diante da ameaça de despejo. O *ombudsman* também precisou lidar com leitores “da esquerda” que acusavam o veículo de favorecer a “direita” ao mesmo tempo em que recebia ataques de quem era “da direita” e percebia “tendências comunistas” no jornal. Costa (1991, p. 31) que se definiu como “ingênuo”, envolveu-se em desavenças públicas ao criticar nomes consagrados da imprensa brasileira, como o cronista Paulo Francis.

A rotina do ouvidor foi marcada ainda por palestras em escolas e outras instituições que promoveram encontros para aprender sobre mídia e ouvidoria. Além dos quase 60 mil quilômetros percorridos de norte a sul do Brasil, Costa (1991) esteve na Califórnia, na Universidade de Stanford, para compartilhar sua experiência. “O ineditismo do cargo causou enorme curiosidade e polêmicas”, recorda Costa (1991, p. 113). A seguir, o Quadro 2 sintetiza os 13 mandatos efetivados nesses 30 anos de implementação da ouvidoria no jornal.

Quadro 2 – *Ombudsmans da Folha de S. Paulo.*

Jornalista:	Mandato:
Caio Túlio Costa	24 de setembro de 1989 a 22 de setembro de 1991

Junia Nogueira de Sá	26 de setembro de 1993 e 25 de setembro de 1994
Marcelo Leite	02 de outubro de 1994 a 05 de janeiro de 1997
Mario Vitor Santos	29 de setembro de 1991 a 19 de setembro de 1993 12 de janeiro de 1997 a 28 de dezembro de 1997
Renata Lo Prete	04 de janeiro de 1998 a 09 de março de 2001
Bernardo Ajzenberg	18 de março de 2001 a 07 de março de 2004
Marcelo Beraba	11 de abril de 2004 a 01 de abril de 2007
Mário Magalhães	08 de abril de 2007 a 06 de abril de 2008
Carlos Eduardo Lins da Silva	27 de abril de 2008 a 21 de fevereiro de 2010
Suzana Singer	24 de abril de 2010 a 27 de abril de 2014
Vera Guimarães Martins	28 de abril de 2014 a 24 de abril de 2016
Paula Cesarino Costa	1º de maio de 2016 a 28 de abril de 2019
Flavia Lima	5 de maio de 2019 -

Fonte: Elaboração da autora a partir do site do jornal *Folha de S. Paulo*.

Atendendo à recomendação de estudiosos e adotando o modelo consolidado por grandes veículos estadunidenses e europeus, a direção da empresa instituiu como *ombudsman* o jornalista com experiência na *Folha*. O mandato é anual e pode ser renovado até três vezes. Em 1989, a média de atendimentos era de 10 mil por ano, conforme Costa (1991). Atualmente, não chega a 4 mil²³, situação que poderia ser explicada 1) pela diminuição de assinaturas e leituras do jornal e/ou 2) pela mudança nas formas de interação entre leitores e veículo (por meio de comentários no site²⁴ e nas redes sociais e não mais tanto via telefonemas e cartas). Haveria ainda a possibilidade, pouco plausível, de diminuição dos erros cometidos pelo jornal e/ou percebidos pelo público.

Como primeiro jornal brasileiro a criar a seção “Erramos”, espaço fixo para retificar os erros da edição anterior, desde 17 de fevereiro de 1991, estabelece em seu Manual (2019, p. 88) medidas para controle de qualidade. São autoavaliações e avaliações periódicas por supervisores, programas de treinamento e sanções internas que podem iniciar com advertência verbal, seguindo para escrita, suspensão ou demissão, cabendo recurso em defesa do profissional.

²³ Informações disponíveis em: <https://www1.folha.uol.com.br/poder/2017/04/1877748-ombudsman-tem-seu-mandato-renovado.shtml> Acesso em: 14 out. 2018.

²⁴ Atualmente, a média é de 1,5 mil comentários diários no site da *Folha*, em um universo de mais de 300 mil assinantes, conforme informações disponíveis em: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/flavia-lima-ombudsman/2019/09/com-a-palavra-o-leitor.shtml> Acesso em: 10 set. 2019.

“A crítica interna é uma característica do jornalismo praticado pela **Folha**. Deve ser formulada e recebida sem personalismos, a fim de que contribua para melhorar a qualidade do produto” determina o Manual (2018, p. 87, grifos do autor). Os erros podem ser cometidos por “desatenção, pressa, desconhecimento e falta de revisão” (MANUAL, 2018, p. 421). Já *ombudsman* é definido como “representante dos interesses do leitor, das fontes e dos personagens do noticiário na estrutura do jornal” (MANUAL, 2018, p. 33).

A edição mais recente do Manual sintetiza a origem do termo sueco e destaca a autonomia profissional concedida pela empresa. “Na **Folha**, o *ombudsman* é escolhido pela Direção de Redação [...]. Independente, ele escolhe livremente sobre o que vai escrever, não submete as colunas a ninguém, não pode ser demitido e tem período de estabilidade depois de deixar o cargo” (MANUAL, 2018, p. 33).

Para Carrato (2002, p. 5), o “vício de origem” está justamente na escolha do representante do leitor – feita pelos diretores da organização. Apesar de assegurada a permanência do funcionário durante seis meses após deixar a ouvidoria, a pesquisadora é pessimista quanto à possibilidade de o crítico trabalhar de forma autônoma. Ela analisa os riscos de *ombudsmans* tensionarem demasiadamente as relações com a chefia.

Em última instância, o profissional sabe que se atritar com a direção da empresa é sinal de problemas em sua carreira, ostracismo e até o fechamento de portas nos demais veículos da imprensa. E poucos, em nome do interesse público, estão dispostos a pagar este preço. [...] A julgar pelo que relataram em suas colunas, tomando como referência especialmente a última coluna que cada um deles redigiu, todos enfrentaram maiores problemas com os colegas jornalistas do que com os dirigentes da publicação. É inegável, também, que mesmo estes problemas, inicialmente agudos, foram reduzindo-se significativamente. (CARRATO, 2002, p. 5-6).

Ao assumir o pioneirismo de uma experiência até então inexistente na América Latina, a *Folha de S. Paulo* teve que enfrentar os desafios dificultados por dois aspectos: ser uma empresa privada e manter um ouvidor que também tornaria pública a sua crítica. Quais são os limites da transparência quando não se é uma instituição pública? Quais são as tensões que emergem do exercício crítico não restrito ao ambiente interno?

Neste capítulo, teve-se como objetivo visualizar o cargo de *ombudsman* desde sua origem, passando por diferentes setores profissionais e países em mais de três séculos. Foram apresentadas conceituações sobre o perfil deste jornalista-crítico-ouvidor e suas variadas possibilidades de atuação. Também foi abordado o seu papel

nessa mediação entre empresa jornalística e sociedade, incluindo os riscos de excesso na defesa de um desses polos (representando demasiadamente o veículo ou advogando exageradamente a favor do leitor).

O reconhecimento das dificuldades e das limitações do exercício crítico na empresa privada não visa a defender a inviabilidade dessa prática. A pretensão é demonstrar como ocorrem as tensões entre concepções teóricas e a rotina de trabalho na redação, evidenciando as complexidades da ouvidoria e da crítica. Compreender estes enredamentos pode significar, igualmente, compreender possibilidades de reflexão e atuação. No capítulo seguinte, analisando as colunas publicadas durante 30 anos, este esforço de entendimento torna-se mais evidente.

3. OMBUDSMAN E A CRÍTICA DA COBERTURA JORNALÍSTICA EM 30 ANOS

3.1 Percurso metodológico a partir do protocolo de seleção

Inicialmente, é necessário detalhar as escolhas que possibilitaram partir do *corpus* total de 1.346 colunas de *ombudsman* e chegar ao *corpus* das 71 com críticas fortes à cobertura da *Folha de S. Paulo*. Constitui-se aqui como base o entendimento de Lopes (2014, p. 101), para quem o método abrange uma “série de opções, seleções e eliminações que incidem sobre todas as operações metodológicas no interior da investigação”. As concepções dessa autora foram fundamentais para projetar todo este trabalho investigativo e para planejar, especificamente, a fase metodológica descrita por ela como “observação (técnicas de investigação)” (LOPES, 2014, p. 136).

A fim de empreender a “reconstrução empírica da realidade” (LOPES, 2014, p. 142), nesta etapa de pesquisa optou-se pela análise de conteúdo (BARDIN, 1977). Desenvolvido nos Estados Unidos no início do século XX, tendo como precursor H. Lasswell, esse “conjunto de técnicas” (BARDIN, 1977, p. 31) começou a ser utilizado nos estudos de propagandas e textos jornalísticos em um período de “fascínio pela contagem e pela medida” (BARDIN, 1977, p. 15).

Entre os “domínios possíveis da aplicação da análise de conteúdo” (BARDIN, 1977, p. 35), são mencionados os jornais. Conforme a autora, “a descrição analítica

funciona segundo procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens” (BARDIN, 1977, p. 34). Ao delimitar as “unidades de codificação”, considerou-se a orientação para que as regras fossem “homogêneas, exaustivas, exclusivas, objetivas e adequadas” (BARDIN, 1977, p. 36). A totalidade dos 1.346 textos foi esgotada e cada elemento foi classificado em uma categoria diferente.

Este primeiro subcapítulo é dedicado à explicitação dos filtros que, aplicados ao *corpus* inicial, permitiram a obtenção da quantidade final apresentada no tópico 3.3 e analisada no 3.4. O conjunto composto por 1.346 colunas publicadas no *site* entre 24 de setembro de 1989 e 28 de abril de 2019 foi submetido ao protocolo de seleção descrito no Quadro 3. Esse marco de datas foi definido porque remete à primeira publicação de *ombudsman* e à última antes da troca de mandato²⁵.

Por sua vez, os filtros empregados para selecionar as colunas foram estabelecidos com base na observação empírica, tendo como referência pesquisas sobre crítica de mídia realizadas por Mata (2002), que analisa o conteúdo das colunas de *ombudsman* dos jornais *Folha de S. Paulo*, *El País*, *Le Monde*, *Público* e *The Washington Post*; Soares e Serelle (2013), que identificam os valores e repertórios presentes nas críticas da produção televisiva publicadas em *O Globo* e *R7*; e Silva e Calero (2018), que investigam a crítica da cobertura jornalística em revistas acadêmicas espanholas. Cabe sublinhar que retrancas e pequenos tópicos não relacionados ao título da coluna foram desconsiderados na aplicação do protocolo.

²⁵ Quanto a esse conjunto, importa salientar que se trata dos textos publicados no *site* que foi criado em 1995, ou seja, seis anos após a instituição do serviço de ouvidoria e crítica. Não se sabe quando o acervo de colunas impressas publicadas anteriormente passou a ser disponibilizado nas páginas *online*, nem é possível garantir que efetivamente todas estão nesse espaço virtual. Durante a formação do arquivo digital próprio para esta pesquisa, quando se copiou e colou cada texto do *site*, percebeu-se, em poucos casos, as seguintes situações: intervalos que ultrapassavam uma semana, sem justificativa, entre uma coluna e outra, colunas com um algarismo da data errado, colunas duplicadas com o mesmo conteúdo e colunas que foram publicadas em duas versões – menor no impresso e maior no *site* (foi o caso de colunas com estudos acadêmicos mais amplos e com direito de resposta de pessoas citadas). As colunas com mesmo conteúdo ou em versão maior foram desconsideradas. Levando em conta que as colunas são publicadas aos domingos e somando a quantidade de semanas entre setembro de 1989 e abril de 2019, descontando ainda férias, viagens a congressos da Organização de *Ombudsmans* da Imprensa (ONO) e outras interrupções justificadas, entende-se que as 1.346 colunas deste *corpus* se aproximam muito do número total de publicações e não trazem prejuízo a esta análise. Informações disponíveis em: https://www1.folha.uol.com.br/institucional/folha_com.shtml?fill=8 Acesso em: 15 jul. 2019. Um exemplo de intervalo não justificado ocorre entre as colunas de Caio Túlio Costa, publicadas em julho e novembro de 1990. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/caiotulicosta/> Acesso em: 16 jul. 2019.

Quadro 3 - Protocolo de seleção das colunas de *ombudsman*.

Filtro aplicado:	Nº inicial de colunas:	Nº final de colunas:
Fonte principal do parecer: interna (<i>ombudsman</i>) – descartadas as colunas de fonte externa (manifestações de leitores, fontes, colegas e estudiosos)	1.346	1.293
Foco da coluna: Folha – descartadas as colunas com foco na imprensa em geral	1.293	990
Tema da coluna: tratamento de erros e das manifestações dos leitores; postura empresarial, interna e externa, no contexto jurídico, econômico e político; aspectos gráfico-editoriais; aspectos administrativos relacionados a assinaturas, anúncios, brindes, circulação, Datafolha, comentários no site e nas redes sociais; publicações que não reúnem elementos suficientes para serem consideradas notícias ou coberturas jornalísticas, como quadrinhos, charges, colunas, blogs, críticas, obituários, cadernos/suplementos especiais de serviço e programas audiovisuais ou coberturas jornalísticas – selecionadas somente as colunas sobre coberturas jornalísticas, descartadas as demais	990	650
Abordagem da coluna: crítica – descartadas as colunas elogiosas ²⁶	650	590
Intensidade da crítica: forte , moderada ou fraca – selecionadas as colunas com críticas fortes, descartadas as outras duas	590	71

Fonte: Elaboração própria.

Na aplicação do primeiro filtro, das 1.346 colunas foram excluídas 53 que são, predominantemente, compostas por manifestações de leitores, fontes, colegas e estudiosos, reproduzidas de forma parcial ou integral. Nelas, os comentários de *ombudsman* não correspondem a mais do que dois parágrafos. Essas colunas têm como **fonte** principal os pareceres externos de pessoas que não ocupam o cargo de *ombudsman*.

O segundo filtro de seleção é aplicado nos 1.293 textos cuja predominância é de observações internas, ou seja, feitas pelo *ombudsman* responsável pela coluna. Neles, busca-se verificar qual é o **foco** da apreciação: o jornal *Folha de S. Paulo* ou a imprensa em geral, constituída por outros veículos como *Globo*, *Veja*, *Estado de S. Paulo* ou profissionais a exemplo da jornalista Mônica Waldvogel e do fundador do

²⁶ Embora admita-se que a crítica pode ser elogiosa, defende-se a separação entre abordagem crítica e elogiosa, neste trabalho, para fins de seleção.

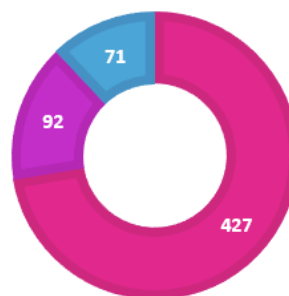
WikiLeaks Julian Assange. Retiradas as 303 colunas cujo foco é a imprensa em geral, chega-se a 990 específicas sobre a *Folha*.

Essas possuem como **temas** o tratamento de erros e das manifestações dos leitores; a postura empresarial, interna e externa, no contexto jurídico, econômico e político; aspectos gráfico-editoriais; os aspectos administrativos relacionados a assinaturas, anúncios, brindes, circulação, Datafolha, comentários no site e nas redes sociais; publicações que não reúnem elementos suficientes para serem consideradas notícias ou coberturas jornalísticas, como quadrinhos, charges, colunas, blogs, críticas, obituários, cadernos/suplementos especiais de serviço e programas audiovisuais; e a cobertura jornalística. A quantia de 990 é reduzida para 650 porque se descarta as 340 colunas cujo tema não é a cobertura.

Nas 650, o quarto filtro permite identificar se a **abordagem** é crítica ou elogiosa. São desconsideradas as 60 colunas com elogios ou defesas da cobertura jornalística feita pela *Folha*. Essa situação, em geral, ocorre quando o *ombudsman* recebe alguma queixa avaliada como improcedente contra o noticiário do jornal. Subtraídos esses casos, fica-se com 590 colunas que fazem a crítica da cobertura jornalística da *Folha de S. Paulo*.

Utilizando o quinto filtro, busca-se averiguar a **intensidade** dessas críticas. A classificação em fortes, moderadas e fracas tem como critério a presença dos seguintes fatores atenuantes da crítica: ausência do problema criticado no título, mesmo erro cometido por outros veículos, presença de justificativa, aceitação da justificativa e/ou aspectos elogiados na cobertura. São situações nas quais a crítica vai sendo enfraquecida. A figura 1 sintetiza a classificação.

Figura 1 – Classificação das críticas.



Fonte: elaboração própria.

Foram definidas como críticas fortes aquelas em que o problema criticado está presente no título da coluna, só a *Folha* erra, não há justificativa ou há justificativa (apresentada pela Secretaria de Redação ou por jornalistas responsáveis pelo erro), mas ela não é aceita pelo *ombudsman*, o que resultou em 71 colunas. As 427 críticas moderadas ocorrem quando o problema criticado está presente no título e outros veículos erram ou só a *Folha* erra, mas há justificativa, o *ombudsman* aceita essa justificativa ou não há justificativa, mas há aspectos elogiados²⁷. Nas 92 colunas em que o problema criticado não é mencionado no título, outros veículos erram, há presença de justificativa e/ou aceitação da justificativa e/ou aspectos elogiados, as críticas foram classificadas como fracas.

Entende-se que seria possível estipular outras categorias, considerando a presença ou não de expectativas quanto à possibilidade de melhorar a cobertura e corrigir erros ou a contundência da crítica, averiguando se o problema criticado é mencionado nas primeiras linhas e retomado no último parágrafo. Porém, embora tenha limitações, esta proposta de classificação foi suficiente para observar este objeto empírico e permitir que se chegasse às 71 colunas possíveis de serem analisadas com mais profundidade no último subcapítulo.

3.2 Leitura abrangente das colunas publicadas em 30 anos

Antes de passar à apresentação e a uma leitura mais aprofundada dos 71 textos, convém fazer uma observação abrangente das 1.346 publicações nesses 30 anos. Admite-se que a análise de conteúdo, ao reduzir o *corpus* e tornar o objeto empírico verificável, por outro lado, exclui elementos não menos interessantes, mas que demandariam um esforço extra para inferir acerca deles. De acordo com Bardin (1977, p. 38, grifo da autora), “a intenção da análise de conteúdo é a *inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (ou, eventualmente, de recepção), inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não)*”. Portanto, não se trata meramente de categorizar e quantificar dados, mas de interpretá-los.

²⁷ O aspecto elogiado pode estar em apenas uma das etapas da produção noticiosa. Nos casos em que, por exemplo, o *ombudsman* critica a manchete definida pelo editor, mas elogia a apuração do repórter, a coluna é classificada como crítica moderada.

Em primeiro lugar, já era de se supor que a maioria teria como fonte principal pareceres emitidos pelo *ombudsman*, que é o titular da coluna. Inclusive, surpreendeu encontrar, nesta pesquisa, 53 apreciações majoritariamente escritas por leitores, fontes, colegas e estudiosos. Uma possível justificativa para o caso das manifestações de autoria do leitorado é o frequente conflito²⁸ quanto ao pouco espaço no *Painel do Leitor*. Essa seção do jornal, que deveria ser destinada à publicação das opiniões de pessoas sem vínculo representativo institucional, costumava ser dedicada à publicação de textos assinados por líderes políticos e direitos de resposta das fontes citadas em coberturas. Diferentes *ombudsmans* reivindicaram, por quase 20 anos²⁹, a ampliação da área exclusiva aos leitores genuínos e alguns chegaram a disponibilizar, nas suas próprias colunas dominicais, a oportunidade para que quem lesse a *Folha* pudesse se manifestar. Quando verificadas situações como essas, as colunas foram descartadas desta pesquisa.

Depois da fonte principal do parecer, o segundo filtro aplicado teve como objetivo identificar o foco da coluna. Aqui, já se tinha uma expectativa de que a maioria das apreciações iria se referir especificamente à *Folha de S. Paulo*. Sendo a empresa responsável pela contratação e manutenção de críticos e ouvidores, dispendo-se a assumir e discutir erros em público, em uma iniciativa inédita na América Latina e em países lusófonos, é razoável que se torne o alvo preferencial das avaliações de *ombudsman*.

O jornalismo pode ser analisado sob diferentes aspectos: pela forma como trata os próprios erros (corrigindo com lentidão, eufemismo...) e manifestações que recebe da audiência, pela postura da empresa, interna e externa, no contexto jurídico, econômico e político (quando adere a alguma causa, demite e contrata funcionários, processa ou é processada...), pelos aspectos gráfico-editoriais do produto como um todo (a diagramação do jornal, a quantidade de cadernos), pelos aspectos administrativos, relacionados a assinaturas, anúncios, brindes, circulação e comentários no *site* e redes sociais (no caso da *Folha*, acrescenta-se o instituto de pesquisas Datafolha, pertencente ao grupo familiar que controla a empresa). São

²⁸Uma coluna que exemplifica essa disputa pelo *Painel do Leitor* está disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/ombudsma/om1811200701.htm> Acesso em: 20 jul. 2019.

²⁹Mais informações disponíveis em: <http://feeds.folha.uol.com.br/fsp/ombudsma/om1904200901.htm> Acesso em: 20 jul. 2019.

passíveis de crítica também as publicações que não reúnem elementos suficientes para serem consideradas notícias ou coberturas jornalísticas, como quadrinhos, charges, colunas, blogs, críticas, obituários, cadernos/suplementos especiais de serviço e programas audiovisuais que mesclam informação jornalística com entretenimento ou publicidade.

Todos esses temas são discutidos nas colunas cujo foco é a *Folha*. Porém, a ênfase é a cobertura jornalística, entendida aqui como sinônimo de texto noticioso por ser a notícia um conceito central na teoria do jornalismo (GENRO FILHO, 2012; LAGE, 1979). Sendo o *ombudsman* um jornalista, com a mesma formação acadêmica básica dos seus colegas, demonstra aptidão para julgar a produção de notícias com base em valores compartilhados entre profissionais e estudiosos do campo – tais como interesse público, imparcialidade, pluralismo e divulgação de informações corretas (bem apuradas, checadas e hierarquizadas).

Entretanto, como alerta Braga (2006), esses critérios permitem interpretações individuais que se diferenciam e podem ser discutidas. Raros são os casos inequívocos e isso explica o porquê de a maioria das críticas da cobertura da *Folha* (427) serem consideradas moderadas. Em uma mesma produção noticiosa são identificados erros e acertos. Além disso, aquilo que o *ombudsman* considera erro o colega repórter ou secretário de Redação não considera³⁰ e, em algumas situações, o crítico acaba por concordar com o ponto de vista do jornalista inicialmente responsabilizado pelo problema. É o que se pode ler em colunas sobre notícias de sequestros, suicídios e massacres, informações que, dependendo do entendimento de cada profissional, pode ter ou não interesse público, ou campanhas políticas, quando dar o mesmo espaço para candidatos violentos e não violentos pode significar não imparcialidade, mas falsa equivalência.

As críticas classificadas como fracas tendem a matizar ainda mais esses parâmetros, fazendo elogios a determinados aspectos da cobertura e acolhendo o ponto de vista do colega faltoso. Ao demonstrar que outros meios de comunicação cometeram os mesmos erros da *Folha*, amplia o foco do exame e quase se assemelha à crítica dirigida à imprensa em geral. No entanto, quando o *ombudsman* detalha o

³⁰ Exemplo dessa situação pode ser conferido na coluna disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/paula-cesarino-costa-ombudsman/2016/07/1787890-a-inocencia-na-linha-de-tiro.shtml> Acesso em: 20 jul. 2019.

problema, apresentando o prisma dos outros funcionários do jornal e salientando a expectativa de a *Folha* se diferenciar dos demais, a coluna foi agrupada junto às de crítica fraca. Aliás, a presença de uma mesma falha cometida por outros veículos, considerada um dos fatores atenuantes da crítica, justifica a preponderância de críticas fracas e moderadas. Se avaliado individualmente, é possível que corresponda à grande parcela do total de 519, pois o desvio, em uma cobertura, costuma ser cometido por mais de uma empresa jornalística³¹ e os *ombudsmans* admitem isso.

Nesta dissertação, seria inviável sintetizar os temas das coberturas criticadas nas 590 colunas. Cabe, porém, ressaltar que um aspecto chamou a atenção na leitura realizada: mais de 40 críticas condenam problemas causados pela linha editorial com tendências conservadoras e neoliberais. Entre 1989 e 2019, foram apontados erros no noticiário sobre regulamentação da mídia, denúncias de corrupção contra o Partido dos Trabalhadores (PT) e o Partido da Social Democracia Brasileira (PSDB), greves de professores e demais trabalhadores, conflitos em universidades públicas, movimento sindical, privatizações, políticas públicas para acabar com a fome, políticas afirmativas, programa de médicos cubanos, políticos condenados por corrupção, Hugo Chávez e Venezuela, ativista Cesare Battisti, usuários de crack, moradores de rua e áreas periféricas, indígenas, negros, mulheres e outras minorias³². É de se observar a existência de críticas relacionadas ao viés oposto, acusando a cobertura de favorecer causas progressistas como a denúncia da violência policial, manutenção da idade penal e o fim da comercialização de armas de fogo e munição³³. Porém, quando o problema diagnosticado está relacionado à parcialidade do noticiário, na

³¹ Exemplo dessa situação pode ser conferido na coluna disponível em:

<https://www1.folha.uol.com.br/colunas/mariovitorsantos/1992/09/1521049-perigos-eleitorais-do-collorgate.shtml> Acesso em: 20 jul. 2019.

³² Exemplos de colunas que criticam a cobertura de favorecer causas conservadoras e neoliberais disponíveis em: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/caiotuliocosta/1991/09/1521094-relatorio-final.shtml>; <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/ombudsman/142645-perder-esse-trem.shtml>; <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/veraguimaraesmartins/2014/06/1466875-faltou-transparencia-sobrou-duvidas.shtml>; <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/ombudsman/97869-a-exumacao-de-chavez.shtml>; <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/marceloberaba/2005/02/1520058-a-morte-anunciada-da-menina-caiua.shtml>; <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/ombudsman/96565-os-miseraveis.shtml>; <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/suzanasinger/2013/11/1366057-um-rosto.shtml> Acesso em: 20 jul. 2019.

³³ Exemplos de colunas que criticam a cobertura de favorecer causas progressistas disponíveis em: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/bernardoajzenberg/2003/11/1519891-opiniao-e-noticia.shtml>; <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/ombudsma/om2105200601.htm> e <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/ombudsma/om0910200501.htm> Acesso em: 20 jul. 2019.

maioria das vezes, trata-se de uma parcialidade favorável ao posicionamento conservador.

As possibilidades interpretativas dessas 590 colunas não se esgotam aqui. O material é rico e vasto, permitindo muitas abordagens – especialmente, se for considerado o *corpus* total de 1.346. Por isso, a aplicação do protocolo de seleção com cinco filtros foi de grande valia para esta pesquisa. Explicitado o percurso metodológico e realizada essa leitura abrangente, passa-se agora para a apresentação e análise mais aprofundada das 71 colunas com críticas fortes.

3.3 Principais problemas observados nas críticas fortes à cobertura jornalística

Selecionadas as 71 críticas consideradas fortes, elaborou-se um quadro com quatro categorias (título da coluna, data de publicação, tema da cobertura criticada e problema criticado³⁴) a fim de mapear e apresentar uma síntese dos problemas criticados durante essas três décadas. No quadro, cada tonalidade de cor corresponde a uma década e essa diferenciação foi feita para facilitar a verificação de problemas mais criticados em determinados períodos, já supondo que a predominância de erros varia ao longo das décadas.

Quadro 4 - Síntese dos temas e problemas abordados nas 71 críticas fortes.

Título da coluna:	Data de publicação:	Tema da cobertura criticada:	Problema criticado:
Por que Collor não é bobo e a <i>Folha</i> é ingênua	08/10/1989	POLÍTICA Denúncias contra o Presidente da República	Falta de informações, parcialidade
<i>Folha</i> sai perdendo na invasão do Panamá	31/12/1989	INTERNACIONAL Invasão dos EUA no Panamá	Falta de informações
Ritmo de Collor é demais para a <i>Folha</i>	07/01/1990	POLÍTICA Planos e ações do Governo	Falta de destaque e falta de informações
No Carnaval, a <i>Folha</i> dança	04/03/1990	ARTES/ENTRETENIMENTO Cobertura dos desfiles carnavalescos	Falta de informações fotográficas

³⁴ Ao se adotar o termo problema, assume-se o ponto de vista do *ombudsman* que trata determinado tópico da cobertura como erro. Embora a definição da categoria seja original nesta pesquisa, a fim de agrupar mais de um aspecto criticado, opta-se por manter o sentido negativo do termo, atribuído inicialmente pelo crítico da *Folha*.

Ninguém adiou unificação europeia	04/11/1990	INTERNACIONAL Reunião sobre unificação europeia	Informações distorcidas
Quando se sabe que o galo vai cantar	15/09/1991	INTERNACIONAL Enfraquecimento da União Soviética	Informações erradas (fato noticiado não ocorreu)
O atraso da ofensiva	06/10/1991	POLÍTICA Privatização da Usiminas	Falta de informações, parcialidade
<i>Folha</i> tem que mostrar quem vota no novo imposto	07/02/1993	POLÍTICA Votação do ajuste fiscal no Congresso	Falta de informações
Crônica de uma demissão anunciada	07/03/1993	POLÍTICA Demissão de ministro da Fazenda	Falta de informações
Lições do "denuncismo"	21/11/1993	POLÍTICA Denúncia de favorecimento ilícito de Lula	Falta de informações, oficialismo
O que revela um fundo de baú	01/05/1994	POLÍTICA Depoimento de Lula sobre Hitler e Khomeini	Informações distorcidas
Faltou tudo	08/10/1995	POLÍTICA Sindicalista acusado de receber dinheiro do governo militar	Falta de informações, informações distorcidas e destaque excessivo à informação irrelevante, parcialidade
Onde você mora?	11/02/1996	COTIDIANO Problemas urbanos de São Paulo	Falta de informações
Iconoclastia de ocasião	17/03/1996	COTIDIANO Uso de terras católicas para implementar reforma agrária	Informações distorcidas
Ora, o 'Manual'...	05/05/1996	SEGURANÇA PÚBLICA Identificação de mortos na guerrilha em Araguaia	Falta de informações (omissão da fonte - <i>O Globo</i>)
Naufrágio na regata	22/03/1998	ARTES/ENTRETENIMENTO Evento patrocinado pelo grupo <i>O Estado de S. Paulo</i>	Falta de informações
Jornalismo de uma fonte só	09/05/1999	COTIDIANO Compra de livros didáticos e pagamento de professores	Falta de informações
Pesos e medidas	27/06/1999	ARTES/ENTRETENIMENTO Conquista da Taça Libertadores da América pelo Palmeiras	Falta de destaque à informação relevante
'Que é negro'	11/07/1999	SEGURANÇA PÚBLICA	Destaque excessivo à informação irrelevante

		Descrição do novo diretor da Polícia Federal	
Melhores e piores	26/12/1999	COTIDIANO Pesquisa e <i>ranking</i> das melhores universidades do país	Falta de informações e informações distorcidas
As duas faces de Elián	30/04/2000	INTERNACIONAL Disputa familiar por menino sobrevivente de naufrágio	Falta de informações e informações erradas
A nossa manchete errada	24/09/2000	PODER JUDICIÁRIO Denúncia contra ministro da Fazenda	Informações erradas
Buracos de jornal	22/10/2000	INTERNACIONAL, POLÍTICA e PODER JUDICIÁRIO Cinco notícias sobre eleições, denúncias e horário de verão.	Falta de informações
Descaso com o império	05/11/2000	INTERNACIONAL Eleições nos EUA	Falta de informações
Sob a pressão "carlista"	06/05/2001	POLÍTICA Cobertura da atuação do senador ACM	Informações distorcidas
Batendo cabeças	26/05/2002	POLÍTICA Definição de candidatura a vice na chapa do PSDB	Informações erradas, falta de informações, falta de destaque para informação relevante
O peso do erro	10/11/2002	POLÍTICA Decisão de prefeita paulistana petista adiar o pagamento de dívida com a União	Informações erradas
E nós na foto?	17/11/2002	ECONOMIA Aumento do preço de impressos e diminuição da confiança na mídia	Falta de informações e falta de destaque para informação relevante
O mercado	15/12/2002	ECONOMIA Repercussão sobre anúncio do futuro presidente do Banco Central	Destaque invertido
Chico e Cuba	11/05/2003	ARTES/ENTRETENIMENTO Apoio de Chico Buarque a ações do presidente cubano Fidel Castro	Informações erradas
A sala vazia	13/07/2003	ECONOMIA Greve de bancários	Informações distorcidas
Dúvidas no ar	17/08/2003	COTIDIANO e INTERNACIONAL	Falta de informações

		Notícias sobre greve de professores e apoio de evangélicos a imigrantes	
Teoria e prática	31/08/2003	INTERNACIONAL, ARTES/ENTRETENIMENTO, POLÍTICA, COTIDIANO e SEGURANÇA PÚBLICA Notícias sobre declarações de economista, poetas, financiamento estudantil, saúde, corrupção de menores e chacinas	Falta de informações
Sem vacina	03/03/2004	POLÍTICA Recursos do governo FHC para combater a dengue	Informações erradas
A volta do 'chutômetro'	17/06/2007	COTIDIANO Número e recorde de participação na Parada Gay	Informações erradas
Jornalismo nocauteado	12/08/2007	INTERNACIONAL Suposta deserção de atletas cubanos	Falta de informações, informações erradas
Sempre aos domingos	28/10/2007	POLÍTICA, COTIDIANO e ARTES/ENTRETENIMENTO Pesquisas de opinião realizadas pelo Datafolha	Falta de informações, destaque excessivo para informação de pouca relevância
Crônicas do sangue derramado	02/12/2007	SEGURANÇA PÚBLICA Notícias sobre pesquisas, abuso sexual e morte em queda de arquibancada	Falta de informações
Que o Natal inspire boas histórias	23/12/2007	COTIDIANO e PODER JUDICIÁRIO Notícias sobre menino que salvou a vizinha e homem expulso de audiência	Falta de informações
Aos mestres, sem carinho	06/07/2008	COTIDIANO Cobertura da greve e de problemas no sistema de ensino	Falta de informações e destaque excessivo para informações de pouca relevância
Jornalismo e políticas públicas	27/07/2008	POLÍTICA Arquivamento de projetos de descriminalização do aborto na Câmara e aprovação de projeto sobre crimes na internet no Senado	Falta de informações
Notícia velha para embrulhar peixe	09/11/2008	ARTES/ENTRETENIMENTO, ECONOMIA e INTERNACIONAL	Falta de informações e destaque excessivo

		Resultados do piloto Felipe Massa, fusão de bancos e vitória de Barack Obama nas eleições dos EUA	para informações de pouca relevância
Muito além do carnaval de vaidades	08/02/2009	POLÍTICA Cobertura das eleições de presidentes do Congresso e entrega de agenda da presidência da República	Falta de informações e destaque excessivo para informações de pouca relevância
Algumas notas no reino de Momo	01/03/2009	ARTES/ENTRETENIMENTO Cobertura do Carnaval	Falta de informações e destaque excessivo para informações de pouca relevância
'O meu PIB caiu mais do que o seu'	15/03/2009	ECONOMIA Queda do PIB	Falta de informações e destaque excessivo para informações de pouca relevância
Para ficar ao abrigo de desmentidos	12/04/2009	POLÍTICA Entrevista de ex-militante e envolvimento da pré-candidata à presidência Dilma Rousseff em sequestro	Informações distorcidas
Muito barulho por quase nada	14/06/2009	ECONOMIA Integrantes de ONG beneficiada pela Petrobras	Destaque para informação de pouca relevância
Os grandes homens Ronaldo e Michael	05/07/2009	ARTES/ENTRETENIMENTO Final de campeonato entre os times Corinthians e show da morte de Michael Jackson	Destaque para informação de pouca relevância
No limite da irresponsabilidade	26/07/2009	COTIDIANO Pesquisa sobre pandemia de gripe aviária	Falta de informações e informações distorcidas
Astronauta faz fiasco na Lua	27/09/2009	ECONOMIA e ARTES/ENTRETENIMENTO Superávit do governo federal e resultados de competições esportivas	Informações distorcidas e destaque excessivo para informação de pouca relevância
Ouvidos moucos	06/03/2011	PODER JUDICIÁRIO Salários do STJ	Falta de destaque para informação relevante, informações distorcidas e erradas
Mostra a tua cara	19/06/2011	COTIDIANO Foto identificando o rosto de usuário de crack	Destaque excessivo para informação pouco relevante
Milagre da multiplicação dos gays	03/07/2011	COTIDIANO Número de participantes em Parada Gay e Marcha pra Jesus	Informação errada

A tentação dos números	08/01/2012	PODER JUDICIÁRIO e COTIDIANO Desvios apurados pela PF e acidentes em estradas	Falta de informações e de destaque para informação relevante
Dar nome aos bois	05/02/2012	SEGURANÇA PÚBLICA Acusação de estupro, roubo e tiros	Tratamento desigual para dois acusados
Sujeito oculto	10/11/2013	PODER JUDICIÁRIO Denúncia de desvios na prefeitura de São Paulo	Informações distorcidas
"..., disse Fulano"	09/02/2014	POLÍTICA Entrevista de ex-ministro da Saúde e depoimento do governador Alckmin	Falta de informações
Incontinência declaratória	11/05/2014	POLÍTICA Cobertura de declarações de candidatos	Falta de informações
Cada reportagem, um critério	13/07/2014	POLÍTICA Declaração de bens de candidatos	Tratamento desigual às informações financeiras dos candidatos
O ronco das multidões	22/03/2015	POLÍTICA Número de participantes e motivações de protesto	Informações erradas
#erramos	28/06/2015	PODER JUDICIÁRIO e ECONOMIA Críticas à Operação Lava Jato, pesquisa sobre pagamento de notícias e processo de Lula	Falta de informações e informações distorcidas
Sobrou mira	25/10/2015	SEGURANÇA PÚBLICA Uma reportagem sobre autoexposição com fardas e armas e outra sobre exaltação da violência policial	Falta de informações
Cheio de dúvidas? Junte-se ao clube!	03/04/2016	PODER JUDICIÁRIO Votação no Supremo sobre investigação de Lula	Falta de informações
Dilma não é Collor, e 2016 não é 1992	24/04/2016	POLÍTICA Manchete sobre a votação do <i>impeachment</i> da presidente Dilma Rousseff na Câmara dos Deputados	Informações distorcidas
A Folha errou e persistiu no erro	24/07/2016	POLÍTICA Pesquisa sobre crise política	Falta de informações

Retrato morno de tema quente	04/12/2016	POLÍTICA Votação de projeto de lei, pacote anticorrupção, na Câmara dos Deputados	Falta de informações e de destaque para informação relevante
Como encarar uma avalanche de notícias?	16/07/2017	POLÍTICA e PODER JUDICIÁRIO Aprovação da reforma trabalhista no Senado e condenação de Lula	Falta de informações e pouco destaque para informação relevante
A precisão no despenhadeiro	10/09/2017	ECONOMIA Pesquisa sobre redução de salários com a reforma	Falta de informações e informações distorcidas
2018 já começou	15/10/2017	POLÍTICA Notícias sobre políticos pré-candidatos	Tratamento desigual para pré-candidatos
Âncoras ao mar	12/11/2017	COTIDIANO Reportagem sobre o comentário racista do jornalista William Waack	Falta de informações e destaque invertido
Vendo a tempestade passar	14/04/2019	COTIDIANO Tempestade e desabamento no Rio de Janeiro	Falta de informações

Fonte: elaboração própria.

Na primeira década, foram observadas 16 críticas fortes, na segunda década, 29 e na terceira, 26. Esse resultado sinaliza para a tendência de se criticar a imprensa de forma geral nos primeiros anos de criação do cargo. Entre 1989 e 1998, são mais frequentes as menções aos outros veículos e até mesmo a jornalistas específicos. A partir de 1999, as avaliações passam a se concentrar mais na *Folha*. Não seria descabido pensar que esse afunilamento de foco tenha sido proposto para evitar polêmicas e ações judiciais.

A terceira coluna do Quadro 4 busca descrever qual é o tema da cobertura criticada, trabalhando com a seguinte organização: **política** (partidos, eleições, decisões de presidente e ministros, votações no Congresso, autoridades e disputa de poder por grupos minoritários), **economia** (negócios de empresas públicas e privadas, mercado, consumo e dinheiro), **segurança pública** (profissionais das polícias militar e civil, roubos, assassinatos, tráfico, prisões e outras formas de violência criminosa), **poder judiciário** (profissionais do Poder Judiciário e do Ministério da Justiça, operações como Mensalão e Lava Jato, investigações e julgamentos oficiais – incluindo de líderes partidários), **cotidiano** (drogas, trânsito, comportamento, saúde, meio ambiente, educação e religião), **artes e entretenimento** (esportes, eventos, obras e celebridades nacionais e internacionais) e **internacional** (política, economia,

guerra, tragédia natural e acontecimentos fora do Brasil). Opta-se por não utilizar o termo editoria para evitar a confusão com as seções³⁵ da *Folha de S. Paulo*, não assumidas neste trabalho, como “poder” e “turismo”, até porque elas são modificadas ao longo de trinta anos (o exemplo é “economia”, que virou “dinheiro” e, depois, “mercado”³⁶).

As coberturas com mais problemas criticados são de política (27) e cotidiano (16), situação que pouco surpreende, pois corresponde aos temas priorizados na cobertura jornalística da *Folha* e a categoria cotidiano abrange grande variedade de assuntos. Ocorrência não esperada é a do grande número de críticas à cobertura de artes e entretenimento (10) e internacional (10). Arrisca-se supor, primeiramente, que se deve à maior mobilização de leitores, que tendem a perceber mais erros nas notícias relacionadas artes e entretenimento, que, vale ressaltar, abarca eventos esportivos e atletas. No caso de internacional, três criticam notícias parcialmente desfavoráveis a ex-União das Repúblicas Soviéticas e a Cuba, uma trata de informações distorcidas sobre a União Europeia e as outras seis analisam o noticiário acerca dos Estados Unidos, denotando uma preferência pelo país simbolizado pelo Tio Sam, não somente na cobertura específica, como também na perspectiva (neoliberal) da produção jornalística a respeito de outras nações. O Quadro 5 resume a quantidade de temas das coberturas criticadas.

Quadro 5 – Temas das coberturas criticadas.

TEMA DA COBERTURA CRITICADA	1ª década	2ª década	3ª década	Total:
Política	8	9	10	27
Cotidiano	2	8	6	16
Artes e entretenimento	2	6	2	10
Internacional	3	7		10
Economia		5	4	9
Poder judiciário		3	6	9
Segurança pública	1	3	2	6

Fonte: elaboração própria.

³⁵ Informações disponíveis em:

https://www1.folha.uol.com.br/institucional/cadernos_diarios.shtml?fill=3 Acesso em: 17 set. 2019.

³⁶ Informações disponíveis em: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/ombudsma/om2908201001.htm> Acesso em: 17 set. 2019.

Importa explicar que o total de temas identificados (86) vai além do *corpus* das críticas fortes (71), pois, em 13 casos, uma mesma coluna de *ombudsman* chega a abordar até cinco temas diferentes. Inclusive, vale observar que há temas cuja ocorrência não é verificada em uma das três décadas, caso de internacional, economia e poder judiciário. Em todas as situações, nota-se um movimento natural de aumento do número de temas entre abril de 1999 e março de 2009, que coincide com o crescimento da quantidade de críticas nesse período.

Quanto aos problemas mais criticados, a falta de informações predomina em todas as décadas. Ela está relacionada a diferentes causas como parcialidade, oficialismo, plágio ou omissão da fonte de informação (foi o que ocorreu em maio de 1996, quando a *Folha* não declarou que as informações haviam sido apuradas pelo *Globo*), falta de didatismo, descuido dos princípios do jornalismo preventivo, insensibilidade, tratamento burocrático da pauta e dependência do jornalismo declaratório. Pode ter origem em um erro cometido na apuração (quando o repórter não entrevista, não pesquisa...) ou na edição (quando se tem as informações, mas não se divulga).

Em 12 críticas, a falta de informações na cobertura está vinculada a uma postura parcial dos jornalistas. Ao não apurar o suficiente ou não entrevistar todos os envolvidos, como no noticiário sobre a privatização da Usiminas, acusação contra sindicalista, compra de livros didáticos e pagamento de professores, denúncia contra o ex-senador Antônio Carlos Magalhães (ACM), greve de trabalhadores, violência policial e reforma trabalhista, repórteres privilegiaram, respectivamente, as versões favoráveis à iniciativa privada, aos acusadores do sindicalista, à gestão do PSDB, ao ACM, aos incomodados pelos transtornos causados por grevistas, às pessoas que condenam o excesso de violência dos policiais e aos defensores da reforma trabalhista, sem conceder a mesma oportunidade para a manifestação de posicionamentos contrários. Outros exemplos são as coberturas sobre a disputa familiar por menino sobrevivente de naufrágio e a suposta deserção de atletas cubanos, nas quais faltou apurar informações que equilibrassem o ponto de vista favorável aos Estados Unidos.

No noticiário sobre ações do ex-presidente Fernando Collor de Mello, evento patrocinado pelo grupo *O Estado de S. Paulo*, pesquisas sobre aumento do preço de impressos e diminuição da confiança na mídia e comentário racista do jornalista William Waack, a falta de informações apuradas e publicadas favoreceu uma visão

conveniente à *Folha* e à imprensa em geral. Outra situação válida para exemplificar a relação entre o problema da falta de informações e a parcialidade é a omissão do resultado de pesquisa de opinião sobre governo Temer, quando o jornal não divulgou que a maioria dos entrevistados se disse a favor de novas eleições presidenciais (em vez da manutenção de Michel Temer na presidência). O quadro a seguir resume esses e outros erros.

Quadro 6 – Problemas criticados.

PROBLEMA CRITICADO	1ª década	2ª década	3ª década	Total:
Falta de informações	12	19	14	45
Destaque para informação de pouca relevância	1	9	5	15
Informações distorcidas	4	3	7	14
Informações erradas	1	8	3	12
Falta de destaque para informação relevante	1	4	5	10
Tratamento desigual para situações equivalentes			3	3

Fonte: elaboração própria.

O destaque ou a falta de destaque está associada à edição das informações e à compreensão dos critérios de noticiabilidade. Nesses casos, quase sempre todas as informações são apuradas e publicadas, porém, com a hierarquização equivocada, causando dificuldades para o leitor discernir o que é ou não importante em determinada notícia. Pode ser causado pelo excesso ou pela falta de criticidade dos repórteres e responsáveis pela edição ou por preconceitos do jornalista, como apontado na crítica publicada em 1º de março de 2009, quando se enfatiza a cirurgia plástica da então ministra Dilma Rousseff na cobertura (íntegra disponível em anexo).

Quando se equivoca no destaque à informação, a equipe tende a confundir o papel do jornalismo impresso na comparação com outros meios e o legítimo interesse sob o qual se institui o jornalismo como um todo. Nas críticas fortes, são condenadas as edições que destacam um dado já noticiado pelo rádio, pela televisão ou pela internet. Igualmente, recebem parecer negativo as coberturas que evidenciam o interesse de grandes políticos, empresários e outros notáveis que não pertencem ao público considerado comum – este, sim, deveria ser o destinatário das mensagens jornalísticas.

O problema do destaque invertido também é passível de estar relacionado à parcialidade. Ao chamar a atenção para determinada informação na manchete ou no título interno da notícia, jornalistas são capazes de demonstrar apoio para um lado,

causando prejuízo a outro. É o que ocorre na repercussão sobre anúncio do futuro presidente do Banco Central, quando a cobertura destaca a opinião de operadores de ações da Bolsa em detrimento do parecer de executivos de instituições financeiras, que foram entrevistados e tiveram suas ideias publicadas, porém, em espaços inferiores da página. Essa inversão de importância é desfavorável ao nome anunciado para presidir a empresa de economia mista, assim como ao presidente da República, na época, Luiz Inácio Lula da Silva, que fez a indicação.

O problema das informações erradas ocorre, em geral, por precipitação, quando a apuração ou a checagem foram insuficientes e o fato noticiado não corresponde à realidade. Essa falha é criticada nas coberturas sobre o enfraquecimento (descrito como fim) da União Soviética, a denúncia de convivência do ministro da Fazenda com gasto excessivo de dinheiro público (acusação não confirmada e convivência nunca provada), definição de candidatura a vice na chapa do PSDB (quando os integrantes do partido optaram por uma candidata que não estava entre os nomes noticiados previamente como possíveis de serem escolhidos) e em outras seis notícias. Esse tipo de erro, presente em todas as décadas, mas predominante na segunda, pode ser causado por confiança excessiva na fonte da informação que, motivada por interesses pessoais ou apenas mal informada, fornece um dado equivocado para o repórter.

Único problema que diminui entre a primeira e a segunda década, as informações distorcidas referem-se a elementos parcialmente verdadeiros, mas que são exagerados ou divulgados com termos imprecisos. Tende a estar relacionado à parcialidade e ao sensacionalismo para chamar a atenção em manchetes. Dois modelos de falha como essa são as notícias sobre a unificação europeia (quando se informou que a união havia sido adiada, sendo que apenas uma das etapas do processo havia sido postergada) e o depoimento de Lula a respeito de Hitler e Khomeini, retirado do contexto da entrevista integral, dando a impressão de que o então candidato à presidência do Brasil admirava homens conhecidos por tentarem se manter no poder mesmo à custa do assassinato de pessoas com opiniões opostas.

Em certos casos, como em outubro de 1995 e maio de 2002, mais de um problema aparece em uma única cobertura, criticadas porque nelas faltam informações, informações foram distorcidas, informações erradas foram publicadas, informações irrelevantes receberam destaque excessivo e informações relevantes receberam pouco destaque. Isso explica o motivo de a soma total de problemas identificados resultar em um número superior a 71.

3.4 Leitura em profundidade das críticas fortes publicadas em 30 anos

Muitas interpretações depreendem da observação desses dados. Devido à proposta de realizar uma leitura mais qualitativa, aprofunda-se aqui a análise nas críticas fortes, direcionadas às coberturas que, conforme os *ombudsmans*, não permitiam apreciações ambíguas. Essa escolha foi feita porque se supunha que o número de colunas nessas condições seria menor, como, de fato, foi. Para esse conjunto de 71 textos, lança-se um olhar mais demorado e verifica-se a presença de mais críticas durante a segunda e a terceira décadas, sinalizando não para a possibilidade de que a *Folha* tenha passado a errar mais a partir de 1999, mas para uma tendência de os críticos e ouvidores focarem mais no próprio veículo, que, além da versão impressa, passa a ter o *site*. Aliás, o tamanho das colunas diminui com o passar do tempo, em virtude das reformas gráfico-editoriais do jornal e, principalmente, da diminuição da análise das outras empresas.

Uma das primeiras características que se evidencia na leitura das colunas é a não personalização da crítica. Raríssimas vezes o erro é atribuído a uma pessoa, mencionada individualmente³⁷. Bastante comum é responsabilizar a *Folha*, como nos seguintes fragmentos destacados: “Esta *Folha* cometeu na segunda e terça-feira passadas grave erro de informação” (04/11/1990), “Não contente em omitir a fonte do material exclusivo, a *Folha* fantasiou a reportagem como produto de investigação própria” (05/05/1996) e “o jornal cometeu grave erro de avaliação” (24/07/2016).

Há colunas que frisam a gravidade do erro, destacando, no título e nas primeiras linhas o alvo da crítica, como em “No Carnaval, a *Folha* dança [título] Para os próximos Carnavais este jornal precisa rever drasticamente sua cobertura da folia [primeiras linhas]” (04/03/1990). Outras são encerradas com um parecer negativo contundente: “Essa discrepância brutal torna as estimativas inúteis e só alimenta a desinformação” (22/03/2015).

A figura de linguagem mais utilizada pelos *ombudsmans* é a ironia. Nos exemplos, percebe-se o tom ácido e bem-humorado: “Nem o serviço de imprensa do Pentágono conseguiu tanto otimismo junto” (31/12/1989), “Na realidade, mesmo desmilinguindo-se, a União Soviética recusou-se a seguir a manchete da *Folha*”

³⁷ No Brasil, a *Folha de S. Paulo* foi o primeiro jornal a criar a seção *Erramos*, com flexão do verbo no plural, para assumir erros. É muito possível que essa política da empresa vise a evitar ações judiciais em que o funcionário seja responsabilizado sozinho.

(15/09/1991), “Não se pode acusar a *Folha* por falta de arrojo ou criatividade. O jornal agora inventou a solução para o problema da reforma agrária no Brasil: distribuir as terras da Igreja Católica” (17/03/1996) e “Para noticiar o feito, editou um texto criativo como o resumo de um dia comum da Bolsa de Valores. Desgraçadamente, asfixiar histórias fascinantes tem sido mais comum no jornal que imprimi-las” (23/12/2007).

Expressões de uso coloquial também são empregadas com frequência. Os excertos indicam a tentativa de aproximar o texto do público mais amplo: “Quase tudo, na reportagem, cheirava mal” (08/10/1995), “a *Folha* terá de suar a camisa para recompor relações com os palmeirenses de seu leitorado” (27/06/1999), “Folha comparou ‘abobrinha com melão’” (26/12/1999), “É mais cômodo fotografar o leite -ou o sangue- derramado, em vez da iminência do derrame” (02/12/2007).

“No domingo passado, sete páginas à frente da coluna em que a *ombudsman* convidava os leitores da *Folha* a refletir sobre o ‘denuncismo’ que varre a imprensa, a *Folha* deu um exemplo pronto e acabado desse fenômeno [sic]. (...) Como prometi voltar ao tema, e oito leitores escreveram ou telefonaram sugerindo este caso como o mais evidente da semana, vamos a ele” (21/11/1993) indica outro modo de ouvidor estabelecer vínculo com o público. Em outros momentos, como aqui, ele propõe desafios para quem lê o jornal, em formato de caça-problemas, incentivando a interlocução ao mencionar as manifestações e os autores das mensagens.

Outro recurso utilizado pelos críticos é mencionar obras de arte, filosofia, história ou jornalismo. Quem mais fez essas referências foi o *ombudsman* Carlos Eduardo Lins da Silva, que ao final de cada coluna, sugeria um livro ou filme sobre o tema abordado na crítica. Além de contribuir para ampliar o repertório cultural dos leitores, essas citações ajudam a fundamentar a avaliação e entender o problema criticado, como nos fragmentos “Este jornal demonstra ser adepto da ‘teoria do grande homem’, formulada em meados do século 19 pelo historiador e filósofo escocês Thomas Carlyle” (05/07/2009) e “Na sua autobiografia, ‘Magnificent Desolation’ (Magnífica Desolação), (...) o astronauta Edwin Aldrin (...) fala sobre o pai, um coronel da Força Aérea, que ele chama de ‘opressor’. (...) Se Edwin Aldrin, o pai, fosse editor da *Folha* a manchete do jornal de 21 de julho de 1969 poderia ter sido: ‘Aldrin faz fiasco na Lua’” (27/09/2009).

Nessas 71 colunas analisadas, os *ombudsmans* cumprem a função pedagógica ao explicar tanto os jargões comumente usados nas redações quanto os princípios do jornalismo que costumam ficar restritos ao meio acadêmico. “A *Folha* prestou um

desserviço ao leitor e perdeu uma boa oportunidade de fazer jornalismo ao dar essa aula de desinformação e ‘denuncismo’” (21/11/1993), “É bem possível que a questão, como tantas, não comporte respostas simples. Exatamente por isso o jornal tem a obrigação de apresentá-la sob diferentes ângulos. Não é reportagem algo que é feito dessa forma” (09/05/1999), “O pacote formado por foto, título incompleto e texto enviesado é uma aula de parcialidade jornalística” (30/04/2000), “alguém errou na apuração da notícia, seja por não atualizá-la entre um dia e o outro, seja por não cumprir, eventualmente, uma das regras básicas da investigação jornalística: o cruzamento de informações entre diferentes fontes” (26/05/2002), “alguém (uma ‘fonte’, no jargão da Redação) faz uma denúncia, o jornalista checa os dados fornecidos, ouve outras pessoas” (06/03/2011).

É interessante perceber que os críticos oferecem parâmetros válidos tanto para jornalistas prevenirem e/ou corrigirem falhas quanto para leitores entenderem o que podem esperar do jornal e/ou como avaliar melhor o que é publicado. As colunas apresentam critérios para julgar o jornalismo (como algo diferente da publicidade e da literatura), o jornalismo impresso (em suas particularidades em relação à TV e ao rádio) e o jornalismo da *Folha de S. Paulo* (com especificidades propostas no Manual da Redação ou em anúncios publicitários lançados pela empresa).

“A imprensa é uma instituição urbana, nasceu com a cidade e para ela, mas vem renegando essa ligação umbilical. A *Folha*, pelo menos, cobre mal os problemas que mais afetam a qualidade de vida de seus leitores” (11/02/1996), “Pesquisa de opinião é negócio de instituto de pesquisas. O do jornal é jornalismo: escolher assuntos, garimpar informações, revelar histórias e conflitar idéias” (17/06/2007) e “Parte do ódio de alguns críticos contra veículos de comunicação de massa deriva da convicção que têm do seu poder de manipular a opinião do público em questões vitais, como eleições. Jornais, revistas, emissoras de rádio e TV não desfrutam desse poder, como comprovam vasta pesquisa empírica acumulada há pelo menos 60 anos e os próprios fatos da história recente” (27/07/2008) exemplificam a compreensão dos críticos acerca do jornalismo de forma geral.

Quando comparam o impresso com outros meios, em especial, a internet, ou refletem sobre a crise do modelo de negócio, os *ombudsmans* tendem a chamar a atenção para uma das características que deveriam ser melhor aproveitadas no impresso: as informações aprofundadas. São trechos que demonstram: “Um dos trunfos que diferencia o jornal de outros meios de comunicação é sua capacidade de

permitir maior aprofundamento de temas e acessibilidade, para o leitor, ao conteúdo do que se está falando (no caso, escrevendo)” (31/08/2003), “O jornalismo impresso deveria ser um contraponto de civilidade. É uma pena que esta *Folha* pareça se recusar a exercê-lo” (05/07/2009) e “O jornal impresso tem desafios fundamentais à frente se quiser sobreviver. Ou ele se reinventa ou se torna irrelevante. Se resolver continuar repetindo o que os outros meios informam mais rapidamente e com mais vibração, haja peixe e banana para embrulhar” (09/11/2008).

Nesse sentido, a defesa ao didatismo, que consta no Manual da Redação, é retomada pelo crítico, como no exemplo “Recorro mais uma vez ao ‘Manual da Redação’ da *Folha*. Diz, na página 62, o verbete ‘Didatismo’: ‘Qualidade essencial do jornalismo e um dos objetivos básicos do Projeto Folha. Todo texto deve ser redigido a partir do princípio de que o leitor não está familiarizado com o assunto. Explique tudo de forma simples, concisa, exata e contextualizada” (31/08/2003). Para criticar outros problemas, são feitas diversas referências ao livro: “Como diz o ‘Manual da Redação’: ‘O jornalista que usa gravador fica ao abrigo de desmentidos”” (12/04/2009) e “Ao optar por ‘não derruba’, o jornal recorre a forma de título com negativa, não recomendada pelo Manual da Redação” (10/09/2017).

Em relação ao que o leitor pode esperar e deve cobrar particularmente da *Folha*, está a originalidade e é nesse aspecto que fica saliente a percepção do jornal como um negócio inserido no modelo neoliberal. A cobertura semelhante à de outros veículos é motivo de críticas, como se verifica nos excertos: “A *Folha* costumava saltar à frente da concorrência em momentos-chaves e dar tratamento especial a grandes apurações. Não é o que ocorre agora” (03/04/2016) e “faltou o que surpreendesse e mostrasse a *Folha* como imprescindível” (16/07/2017)”.

A comparação com coberturas semelhantes realizadas anteriormente reforça a crítica em relação ao noticiário atual. Se já desempenhou um bom trabalho tempos atrás, não há justificativa para cometer falhas no presente, como no acompanhamento da votação sobre aumento tributário: “Nas decisões mais importantes do Congresso, aquelas que afetam a vida do país ou o bolso do cidadão, a atitude da *Folha* tem sido a de publicar relação dos parlamentares acompanhada de seu voto. Estas listas são da maior utilidade para que os leitores possam verificar a posição de seis representantes, checar se eles votam em sintonia com os interesses da população. Agora, quando o antes ambicioso projeto de ‘ajuste fiscal’ reduziu-se a apenas mais um imposto, o jornal inexplicavelmente deixou de exercer uma vigilância mais

próxima. Nem ao menos a posição de cada deputado federal paulista foi divulgada” (07/02/1993).

A análise comparativa com outros veículos cumpre função semelhante, mostrando que, se outros acertaram, não há motivo para a *Folha* errar. “Todos os jornais diários com influência nacional publicaram na segunda-feira passada em parte de suas edições a notícia de que o ministro da Fazenda Paulo Haddad, pedira demissão e seria substituído pelo engenheiro Eliseu Resende. Todos menos a *Folha*” (07/03/1993) exemplifica essa avaliação que faz referência a outros jornais.

Na tentativa de justificar ou contrapor o ponto de vista do *ombudsman*, em alguns casos, a manifestação do jornalista ou do chefe da seção (em geral, o secretário de Redação) é registrada na coluna. Nas críticas fortes, consideradas nesta análise, o colunista discorda das justificativas ou contraposições, como nos exemplos: “‘Não vimos motivo para alterarmos o padrão porque o personagem, desta vez, vestia paletó e gravata’, diz a Secretaria de Redação. O argumento de ‘já fizemos isso antes’ não convence” (19/06/2011) e “a Secretaria de Redação diz que, nos três casos, o jornal optou pelo fato que julgou ser o mais noticioso do dia e manteve suas premissas de praticar um jornalismo crítico, apartidário e equidistante da disputa. Não é bem assim” (11/05/2014).

Entretanto, em determinadas circunstâncias, o responsável concorda com a crítica e admite o erro. É o que se nota em: “Na sexta-feira, o diretor de Redação transmitiu à *ombudsman* a posição que a *Folha* tem hoje sobre o episódio. ‘O jornal errou ao confiar em fontes cujas informações não se comprovaram’, afirmou Otavio Frias Filho” (24/09/2000). Esse reconhecimento público, porém, não significa que o mesmo erro não voltará a ser cometido e criticado. O problema da confiança em fontes não identificadas e/ou do destaque a denúncias não comprovadas, prejudicando a reputação de indivíduos e, em certos momentos, desrespeitando o princípio da presunção de inocência, já havia sido condenado em três críticas fortes publicadas anteriormente (21/11/1993, 01/05/1994 e 08/10/1995) e foi novamente abordado três vezes depois (11/05/2003, 03/03/2004 e 12/08/2007).

Outras situações recorrentes, que parecem denotar a dificuldade da equipe jornalística para aprender com as próprias falhas, referem-se à falta de didatismo (31/08/2003, 27/07/2008 e 03/04/2016), insensibilidade aos problemas urbanos e cotidianos (11/02/1996, 22/10/2000, 08/02/2009, 15/03/2009, 16/07/2017 e 14/04/2019) e tratamento desigual para ocorrências semelhantes (05/02/2012,

13/07/2014, e 15/10/2017). No primeiro grupo, faltam informações que permitam a compreensão do contexto noticiado; no segundo, trata-se da inobservância de critérios de noticiabilidade e angulação, pois a cobertura tende a priorizar aspectos menos relevantes, enquanto subestima os de maior valor e interesse para os leitores. O tratamento desigual é exemplificado pela divulgação de crimes (em que um suspeito é identificado e outro não) e de reportagens sobre candidatos (quando um recebe mais espaço do que outro ou quando os parâmetros de apuração diferem de um para outro).

Ainda sobre a repetição de problemas, a referência a erros paradigmáticos da imprensa brasileira e estadunidense contribui para criar certa expectativa de mudança de comportamento jornalístico de uma forma geral. Em março de 1994, quando proprietários e funcionários de colégio infantil, em São Paulo, foram acusados de abuso sexual das crianças, o grande equívoco dos meios de comunicação, que divulgaram a denúncia sem provas, ficou conhecido como O Caso da Escola Base. Nas colunas de *ombudsman*, a menção ao caso voltou a ser feita um ano depois (08/10/1995), assim como a descoberta, em maio de 2003, de plágios e invenções do ex-repórter do *The New York Times*, Jayson Blair (13/07/2003)³⁸. O fato de erros semelhantes voltarem a ser cometidos, provocando repetidas referências, parece expor a falta de disposição dos jornalistas para aprender e corrigir posturas, bem como pode sinalizar para a possibilidade de alteração da equipe, com a contratação de novos profissionais.

Mesmo não predominantes, muitos comentários de leitores são reproduzidos nas colunas. É comum o *ombudsman* utilizá-los para endossar a crítica. Em certos casos, porém, o ouvidor corrige a percepção do público, mostrando as fragilidades das opiniões manifestadas pela audiência e apontando qual problema deveria estar sendo criticado, como no fragmento: “Está aí uma manchete equivocada, e não exatamente (ou só) pela razão que provocou quase uma centena de protestos à *ombudsman*” (22/03/2015). Já “nas queixas, não identifiquei ranço ideológico ou partidário” (06/07/2008) esclarece que o representante dos leitores considera possíveis interesses nas reclamações, acolhendo com parcimônia as mensagens recebidas.

³⁸ No arquivo com todas as 1.346 colunas, o caso de Jayson Blair é citado em sete colunas diferentes e Escola Base, em 26.

Houve um único caso em que a avaliação negativa sobre a *Folha*, realizada por jornalistas de outros veículos, foi exibida na coluna. A polêmica ocorreu em virtude da omissão de um resultado obtido em pesquisa do Datafolha. O editor-executivo do jornal, Sérgio Dávila, negou que houvesse tentativa de fraudar a divulgação. A acusação de manipulação foi veiculada nos sites *The Intercept*³⁹, do jornalista Glenn Greenwald, e *Tijolaço*, do jornalista Fernando Brito. A então *ombudsman* Vera Guimarães Martins, em 24/07/2016, evitou o tom taxativo, mas colocou-se ao lado dos colegas de profissão, discordando do chefe e reforçando o erro da *Folha*.

A influência negativa dos posicionamentos ideológicos de editores e diretores na cobertura, que pode ser entendida como parcialidade, não é ignorada nas críticas. Ilustra esta situação a avaliação do noticiário sobre a privatização da Usiminas, quando o *ombudsman* reconhece o risco de interferência: “Acresce que toda organização jornalística e seus funcionários têm preferências que tendem, de uma forma ou de outra, a aflorar no noticiário, seja pela pressão das convicções, seja pela falta de um sistema hábil de vigilância e contrapesos para reconhecer e anular as distorções. A *Folha* dispõe de um tal sistema, o qual, dessa vez foi facilmente ludibriado” (06/10/1991).

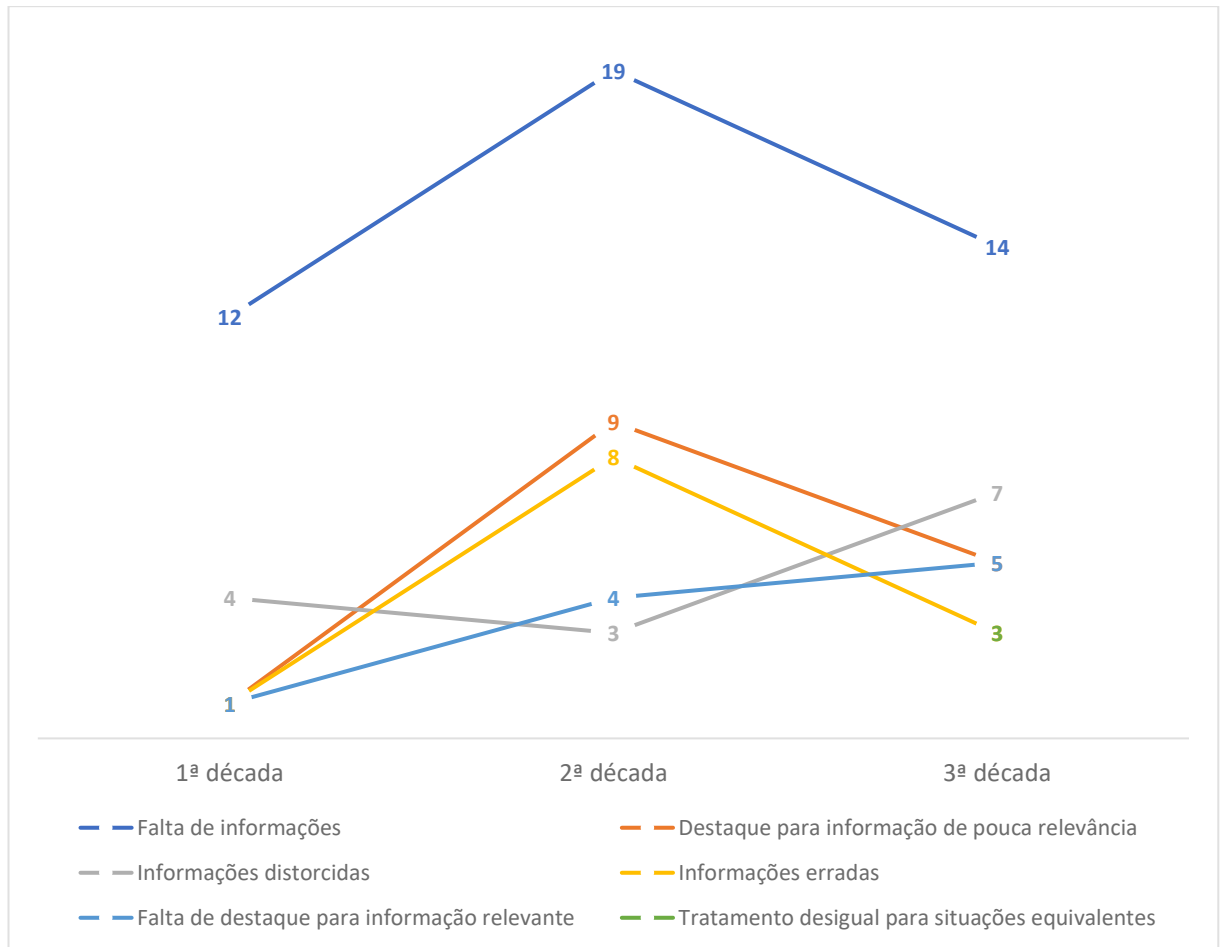
Importa realçar que a parcialidade, no exemplo dessa cobertura sobre a privatização da Usiminas, relacionada à falta de informações, é um aspecto que se vincula aos outros cinco problemas criticados nas colunas durante 30 anos: destaque para informação de pouca relevância, informações distorcidas, informações erradas, falta de destaque para informação relevante e tratamento desigual para situações equivalentes. Não são todos os noticiários com informações erradas que decorrem da postura parcial do jornalista, porém, é curioso perceber a frequência excessiva com que, descuidando da isenção, profissionais erram ao apurar e publicar informações.

Como já dito no subcapítulo anterior, no decorrer das três décadas, a falha mais condenada foi a falta de informações. Esse aspecto pode ser interpretado da seguinte maneira: a falta de informações contradiz uma das maiores expectativas que se tem em relação ao jornalismo. Também é um problema facilmente verificável quando se

³⁹ A *Folha* estabeleceu recente parceria com o *The Intercept* para divulgar as mensagens trocadas entre procuradores da Operação Lava Jato e o juiz Sergio Moro. Questionada e criticada por leitores, a iniciativa foi defendida pela atual *ombudsman* Flavia Lima. Informações disponíveis em: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/flavia-lima-ombudsman/2019/07/folha-e-the-intercept-nada-a-ver.shtml>

faz a comparação com outros veículos. A crítica costuma ser forte nesses casos porque, em tese, não há justificativa para a ausência de dados informativos – matéria-prima da produção jornalística. Válido observar que, cotejando as décadas, a ocorrência desse problema aumenta da primeira para a segunda, mas diminui da segunda para a terceira, conforme a Figura 2.

Figura 2 – Gráfico dos problemas mais criticados em cada década.



Fonte: elaboração própria.

Esse mesmo movimento, aliás, é verificado quando se analisa outros dois tipos de erros: destaque para informação de pouca relevância e informações erradas. Eles seguem a tendência de atingirem o pico de incidência na segunda década e sofrerem redução na terceira. O aumento entre setembro de 1989 e março de 2009 pode ser explicado, como já dito, devido à alteração de comportamento dos *ombudsmans*, que ampliaram o foco na *Folha*. Por essa mesma razão, o número de críticas fortes é maior a partir da segunda década, sendo, portanto, compreensível a alta de problemas criticados nesse período. O segundo movimento, de diminuição dessas falhas entre abril de 2009 e abril de 2019, indica, possivelmente, aprendizado profissional nessa

área e maior acesso à internet e a outras formas de melhorar a apuração e a checagem. Pode-se afirmar que, nesse sentido, houve avanços no desempenho jornalístico do veículo como um todo.

Por outro lado, se informações pararam de faltar, destaques para informação de pouca relevância deixaram de ser dados e informações erradas não foram mais publicadas, tem-se a impressão de que informações passaram a ser mais distorcidas, faltou destaque para informação relevante e um novo problema apareceu: o tratamento desigual para situações equivalentes. Essa mudança ocorreu na passagem da segunda para a terceira década. Dos seis tipos de erros criticados, três diminuíram e três aumentaram entre abril de 2009 e abril de 2019.

Considerando o tema das coberturas criticadas, nota-se que, na terceira década, aumentaram os pareceres negativos acerca do noticiário sobre política. Esse período coincide com o crescimento na ocorrência dos problemas de informações distorcidas e da falta de destaque para informação relevante, assim como com a incidência de um erro não criticado nas décadas anteriores: o tratamento desigual para situações equivalentes. Os dez anos de 2009 a 2019 correspondem também à maior parte do governo do Partido dos Trabalhadores que, entre 2003 e 2016, teve dois de seus filiados (Lula e Dilma) na presidência do Brasil. Concluir que os erros de distorção, falta de destaque e tratamento desigual denotam parcialidade e tentativa de prejudicar líderes políticos ligados à perspectiva progressista seria precipitado, pois uma conclusão como essa demandaria a análise de outros elementos. Por ora, registra-se o estranhamento e a suspeita de que o aumento desses erros, nesse período, sinaliza, sim, para um desvio mais profundo do trabalho jornalístico.

Para finalizar, duas colunas exemplificam como os critérios de avaliação podem estar sujeitos a visões estereotipadas do crítico. Assim como a cobertura corre o risco de ser influenciada pelos preconceitos de jornalistas, a crítica da cobertura também é passível de sofrer influências de concepções limitadas do *ombudsman*. É o que ocorre quando o noticiário sobre Carnaval é descrito como falho por não publicar fotos de mulheres seminuas: “No jornal, a foto congela instantes de beleza plástica (no caso dos desfiles carnavalescos), sensualidade (das mulheres bonitas). (...) Nesse capítulo, o das mulheres bonitas, a *Folha* também saiu-se lamentavelmente. (...) O jornal passou a impressão de que evitou as mulheres nuas, dando ideia de uma falsa castidade” (04/03/1990).

É necessário, contudo, fazer uma ressalva acerca do igualmente perigoso olhar anacrônico ao pesquisar publicações de trinta anos atrás. A compreensão acerca do machismo e da objetificação do corpo feminino tende a não ser a mesma em 2019 e 1989. Tanto que, dezenove anos depois da crítica à falta de fotos das mulheres na tradicional festa, a coluna de *ombudsman* condena justamente a mesmice da superexposição desse tipo de imagem: “A cobertura das atividades carnavalescas em si foi previsível e preguiçosa. Todos os lugares-comuns de todos os anos se repetiram. As fotos de sempre de mulheres quase ou totalmente despidas (...)” (01/03/2009)⁴⁰.

Outro exemplo de como determinadas regras de crítica da cobertura são variáveis está na coluna sobre a notícia do novo diretor da Polícia Federal, identificado como negro. “Afim, é ou não racista a observação? É” (11/07/1999). Interessante citar que quase dez anos depois, também no espaço de *ombudsman* da *Folha*⁴¹, a crítica vai em direção oposta, defendendo o jornal da acusação de racismo por descrever o piloto campeão de automobilismo como negro. É possível que, em 2007, o crítico já estivesse sob influência do debate sobre a importância da representatividade de minorias. Essa discussão, restrita inicialmente aos militantes da causa, tornou-se mais abrangente com o passar dos anos.

Percebe-se, portanto, o quanto o exercício crítico é complexo. Ao ser orientada por valores de uma sociedade em constante modificação, a crítica está sujeita a fragilidades e equívocos. Tendo como objeto um produto tão perecível como o jornalismo, as análises de *ombudsman* deparam-se com desafios semelhantes aos da própria atividade jornalística que tenta apreender a realidade presente. Nem sempre é eficaz, mas segue tentando, num esforço periódico de ensinar leitores e jornalistas a ocuparem melhor seus respectivos espaços. Na sequência deste estudo, são feitas as considerações finais, tendo em vista não só as leituras das 71 colunas apresentadas aqui, mas a relação que se pode estabelecer entre as questões observadas nas colunas e as levantadas pelo referencial teórico.

⁴⁰ Crítica mais enfática é feita na coluna veiculada em março de 1995, relacionando diretamente a exaltação da sensualidade feminina à violência contra a mulher. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/1995/3/05/brasil/7.html> Acesso em: 16 jul. 2019.

⁴¹ Coluna disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/ombudsma/om2204200701.htm> Acesso em: 16 jul. 2019.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entre as questões a serem destacadas nestas considerações finais, é fundamental retomar o conceito de *ombudsman* e a impossibilidade de se dissociar o crítico do ouvidor e vice-versa. Apesar de o trabalho da coluna da *Folha de S. Paulo* tangenciar aspectos da função de ouvidor, esta pesquisa estreitou o foco no desempenho da crítica – não a interna que circula apenas na redação, mas a pública, veiculada semanalmente. Esta escolha, ao contrário de limitar a investigação, permitiu investir na busca que se poderia dizer mais vertical, a fim de alcançar camada mais profunda de compreensão, ainda que não a totalidade. Entender a crítica da cobertura jornalística é somente uma das dimensões passíveis de serem investigadas em 30 anos de colunas de *ombudsman*. São reconhecidas, portanto, as pretensões e limitações desta pesquisa.

Dito isso, recupera-se a conceituação de Wellek (1963), para quem a crítica é uma estrutura de conhecimento e deve ser sistematizada visando ao saber intelectual. O autor não considera como crítica as avaliações sobre literatura e cinema veiculadas em jornais. Seria lógico concluir que, segundo ele, colunas de *ombudsman* tampouco poderiam ser consideradas críticas. Entretanto, admitir a precibilidade da produção jornalística não invalida o exercício de análise que tem como objeto o jornalismo, nem diminui a demanda para que esse exercício vá além de impressões pessoais e se ancore em fundamentações sistematizadas, tendo como objetivo o conhecimento.

Nas 1.346 colunas, mais especialmente nas 71 detalhadas aqui, foi possível perceber o esforço dos *ombudsmans* para organizar o argumento com base em referências que fossem além da própria subjetividade. Houve, por parte deles, rigor no sentido de alicerçar o parecer em observações da *Folha* durante determinado período e em análises que comparavam o desempenho do jornal com outros veículos. Também ficou visível a contraposição de versões das pessoas prejudicadas e responsáveis pelo erro, a exemplificação de problemas e a sugestão de melhorias. Desse modo, pode-se afirmar que a coluna de *ombudsman* realiza a crítica e contribui para elucidar a cobertura jornalística a partir de seus equívocos.

Em seu livro *Crítica e crise: uma contribuição à patogênese do mundo burguês*, Koselleck (1999) discute a proximidade da crítica com o sentido político e demonstra por que, desde sua origem, a emissão de juízos, em público, foi rechaçada como ameaçadora pelos poderes vigentes (clero e monarquia). O medo de desordem e

vazio, da falta de ter o que colocar no lugar daquilo que foi destruído, pode ajudar a entender o motivo de apenas dois jornais no Brasil conservarem o serviço de *ombudsman* e das iniciativas de crítica de mídia ainda não serem prática comum no país. A capacidade de tensionar estruturas é inerente à crítica – principalmente quando tornada pública, passando a qualificar os argumentos de um número maior de indivíduos aptos a fazer cobranças.

Inclusive, o movimento iluminista, que propicia o surgimento da crítica fora das instituições monárquicas e clericais, também estabelece condições para emergência do jornalismo. Nesse período, século XVIII, a atividade jornalística passa a ser legitimada pelos ideais de divulgar informações de “interesse público” (GOMES, 2009) e “esclarecer os cidadãos” (MORETZSOHN, 2007, p. 25), contribuindo para desenvolver o senso crítico em relação ao governo, à religião e às artes.

Com base nesses fundamentos, Adorno, Horkheimer e outros pensadores alemães, a partir do século XX, voltaram seus olhares para os meios de comunicação a fim de denunciar as falhas destes veículos que se pretendem promotores da lucidez humana (RÜDIGER, 2010). Segundo Rüdiger (2010), o conhecimento público reduzido à diversão, coberturas sensacionalistas de celebridades e até mesmo as redes sociais são fenômenos possíveis de serem criticados sob a perspectiva da Escola de Frankfurt por se configurarem em distorções da pretensão original do jornalismo. Esses temas, assim como o culto a Ronaldo e Michael Jackson, são abordados nas colunas de *ombudsman*, indicando uma cobrança pela divulgação de informações que favoreçam a emancipação cidadã e não meras distrações, desvinculadas do ideal de interesse público. Nesses exemplos, é possível identificar certa perspectiva frankfurtiana na crítica veiculada pela *Folha de S. Paulo*.

É necessário recordar que se trata de uma crítica produzida e publicada por uma empresa integrante de um oligopólio (CHRISTOFOLETTI, 2003a) inserido no sistema neoliberal. Essa condição inviabiliza o exercício crítico? *A priori*, não. Pesquisadores como Rüdiger (2010) lembram que o jornalismo surge junto com a classe burguesa e com a demanda por informações transmitidas com rapidez, embora imprecisas, que ajudassem a fomentar os negócios.

Rüdiger (2010, p. 223), portanto, afirma que o jornalismo não deveria ser criticado por características que lhe são intrínsecas como “a fragmentação, efemeridade, superficialidade, imprecisão (...)”. As problematizações deveriam, conforme Rüdiger (2010, p. 223), ter como alvo “o sensacionalismo, o partidarismo, a

espetacularização, o oficialismo (...). Nas colunas de *ombudsman*, essa distinção não foi verificada, pois tanto as notícias superficiais e imprecisas quanto as coberturas sensacionalistas e oficialistas são condenadas.

Além do prisma frankfurtiano, perceptível nas 71 críticas fortes, há outras perspectivas que podem orientar a crítica de mídia. França (2014, p. 109) menciona os Estudos Culturais e a “sociologia pragmatista da crítica” de Luc Boltanski como vertentes teóricas que consideram a “diversidade e pluralidade das práticas comunicativas, dos discursos, das intervenções dos sujeitos”. Entretanto, essas perspectivas não foram encontradas nas colunas de *ombudsman*. No conjunto selecionado para esta pesquisa, os juízos recaem sobre a empresa jornalística e sua responsabilidade na divulgação de informações relevantes para o público no sistema democrático. Os leitores tendem a ser vistos como pessoas a serem defendidas e não como indivíduos que acessam outras fontes de conhecimento, influenciados por diferentes percepções de realidade. Tampouco os jornalistas que erram costumam ser encarados como membros de uma organização, com rotinas de trabalho precarizadas, cuja pressão aumenta a chance de equívoco.

Para Braga (2006, p. 51, grifo do autor), trata-se de “considerar a crítica como uma ação da *sociedade*, em sociedade”. As colunas de *ombudsman*, ao tornarem públicas ferramentas para avaliar o desempenho jornalístico, aproximam-se do caminho defendido por Braga (2006), bem como da proposta de J. Silva (2000, p. 27), para quem “o país necessita de uma crítica interna ao mercado capaz de postular a ampliação dos espaços públicos de discussão e de gerar mais democracia nos limites da sociedade capitalista”.

Ao considerar os resultados do exercício crítico durante esses 30 anos, é primordial situá-lo no contexto brasileiro, marcado pela reabertura democrática, Plano Real 1990, pelo impedimento de dois e pela prisão de outros dois presidentes da República (sendo que um foi solto em seguida), denúncias de corrupção nos três Poderes (Legislativo, Executivo e Judiciário), conquista do governo, durante 14 anos, por políticos de tradição progressista, diminuição da miséria e posterior instabilidade econômica, recente emergência de forte movimento conservador e governo de extrema-direita. A imprensa foi acusada ora de fazer publicações sensacionalistas sobre escândalos de corrupção, ora de subestimar os problemas, por vezes de manifestar apoio sutil a políticos conservadores, e em outros momentos de se prestar ao papel de militante das causas progressistas... Em suas colunas, os *ombudsmans*

buscaram avaliar aspectos, expor nuances de cada situação, demonstrando, em alguns casos, numa mesma reportagem, erros e acertos, informações que poderiam ser interpretadas negativamente por leitores de diferentes posicionamentos políticos.

Em seis publicações com críticas fortes, diferentes colunistas reivindicam mais sensibilidade frente aos problemas urbanos e cotidianos. Essa reclamação costuma estar aliada ao desejo de menos destaque às picuinhas político-partidárias, a exemplo de “Como eu, o leitor deve estar insatisfeito com as informações sobre o tal PAS. É quase impossível formar uma opinião esclarecida com o que se publicou até agora no jornal (...). A *Folha* até agora limitou-se a opor os argumentos quando não os xingamentos de parte a parte. (...) Ou o atendimento médico melhora, ou piora. É obrigação do jornal verificar isso e divulgar, contribuindo para o debate público” (11/02/1996) e “O cidadão que tem conhecimento do que o governo diz que vai fazer no ano também tem mais condições de controlar seu comportamento. Que melhor papel para a imprensa do que municiá-lo com essas informações, que afinal são públicas? Em contraste, que utilidade tem para o cotidiano do leitor a montanha de balelas que foram ditas por candidatos a postos na Mesa da Câmara e do Senado e por quem tentava influenciar o resultado da eleição?” (08/02/2009).

Segundo Cardoso Filho e Azevedo (2013), a existência do interlocutor é forçosa na emissão de juízos contemporâneos. Ela fica evidenciada nos textos que citam manifestações de leitores, utilizam expressões coloquiais e até explicitam desafios, convidando o público a colaborar com o apontamento dos erros. Soares e Silva (2016, p. 21) dão destaque para a presença dessa audiência que “participa do circuito da crítica”. Mesmo implicitamente, quando não há menção a mensagens do leitorado, os valores compartilhados em sociedade estão servindo de parâmetros para o analista, que, do interior do sistema midiático, recebe essas influências (SOARES; SILVA, 2016). É possível verificar esses critérios comuns nas apreciações da cobertura carnavalesca, em um ano cobrando mais fotos de mulheres seminuas (04/03/1990) e em outro, requerendo justamente o oposto (01/03/2009). Esses exemplos sinalizam uma mudança sensível nas normas para avaliar a produção midiática. O que antes era considerado algo bom, um objetivo a ser atingido, vinte anos depois é tido como uma postura a ser evitada. Apenas o fato de serem dois críticos diferentes não justifica tamanha alteração na forma de julgar o mesmo objeto. É razoável concluir que em duas décadas, a sociedade brasileira mudou, os valores sociais mudaram e o exercício crítico recebeu interferências dessa transformação.

Embora possam se diferenciar em alguns aspectos, os parâmetros instituídos por *ombudsmans*, proprietários de empresas e audiência tendem a possuir uma base comum e influenciar-se reciprocamente. Ainda que não leia a coluna dominical, o leitor da *Folha*, majoritariamente homem, pertencente às classes A e B, costuma ter vaga noção do que é uma cobertura sensacionalista ou partidária e dos seus efeitos nocivos (em especial, no regime democrático). Os diretores do jornal compartilham desse desejo de alcançar um noticiário aparentemente equilibrado (em especial, no sistema capitalista). Os conflitos ocorrem porque os interesses variam, as situações avaliadas possuem gradações nem sempre evidentes e alguns critérios podem ser matizados no exercício diário (BRAGA, 2006).

Por essa razão, na coluna do *ombudsman*, mesmo que transpareçam as polêmicas, o tom tende a ser mais compreensivo e negociado. Possivelmente, em decorrência disso, a maioria das críticas (427) tenha sido categorizada como moderada. Nesses textos, há espaço para acolhimento das justificativas, ponderações e elogios parciais à cobertura. Ao admitir que existe um aspecto subjetivo nos pareceres, Fidalgo (2004) propõe redefinir as expectativas quanto ao cargo de *ombudsman*. Não é de se esperar desse também jornalista um comportamento intransigente, uma crítica incisiva contra seus colegas ou o “poder de mudar o que quer que seja no jornal” (FIDALGO, 2004, p. 13). Os constrangimentos existem e são identificados por outros pesquisadores, que ponderam acerca dos riscos de *ombudsmans* serem vistos apenas como estratégia de *marketing* e defensores da linha editorial (MESQUITA, 2002; CENTURIÃO, 2003) – inclusive, essa impressão pode ser reforçada na leitura de 104 colunas com elogios ou defesas à *Folha* (7,7% do total). Assim, cabe salientar que as limitações e relativizações não significam a impossibilidade de um trabalho sério e abertura de um diálogo efetivo com o público sobre algo tão presente na sociedade urbana – o jornalismo.

Quanto ao perfil requerido, percebe-se que cada um dos 12 profissionais da *Folha* corresponde às características principais de “jornalista experiente e respeitado” (CORNU, 1998, p. 41). Conforme a descrição contida nas colunas, o desempenho das funções abarcou os sete níveis de ação definidos por Mesquita (2002): crítica e simbólica (tornando público o debate antes restrito à redação), mediadora (respondendo a leitores), corretiva (corrigindo informações na coluna), persuasiva (recomendando melhorias), pedagógica (ajudando a audiência a compreender a

mídia), dissuasiva (influenciando nas decisões editoriais) e cívica (discutindo sobre temas de relevância nacional).

Beraba (2017) e Christofolletti (2017) afirmam que compete à empresa propiciar o ambiente adequado para a manutenção do cargo. Na *Folha de S. Paulo*, esse entendimento institucional sobre a importância da função, foi basilar para a consolidação da proposta pioneira durante esses 30 anos. Os chefes precisam oferecer autonomia, os colegas devem estar dispostos a fornecer explicações com transparência e os leitores demandam uma estrutura mínima para enviar suas manifestações. Na *Folha*, há uma secretária para auxiliar o ouvidor a receber mensagens, uma equipe para organizar o banco de dados a fim de prover publicações anteriores ao analista interessado em comparar coberturas, entre outros serviços. Disponibilizando o Manual e assumindo um compromisso jornalístico, a *Folha* também contribuiu para a promoção da crítica, tanto que *ombudsmans* fazem constantes referências ao livro. “É necessário que as empresas explicitem para sua audiência quais são seus valores, porque se não há valores publicados, não há como cobrá-los” (BERABA, 2017, s/n).

O Manual fornece base para a cobrança e para o ensino de normas. Ao se queixar de que “a *Folha* pisoteou seu ‘Manual da Redação’” (11/05/2003), um leitor não identificado exemplifica a possibilidade de exigência feita a partir do documento. Em outra coluna, o próprio *ombudsman* faz referência ao guia: “Recorro mais uma vez ao ‘Manual da Redação’ da *Folha*. Diz, na página 62, o verbete ‘Didatismo’: (...)” (31/08/2003). Na sequência, explica o significado do termo e a sua (falta de) aplicação na prática.

Na *Folha*, portanto, há elementos que, articulados, propiciam a ação pedagógica de *ombudsman*. Ao leitorado, é oferecido “vocabulário e conceitos de compreensão dos processos jornalísticos para além da detecção do ‘erro jornalístico’ e do simples acordo ou desacordo com posições sobre os temas” (BRAGA, 2006, p. 105). Ciente disso, o público é capaz de contribuir na pressão por mudanças que, inclusive, já estavam sendo buscadas pelos próprios jornalistas, sem respaldo da direção. De acordo com Moretzsohn (2007, p. 247), “esse constrangimento externo é fundamental para o incentivo a atitudes de resistência interior do campo jornalístico”, assim como ocorre na coluna em que a reclamação do leitor é reproduzida e, em seguida, o *ombudsman* relata que já havia pedido solução para o problema anteriormente: “(...) Marcelo Procópio de Oliveira, de Lavras, interior de Minas Gerais, ligou na quinta-feira

para saber por que a *Folha* insiste em chamar a União Soviética de ‘ex-URSS’ (...). Na crítica interna daquele dia eu mesmo questionara esse enunciado” (15/09/1991).

De forma geral, não é possível afirmar que a *Folha* aprenda com os próprios erros, mesmo quando eles são assumidos e criticados publicamente. Situações como a falta de didatismo e contextualização das informações ou a confiança em fontes não identificadas e destaque a denúncias não comprovadas repetem-se ao longo desses 30 anos. Entretanto, as reincidências não invalidam a crítica. Se os próprios jornalistas parecem não aprender com ela, pressupõe-se que os leitores possam aprender – ou mesmo os novos profissionais integrantes da equipe do jornal.

Seguindo ainda o raciocínio acerca da importância da crítica, poderia se questionar: se o crítico está cumprindo a função de mediador entre obra e público, que obra e que público são esses? Um jornal diário, na sua condição perecível, pode ser tido por obra? O público elitizado, composto em sua maioria por homens das classes A e B, precisa de conhecimento sobre a mídia para ampliar o seu poder? São provocações que incomodam ao fim da leitura dos materiais aqui apresentados e discutidos. Não se pretende ignorá-las, mas assumi-las como desafio de reflexão e prática futura.

Ao estudar as críticas da cobertura jornalística da *Folha* nessas três décadas, confirma-se, pelo tema do noticiário apreciado, que o Brasil é um país desafiador. Os dilemas e as dúvidas, portanto, não se esgotam aqui. Entende-se, todavia, que o desenvolvimento enquanto sociedade democrática passa, inevitavelmente, pelo fortalecimento do jornalismo e este, pelo avanço da crítica de mídia nas diferentes modalidades. Conclui-se que a dimensão política e pedagógica desse exercício crítico, tornado público há trinta anos, seja suficiente para justificar sua relevância no contexto midiático brasileiro.

Embora seja tentador, não interessa aqui fazer uma defesa obstinada da autocrítica jornalística. A proposta desta pesquisa foi ajudar a compreender de que modo a crítica de mídia, no formato da coluna de *ombudsman*, é realizada há 30 anos pelo jornal de maior circulação no país. Para isso, foi de grande valia o protocolo de seleção, com os cinco filtros que permitiram classificar o *corpus* inicial de 1.346 publicações conforme a fonte do parecer, o foco, o tema, a abordagem e a intensidade da crítica. Além de terem possibilitado chegar ao conjunto das 71 críticas fortes, cuja fonte principal era o parecer do *ombudsman*, tendo como foco a *Folha* e como tema a cobertura, os critérios desse protocolo são válidos para serem aplicados em outras

investigações. Trata-se, portanto, também de uma contribuição metodológica para além deste trabalho específico.

As 71 colunas com críticas fortes, passíveis de serem lidas em profundidade, revelaram que o maior número de críticas ocorre na segunda década e que a maioria das coberturas criticadas trata de política. Os seis principais problemas apontados podem ser identificados como falta de informações, destaque para informação de pouca relevância, informações distorcidas, informações erradas, falta de destaque para informação relevante e tratamento desigual para situações equivalentes. Assim como a quantidade de críticas, os temas das coberturas criticadas e os problemas apontados variam com o passar dos anos.

Analisando essas alterações, chega-se a muitas considerações, entre elas, a de que a ocorrência de mais críticas fortes a partir da segunda década indica uma mudança de comportamento dos *ombudsmans*, que passam a ter como foco a *Folha* (em vez de outros veículos). Três problemas (falta de informações, destaque para informação de pouca relevância e informações erradas) são mais criticados na segunda década e menos, na terceira. Essa diminuição, entre abril de 2009 e abril de 2019, denota, possivelmente, aprendizado profissional nessa área e maior acesso à internet e a outras formas de melhorar a apuração e a checagem.

Vale lembrar, por outro lado, que a incidência de outros dois problemas (informações distorcidas e falta de destaque para informação relevante) aumenta da segunda para a terceira década, quando também passa a ser criticado um novo tipo de equívoco: tratamento desigual para situações equivalentes. Esse aparente retrocesso no desempenho jornalístico da *Folha* pode sinalizar um problema mais grave, influenciado por posicionamentos políticos e editoriais da empresa. Mas para apresentar uma conclusão nesse sentido, como já foi dito, seriam necessários outros elementos de análise.

Por ora, a expectativa é ter cumprido, ao final desta dissertação, o objetivo de apresentar e fazer a leitura dos problemas mais presentes nas colunas de *ombudsman* da *Folha de S. Paulo* entre 1989 e 2019. Houve um investimento para oferecer chaves de compreensão a fim de possibilitar a leitura, de forma abrangente e aprofundada, para o modo como esses erros são criticados há trinta anos. Considera-se que as principais perguntas deste estudo foram respondidas. No entanto, como o material das colunas é vasto e rico em possibilidades de novas investigações, muito há para continuar observando. Com base no referencial teórico

aqui utilizado e na magnitude empírica descoberta, reafirma-se a relevância social de pesquisas como essas na medida em que avançam no entendimento da crítica de mídia (nesse caso, a especializada, de *ombudsman*), fazendo, por sua vez, a crítica acadêmica.

REFERÊNCIAS

AGOSTINI, Renata. **Influência da coluna do *ombudsman* no jornal *A Hora*, Lajeado/RS**. 2015. 137 f. Monografia (Curso de Comunicação Social – Jornalismo) – Centro Universitário Univates, Lajeado, 2015.

AJZENBERG, Bernardo. Um debate delicado. ***Folha de S. Paulo***, São Paulo, abr. 2001. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/bernardoajzenberg/2001/04/1520243-um-debate-delicado.shtml> Acesso em: 30 ago. 2019.

AZEREDO, Diana de. **Ética e narratologia**: significados que emergem da coluna da *ombudsman* Vera Guimarães Martins. 2016. 97 f. Monografia (Curso de Comunicação Social – Jornalismo) – Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, 2016. Disponível em: <https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/1457/1/Diana%20de%20Azeredo.pdf> Acesso em: 03 jul. 2018.

_____. Alberto Dines e o papel da crítica jornalística na imprensa brasileira. In: HRENECHEN, Vanessa Cristina de Abreu Torres (Org.). **Ciências da Comunicação**. 1. ed. Ponta Grossa (PR): Antonella Carvalho de Oliveira, 2019, p. 89-102. Disponível em: <https://www.atenaeditora.com.br/wp-content/uploads/2019/03/e-book-Ci%C3%A7ncias-da-Comunica%C3%A7%C3%A3o.pdf> Acesso em: 14 jul. 2019.

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

BERABA, Marcelo. Os ombudsmans. ***Folha de S. Paulo***, São Paulo, maio 2006. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/marceloberaba/2006/05/1519931-os-ombudsmans.shtml> Acesso em: 30 ago. 2019.

_____. **Histórico e desafios atuais das Ouvidorias de Mídia**. 31 out. 2017. Anotações em congresso.

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

_____. **O Arsenal da Democracia**: Sistemas de Responsabilização da Mídia. Bauru: Edusc, 2002.

BIANCO, Nélia R. Del. Elementos para pensar as tecnologias da informação na era da globalização. **Intercom**: revista brasileira de Ciências da Comunicação, São Paulo, v. 24, n. 2, 2001. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/revistas/index.php/revistaintercom/article/view/462>. Acesso em: 07 mar. 2019.

BITTENCOURT, Wania Célia. **Crítérios de crítica de mídia noticiosa**: uma investigação a partir da polêmica do livro didático. 2014. 162 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Jornalismo) – Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2014.

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

CARDOSO FILHO, J.; AZEVEDO, D. Da sedução do argumento: dimensões (es)éticas da crítica midiática. In: DALMONTE, Edson Fernando (Org.). **Teoria e Prática da Crítica Midiática**. Salvador: EdUFBA, 2013.

CARRATO, Ângela. Jornais, *ombudsman* e cidadania: um balanço (provisório) dos últimos 10 anos no Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 25., 2002, Salvador. **Anais...** Salvador: INTERCOM, 2002.

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

CENTURIÃO, Alberto. **Ombudsman**: a face da empresa cidadã – como e por que instalar uma ouvidoria. São Paulo: Educator, 2003.

CHEIDA, Marcel. A brevidade do *ombudsman* na imprensa de Campinas. In: JAVORSKI, E.; GADINI, S. (Orgs.). **Ombudsman no jornalismo brasileiro**. Florianópolis: Insular, 2018.

CHRISTOFOLETTI, Rogério. Dez impasses para uma efetiva crítica de mídia no Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 26., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: INTERCOM, 2003a.

_____. **Monitores de mídia**: como o jornalismo catarinense percebe os seus deslizes éticos. Itajaí: Univali; Florianópolis: EdUFSC, 2003b.

_____. Dez impasses, dez anos depois: o caso da crítica de mídia no Brasil. In: DALMONTE, Edson Fernando (Org.). **Teoria e Prática da Crítica Midiática**. Salvador: EdUFBA, 2013.

_____. Teses para uma autocrítica dos observatórios de mídia. **Revista internacional de Comunicación y Desarrollo**, Santiago de Compostela, n. 6, 2017.

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

COELHO, Jairo Faria Guedes. **Ouvidoria na TV**: A experiência dos canais privados colombianos. 2013. 193 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação) - Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

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

COSSARI, Paulo Henrique. **As imagens do ombudsman atual da Folha: a construção de um ethos**. 2008. 120 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Linguística) - Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2008.

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

_____. Alguns motivos para se torcer contra a notícia. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, dez. 1989. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/caiotuliocosta/1989/12/1520859-alguns-motivos-para-se-torcer-contr-a-noticia.shtml> Acesso em: 19 mar. 2019.

DI FRANCO, Carlos Alberto. **Jornalismo, ética e qualidade**. Petrópolis: Vozes, 1995.

DINES, Alberto. **O papel do jornal: tendências da comunicação e do jornalismo no mundo em crise**. Rio de Janeiro: Artenova, 1977.

_____. Mediacriticism: Um espaço mal-dito. In: SILVA, Carlos Eduardo Lins da. **Comunicação, hegemonia e contra-informação**. São Paulo: Editora Cortez, 1982. p. 147-154.

_____. **O papel do jornal: uma releitura**. São Paulo: Summus, 1986.

DINES, A.; VOGT, C.; MELO, J. M. (Orgs.). **A imprensa em questão**. Campinas: Editora da Unicamp, 1997.

ECO, Umberto. **Apocalípticos e integrados**. São Paulo: Perspectiva, 1976.

EGYPTO, L.; MALIN, M. Um observatório, mais observatórios. In: CHRISTOFOLETTI, R.; MOTTA, L. G. (Orgs.). **Observatórios de mídia: olhares da cidadania**. São Paulo: Paulus, 2008.

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

FIDALGO, Joaquim. **Em nome do leitor: as colunas do provedor do "Público"**. Coimbra: MinervaCoimbra, 2004.

FOLHA DE S. PAULO. **História da Folha**. Disponível em: https://www1.folha.uol.com.br/institucional/historia_da_folha.shtml?fill=4 Acesso em: 14 out. 2018.

FRANÇA, Vera Veiga. Crítica e metacrítica: contribuição e responsabilidade das teorias da comunicação. **Matrizes**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 101-116, jul./dez. 2014.

FRANZONI, Sabrina. **A função enunciativa do ombudsman da Folha de S. Paulo**. 2013. 220 f. Tese (Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013.

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

GLASSER, Theodoro. O *ombudsman* de imprensa nos Estados Unidos. In: BERTRAND, Claude-Jean. **O arsenal da democracia**. Bauru: Edusc, 2002. p. 213-221.

GOBBI, M. C.; SANTOS, A. R.; SANTOS, L. N. Vera Giangrande: uma história de encantamento. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE A ESCOLA LATINOAMERICANA DE COMUNICAÇÃO, 5., 2002, Adamantina. **Anais...** Adamantina: Celacom, 2002.

GOMES, Wilson. **Jornalismo, fatos e interesses**: ensaios de teoria do jornalismo. Sério Jornalismo a Rigor. Florianópolis: Insular, 2009.

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

JACOBY, Al. Um *ombudsman* de jornal: memórias pessoais dos primeiros tempos. In: BERTRAND, Claude-Jean. **O arsenal da democracia**. Bauru: Edusc, 2002. p. 223-229.

JAVORSKI, Elaine. Os desafios do *ombudsman* nos jornais do interior: a experiência do Jornal da Manhã. In: JAVORSKI, E.; GADINI, S. (Orgs.). **Ombudsman no jornalismo brasileiro**. Florianópolis: Insular, 2018.

JAVORSKI, E.; GADINI, S. (Orgs.). **Ombudsman no jornalismo brasileiro**. Florianópolis: Insular, 2018.

KALIL, Eduardo. **Como implantar ouvidoria e atuar nessa área**. São Paulo: Trevisan, 2013.

KOSELLECK, Reinhart. **Crítica e crise**: uma contribuição à patogênese do mundo burguês. Rio de Janeiro: Eduerj: Contraponto, 1999.

LAGE, Nilson. **Ideologia e técnica da notícia**. Petrópolis: Vozes, 1979.

LOPES, Maria Immacolata Vassallo de. **Pesquisa em comunicação**. São Paulo: Edições Loyola, 2014.

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

MANUAL da Redação: Folha de S. Paulo. São Paulo: Publifolha, 2018.

MAIA, Kênia Beatriz Ferreira. A modelização e o discurso de legitimação profissional do *ombudsman* de imprensa. **Estudos em Jornalismo e Mídia**, Florianópolis, v. 1, n. 2, p. 101-114, jan./jun. 2004.

MATA, Maria José. **A autocrítica no jornalismo**. Coimbra: MinervaCoimbra, 2002.

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

MESQUITA, Mário. Um mediador português na imprensa diária. In: BERTRAND, Claude-Jean. **O arsenal da democracia**. Bauru: Edusc, 2002. p. 231-239.

MINUZZI, Marcus Vinícius. **Diálogo entre jornalistas e leitores**: a participação do público através do *ombudsman* de imprensa e do conselho do Leitor de Zero Hora. 2007. 510 f. Tese (Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2007.

MOTTA, Fernando C. Prestes. Ombudsman: uma instituição administrativa em exportação. **Revista Administração Empresarial**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 5, p. 71-73, set./out. 1974.

MOURA, Sandra. Rubens Nóbrega, Carmélio Reynaldo e Alarico Correio Neto: experiências da coluna *ombudsman* na Paraíba. In: JAVORSKI, E.; GADINI, S. (Orgs.). **Ombudsman no jornalismo brasileiro**. Florianópolis: Insular, 2018.

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

OLIVEIRA, Maria Madalena da Costa. **Dificuldades para o estabelecimento de ombudsman na imprensa**. Entrevistadora: D. Azeredo. Brasília, 2017. 1 arquivo em MP3 (9 min.). Entrevista concedida à pesquisa Crítica jornalística e silenciamentos na coluna de *ombudsman*.

OLIVEIRA, Maria Madalena da Costa. **Metajornalismo... ou quando o jornalismo é sujeito do próprio discurso**. 2007. 347 f. Tese (Doutoramento) - Universidade do Minho, Braga, 2010.

ROGÉRIO, Paulo. “Causos” de *ombudsman*. In: JAVORSKI, E.; GADINI, S. (Orgs.). **Ombudsman no jornalismo brasileiro**. Florianópolis: Insular, 2018.

ROSAS, Juliana de Amorim. **Os cães ladram, a caravana passa e apenas ao leitor se deve reverência** – o pioneirismo regional do *ombudsman* paraibano entre críticas, estratégias e conflito de ethos. 2015. 193 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Comunicação) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2015.

ROSAS, Juliana de Amorim. Mario Xavier: o primeiro *ombudsman* do sul do país. In: JAVORSKI, E.; GADINI, S. (Orgs.). **Ombudsman no jornalismo brasileiro**. Florianópolis: Insular, 2018.

RÜDIGER, Francisco. Elementos para a crítica do jornalismo moderno: conhecimento comum e indústria cultural. **FAMECOS** – Mídia, cultura e tecnologia, Porto Alegre, v. 17, n. 3, p. 216-227, set./dez. 2010.

SÁ, Adísia. **Dificuldades para o estabelecimento de *ombudsman* na imprensa.** Entrevistadora: D. Azeredo. Florianópolis, 2017. 1 arquivo em MP3 (32 min.). Entrevista concedida à pesquisa Crítica jornalística e silenciamentos na coluna de *ombudsman*.

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

SILVA, G.; SOARES, R. L. Para pensar a crítica de mídias. **FAMECOS** – Mídia, cultura e tecnologia, Porto Alegre, v. 20, n. 3, p. 820-839, set./dez. 2013.

SILVA, G.; CALERO, M. L. S. La crítica de la cobertura periodística en las revistas académicas españolas. **Estudios sobre el Mensaje Periodístico**, Madrid, v. 24, n. 1, p. 887-903, 2018.

SILVA, Juremir Machado da. **A miséria do jornalismo brasileiro: as (in)certezas da mídia.** Petrópolis: Vozes, 2000.

SOARES, R.; SERELLE, M. A crítica de TV no Brasil: valores e repertórios. **Intexto**, Porto Alegre, n. 28, p. 171-189, jul. 2013.

SOARES, R. L; SILVA, G. Lugares da crítica na cultura midiática. **Comunicação, Mídia e Consumo**, São Paulo, v. 13, n. 37, p. 9-28, maio/ago. 2016.

WELLEK, René. **Conceitos de crítica.** São Paulo: Cultrix, 1963.

ANEXO – Colunas com críticas fortes

Por que Collor não é bobo e a Folha é ingênua

08/10/1989

Dos cento e quatro telefonemas recebidos esta semana de leitores da Folha, o ombudsman atendeu sete que consideram o jornal empenhado em acabar com a candidatura de Fernando Collor de Melo. O leitor Domingos Menezes Jr., de Ponta Grossa (PR), ligou especialmente para pedir "respeito aos eleitores de Collor". Onze das 65 cartas que chegaram em nome do ombudsman vão na mesma linha.

Nesta semana a Folha publicou mais uma denúncia contra Collor. A edição de terça-feira informava na primeira página que Collor omitiu a herança recebida do pai na sua declaração de renda apresentada em março de 87, quando assumiu o governo de Alagoas.

Não foi a primeira revelação do jornal sobre a vida política do candidato. A Folha já falou que ele entregou um conjunto habitacional sem condições de moradia; endividou Alagoas para pagar usineiros; contratou uma consultoria econômica sem concorrência; dobrou o número de funcionários da Prefeitura de Maceió no final de sua gestão; lançou despesas "secretas" na contabilidade do Estado; gastou quase 1 milhão de dólares em propaganda oficial... O leitor da Folha acompanhou as revelações. Para todas Collor teve explicações, a maioria delas após a publicação das reportagens.

A Folha do dia 12 de junho informa, por exemplo, que foram deixados vários recados em sua residência porque o jornal queria ouvi-lo sobre a contratação da consultoria sem concorrência. No caso das verbas secretas o jornal o procurou durante todo o dia, um domingo de agosto. Não o achou nem ele retornou a ligação.

Collor nada dizia antes das reportagens saírem. Uma vez publicadas, mandava cartas -sempre no estilo "Collor desafia", "Collor restabelece a verdade". Da mesma maneira que aconteceu esta semana. "A verdade sobre a herança de Collor" é o título da carta que ele mandou rebatendo as acusações.

Não se pretende discutir aqui o mérito da coisa, mas a maneira como o gerador da notícia (Collor) e o transmissor da notícia (a Folha) levaram o assunto. O jornal noticiou pelo menos quatro grandes escândalos na vida pública de Collor. Tinha a obrigação de estar escaldado, de entender como o candidato reage contra a divulgação de irregularidades a seu respeito.

É simples. Quando procurado antes de sair a notícia ele evita declarações. Espera a coisa vir a público para fazer sua defesa. Não importa se ele responde

convincentemente às reportagens. Importa que ele dá uma resposta sempre mais agressiva do que a denúncia. O tom das suas cartas é desafiador. E o jornal tem que dar destaque à resposta. É sua obrigação.

Foi o que aconteceu esta semana. A versão de Collor só apareceu no dia seguinte. Teve menção na primeira página, foi publicada na íntegra na parte redacional do caderno Diretas 89 e repetida como informe publicitário no mesmo caderno. **Do jeito que saíram -denúncia e resposta-só se reforçou a opinião da parcela dos leitores que acham o jornal disposto a "massacrar" o candidato.**

Muito mais do que perseguição ou espírito crítico, está em jogo o princípio básico do "outro lado" da notícia. Como a Folha não o ouviu no dia certo, teve que dar sua versão no outro, com igual destaque. Collor sabe disso e maneja este princípio com maestria. Certa ou errada a notícia, Collor consegue passar aos leitores a impressão que está sendo perseguido.

Ingênua a Folha de não ter sacado a artimanha. Collor acaba conquistando mais espaço no jornal do que a posição de líder nas pesquisas eleitorais normalmente lhe daria. A ingenuidade foi ao extremo nesta semana porque **o jornal sequer informou que o candidato fora procurado para se explicar. Pior, a Folha nem o procurou, cansada de não acha-lo em casos desse tipo.**

Dessa maneira, a Folha optou por desprezar a parte do seu leitorado que não está contra Collor. **Publicou a reportagem da herança sem ouvir o candidato. Sem dizer que procurou. Sem mostrar que pelo menos tentou informar melhor.** Levou chumbo no dia seguinte. E aí -a maior ironia nessa história toda-reforçou a opinião dos leitores que acham que a Folha dá espaço demais para Collor.

RETRANCA

- Algo que se imaginava erradicado na "grande imprensa" brasileira era a reprodução literal do "press release", o texto preparado pelas assessorias de imprensa para servir de base para as reportagens, pautas, um instrumento de indicações para o jornalista. Pois o hábito continua. Veja os fac-símiles publicados nesta página. O suplemento de Turismo de "O Estado" publicou na sua edição de terça-feira um release do Departamento de Relações Públicas da Lufthansa. Na íntegra.

- Dois grandes jornais se movimentam em função dos resultados das últimas pesquisas eleitorais. Em "O Globo", a orientação é no sentido de elogiar Afif Domingos enquanto ele puder ameaçar Leonel Brizola. Se ele um dia puder ameaçar Collor será um nome ideal. Por enquanto a preocupação é evitar alusões à queda real de Collor. Veja o que "O Globo" deu na sua primeira página de terça-feira: "Pesquisa Ibope: quadro da sucessão se mantém estável".

- Em "O Estado de S.Paulo" a preocupação é saber quais as chances reais de Afif. Foi providenciada uma reunião com o pessoal do Gallup mais a análise feita pelo instituto não agradou. Depois de todas as contas possíveis e imagináveis Afif não apresenta, ainda, chances de passar dos 10% no primeiro turno.

- O "DCI" (Diário Comércio & Indústria) é um jornal econômico de São Paulo. Leia sua manchete desta sexta-feira: "Brasília decreta uma nova camisa-de-força para impedir a queda dos preços..." Seria muito gozado se os preços estivessem em queda...

- Sempre que há um sequestro de repercussão nacional -como o de Luiz Sales- vem à baila a discussão ética sobre o bloqueio da notícia nos meios de comunicação. Você acha correto que a imprensa deixe de noticiar um sequestro enquanto ele está em andamento? Cartas para o ombudsman.

- O ombudsman deu um número errado na coluna de domingo passado. A Câmara dos Deputados tem na realidade 495 deputados. O número aumentou com a criação do Estado de Tocantins. Isto posto, são portanto 495 os deputados que têm o direito líquido e certo de trabalhar um dia por semana e ganhar por sete!

Folha sai perdendo na invasão do Panamá

31/12/1989

Os leitores do "Jornal do Brasil" e de "O Estado de S.Paulo" estão melhor informados sobre a invasão do Panamá do que os da Folha. O episódio veio mostrar como é frágil o serviço de notícias internacionais deste jornal quando não está apoiado por um enviado especial ao local dos acontecimentos mais significativos.

Na sexta-feira retrasada, quando até o "The New York Times" reconhecia em primeira página que as tropas americanas estavam em dificuldades no Panamá, a primeira página da Folha ressaltava que os EUA estavam realizando uma "operação limpeza" para prender o general Manuel Antonio Noriega. Enquanto o "Jornal do Brasil" investia no noticiário sobre "o certo nível de frustração" que o presidente George Bush sentira por não ter capturado Noriega (conforme suas próprias palavras), a Folha ignorava este estado de espírito e destacava que Bush achava que a operação estava "valendo a pena" apesar da morte dos soldados americanos. Nem o serviço de imprensa do Pentágono conseguiu tanto otimismo junto.

Até aquele momento, os outros jornais brasileiros estavam trabalhando com material semelhante ao da Folha porque nenhum deles tinha conseguido colocar um jornalista no Panamá. Isto aconteceu exatamente na sexta-feira, dia 22, depois de um chá de cadeira em Miami. "A insistência do comando das tropas americanas em manter fechado o aeroporto da capital panamenha reforçou a suspeita de que o governo dos

Estados Unidos está querendo impor um bloqueio das notícias que saem daquele país, preferindo filtrá-las através de Washington", atestou em Miami o jornalista Manoel Francisco Brito, do "Jornal do Brasil". O filtro funcionou em relação ao noticiário da Folha. A exceção ficou por conta dos comentários analíticos, em especial os de Paulo Francis. Naquele seu tradicional estilo deixa que eu chuto, Francis foi o único que deu conta da "censura" à imprensa e de uma certa incompetência na invasão. Aí os correspondentes da imprensa brasileira conseguiram entrar no Panamá. Menos o deste jornal, porque não foi enviado. Há razões para isto e os custos dessas viagens sempre falam alto. No entanto, esta falha da Folha acabou punindo o leitor, que vinha consumindo uma grande massa de informações acrílicas e continuou na mesma.

Enquanto os outros jornais podiam dar uma ideia de atmosfera na Cidade do Panamá, a Folha era obrigada a se contentar com os despachos das agências. Por exemplo: o "Jornal do Brasil" foi o primeiro a abrir bem o noticiário a respeito da "guerra de nervos" que os americanos deflagraram contra a Nunciatura e o general Noriega. Cercaram a representação do Vaticano e passaram a utilizar vários artifícios para estourar os nervos de seus ocupantes.

No mesmo dia em que o "Jornal do Brasil" escancarava esta tática, a Folha se resignava a reproduzir despacho da agência americana Associated Press que dava conta, objetivamente, do cerco à Nunciatura. Ali se enumeravam as medidas tomadas pelos EUA: limpeza da vegetação, tiros nas luminárias, fechamento das ruas em volta com arame farpado e música nos alto-falantes. De maneira como deu o despacho, a folha contribuiu para perpetuar uma manipulação objetiva. Tudo estava noticiado, mas de maneira a não deixar transparecer a importância "psicológica" desse tipo de cerco. Como a de que a música era repetida em alto volume.

São ângulos muito diferentes que não interferem na compreensão da notícia, pode-se retrucar. Não é bem assim. Sem um enviado especial, a Folha podia utilizar melhor os jornalistas que tem nos EUA para dar outras notícias aos seus leitores, diariamente, que propiciassem distanciamento e possibilidade de crítica. Despacho do correspondente de "O Estado" em Washington informava na sexta-feira que o impasse se resolveria "em questão de dias" e explicava o porquê. Podia ser mera especulação, mas enquanto isto a Folha se apoiava nas agências para manchetar que o pessoal que hoje forma o novo governo panamenho soube da invasão só cinco horas antes, uma informação de segunda grandeza. Eles ainda souberam...

Ao entrar na simples reprodução do noticiário das agências internacionais, o jornal submeteu-se à pasteurização inerente à visão que elas têm de jornalismo. Estão comprometidas com a cobertura factual. São relatoras do desenrolar dos acontecimentos sem ordenação crítica -coisas que os jornais americanos fazem com competência através de seus enviados especiais ou correspondentes locais.

Os jornais se posicionaram também sobre o mérito dessa invasão a um país soberano. Deram suas opiniões em editoriais. O assunto Panamá também se embolou com o da insurreição na Romênia, o que pode ter provocado uma certa confusão no seu tratamento. Não vou discutir isto. Importa saber se o leitor da Folha teve elementos suficientes para analisar e julgar o que aconteceu, para discutir criticamente o assunto invasão do Panamá com outras pessoas. Neste caso, os leitores dos concorrentes da Folha estavam melhor servidos.

RETRANCA

-Os leitores (e telespectadores) que se preparam para o "Réveillon da década" a partir dos balanços da imprensa que estarão comemorando o fim do decênio com um ano de antecipação. Erram os veículos que dizem a década está acabando. Até "Veja" sempre ciosa da qualidade de suas informações, cometeu esse erro.

- Assim como o século 20 só acaba em 31 de dezembro do ano 2000, o decênio de 80 só acaba em 31 de dezembro de 1990. Isto porque não existe o ano zero na era cristã, que determina nosso calendário. Remeto os céticos para a página 270 do "Dicionário Enciclopédico de Astronomia e Astronáutica", do astrônomo Rogério de Freitas Mourão, editado em 87 pela Nova Fronteira. Ele explica a história do ano zero que inexiste, diz que o descobrimento ocorreu em 1500, o último ano do século 15, e não o primeiro do século 16.

- Nesse mesmo dicionário, Mourão ensina também que "década" é o intervalo de dez dias, mas em astronomia jamais se aplica como sinônimo de "decênio", o intervalo de dez anos. Deixo apenas a ressalva de que alguns veículos optaram pelo balanço dos "Anos 80", uma boa maneira de safar-se do erro. A Folha fez isso num caderno especial esta semana depois de ter recheado um dos suplementos de Turismo com textos sobre o "Réveillon da década". O matutino carioca "O Globo" foi o único que anotou na capa que a década não acaba agora, não.

- E como chegamos, afinal, ao fim do ano, aí vai o balanço das atividades do ombudsman. Nas 14 semanas de funcionamento do novo cargo, o ombudsman atendeu a 1.598 telefonemas, uma média de 23 por dia. Recebeu 1.050 cartas, cerca de 15 por dia, e respondeu a todas dizendo qual o encaminhamento que foi dado à questão, problema ou sugestão do leitor. Sessenta pessoas foram atendidas pessoalmente pelo ombudsman. Os casos mais graves de leitores prejudicados por informações publicadas nesta Folha foram apontados nesta coluna. Outros foram resolvidos nas páginas do jornal, através da seção Painel do Leitor, dos "Erramos", ou mesmo notícias que cumpriram função retificativa.

- Recebi de Mauro Lopes, editor do Painel, a seguinte "Resposta ao Ombudsman": "Domingo último, Caio Túlio Costa confundiu crítica com falta de educação. Falta

compostura a seu ataque ao Painel. O texto é calunioso. Anteontem, no Painel do Leitor, o secretário da Habitação de São Paulo, Luiz Carlos Santos, parabenizou Caio Túlio Costa por sua performance. O motivo do ataque de Caio Túlio Costa é uma nota que informava estar Luiz Carlos Santos participando de uma articulação destinada a abrir o PMDB à direita. A nota mencionava o PFL. Luiz Carlos Santos falou comigo ao telefone. Reclamou ter o Painel o "acusado" de homem de direita. Expliquei-lhe que o Painel não fizera isso. Reclamou, em tom mais brando, que o Painel o envolvia numa manobra política da qual ele não estaria participando. Qualificou a nota como "uma plantação do Raimundo Affonso, esse perigoso esquerdista" (trata-se do irmão do vice-governador Almino Affonso). Repliquei-lhe que não, que a origem da notícia era o PFL -e peemedebistas do grupo do próprio secretário da habitação. Luiz Carlos Santos resmungou, mas enfiou a viola no saco-ao menos na conversa telefônica comigo. No dia seguinte à conversa com Luiz Carlos Santos, registrou-se no Painel a sua reclamação original, a de ser 'acusado' de homem de direita. Negamos a 'acusação', se é que isto é uma acusação, que nunca houve. No domingo, fui surpreendido pelo ataque torpe de Caio Túlio Costa. O Painel pode ter errado no caso. Acho que não. Mas a acusação do ombudsman, de má fé, acrescida de uma insinuação de indignidade profissional, é descabida. Indigno é o ataque de Caio Túlio Costa. Luiz Carlos Santos é hoje quercista convicto. Apesar de ter namorado meses a fio, em 1986, a candidatura de Antonio Ermírio de Moraes. É ou já foi do grupo do ministro Roberto Cardoso Alves, a quem deve sua carreira política. Anteontem, Caio Túlio Costa viu publicados aplausos de Luiz Carlos Santos. Às custas de uma calúnia contra os jornalistas do Painel. Parabéns. A vida é feita de escolhas. Caio Túlio Costa escolheu os aplausos de Luiz Carlos Santos". (a) Mauro Lopes, Editor do Painel.

- O que você acaba de ler não é uma resposta, mas uma provocação. Mauro Lopes acaba de distorcer informações, como fez na nota do Painel que comentei. Ele esconde fatos para desenvolver um raciocínio tão petulante quanto o da "notícia" que fui obrigado a corrigir.

- Primeiro: Mauro Lopes omite que o ombudsman foi acionado pelo sr. Luiz Carlos Santos, dizendo-se prejudicado pela Folha através do Painel.

- Segundo: omite que o ombudsman mandou um relatório à Direção do jornal -como faz diariamente com as reclamações que recebe-onde anotou a negativa do sr. Luiz Carlos Santos. Dizia não estar articulando uma abertura à direita no PMDB.

- Terceiro: omite que recebeu este relatório.

- Quarto: omite que, posteriormente, a crítica interna do ombudsman anotou que o sr. Santos havia negado as informações dadas no Painel.

- Quinto: omite que a crítica interna abrigava a dúvida de que o pessoal do Painel não tivesse lido o relatório com as negativas.
- Sexto: omite que mandou um bilhetinho ao ombudsman dizendo que o Painel "não se baseou" no relatório para fazer a nota.
- Sétimo: omite que teve uma segunda chance de retificar a nota após ler a crítica do ombudsman. Ali está expresso de maneira cristalina que a nota operava uma distorção de informação e repisava um dado que fora formalmente negado.
- Enfim, a primeira coluna deste ombudsman registrou uma informação precipitada dada por Mauro Lopes na Folha, a de que Pelé tinha "collorido". A realidade - infelizmente para Mauro Lopes-não confirmou aquilo que ele reafirmou teimosamente nesta mesma coluna, num direito de resposta como o de hoje. Até agora, Pelé não "colloriu".
- Pois esta é a segunda vez que Mauro Lopez é pilhado em flagrante delito de desinformação e teima em não reconhecer o erro. É uma pena.

Ritmo de Collor é demais para a Folha

07/01/1990

A Folha perdeu mais uma batalha na guerra das informações nesta semana. O presidente eleito, Fernando Collor de Mello, faz planos para enfrentar uma recessão e seus efeitos -desemprego, queda de poder de compra, falências...-e este jornal não destacou, não aprofundou, não foi a fundo nessa notícia e nos seus desdobramentos. De segunda-feira até sábado, a Folha usou a palavra recessão apenas uma vez em manchete de primeira página, exatamente ontem. E, mesmo assim, para dizer que a equipe de Collor a defende como "branda".

Os sinais de que se prepara para uma recessão em seu governo, Collor já os havia emitido no dia em que deu a primeira entrevista coletiva como presidente eleito, em 22 de dezembro. "Nós imaginamos que uma recessão possa acontecer, pequena", disse. A Folha e o "Jornal do Brasil" não perderam a oportunidade de destacar o que fora mais importante no discurso e usaram a palavra recessão nos títulos que deram em suas primeiras páginas. Foi no mesmo dia em que a ditadura de Nicolau Ceausescu era derrubada pela insurreição na Romênia e ganhava as manchetes. "O Estado de S.Paulo" e "O Globo" optaram por destacara o lado político da entrevista. Disseram que Collor não queria antecipar a posse.

Desde terça-feira, no entanto, que se sabe o quanto o presidente eleito está preocupado com os efeitos da recessão junto às camadas de baixa renda da

população (conforme entrevistas de sua assessora Zélia Cardoso de Mello) e os jornais têm noticiado tudo isto sem aprofundar a questão recessiva.

A performance da Folha, até sexta-feira pelo menos, foi deplorável. O jornal não conseguiu sequer acompanhar o ritmo das notícias imposto pelo "Indiana Collor", segundo definição feliz do "Jornal do Brasil". Na quarta-feira, o mesmo "Jornal do Brasil" abria seu noticiário para a outra pista nas preocupações recessivas: "Equipe de Collor planeja dar cesta básica a pobres". Nesse mesmo dia, "O Globo" furava os concorrentes noticiando que Collor estava em um "rápido repouso" (atentem para estas duas palavras, o presidente eleito não descansa, faz repouso rápido) nas ilhas Seychelles. Enquanto os assessores econômicos de Collor se deslocavam para Roma, a Folha contentava-se com ingênuas especulações políticas na sua primeira página: "Collor no Planalto quer buscar apoio até do PT".

Na quinta-feira, "O Globo" abria espaço para as "medidas de emergência" que o novo governo pretende implantar para "minimizar" os efeitos de uma recessão sobre os mais pobres (distribuição de tíquetes para aquisição de alimentos da cesta básica, aumento do prazo do aviso prévio e aumento do valor do seguro desemprego) enquanto o "Jornal do Brasil" e "O Estado" davam conta da reunião dos assessores em Roma. E esta Folha, que também noticiou a reunião, mostrava-se a mais desinformada ao ignorar a presença do economista Daniel Dantas na capital italiana.

Na sexta-feira, quando os jornais investiam na colheita de dados sobre os planos de Collor, a Folha também perdia a oportunidade de levar a fundo o aprofundamento da recessão. Não somente do ponto de vista econômico, mas político. Nem era necessária leitura atenta para ver que pelo menos o presidente José Sarney e o opositor Luís Inácio Lula da Silva já estavam respondendo à recessão de Collor. "Sarney diz que foi pressionado a provocar recessão", dizia a Folha em título interno. Apesar da infelicidade do enunciado (dá a impressão de que Sarney fez a recessão), a reportagem dava conta de que Sarney saiu declarando pelo país que queriam que ele fizesse a recessão e nunca cedeu. Ao lado, reportagem sobre reunião do Partido dos Trabalhadores explicitava: "Collor pretende implantar política econômica recessiva, afirma Lula".

A palavra recessão deveria estar nas manchetes desde quinta-feira. Não esteve. Nesse dia, foi citada apenas nos textos da capa dos jornais cariocas ("O Globo" falou em "efeitos recessivos" do plano econômico, o "Jornal do Brasil" afirmou que "Collor não vê outra saída senão a recessão"). Os jornais de São Paulo preferiram ficar no registro da viagem dizendo que Collor pediu um estudo sobre hiperinflação e salários (Folha) ou que Collor faz reunião "urgente" em Roma ("O Estado").

A velocidade imposta por Collor aos seus planos e à sua própria equipe (deslocamentos intercontinentais decididos em cima da hora) também fez com que a

Folha ficasse a reboque do presidente eleito e sequer conseguisse noticiar seus deslocamentos a contento. O jornal não soube a tempo que Collor foi para Roma: não deu no dia certo que Daniel Dantas fora chamado para a reunião (só um dia depois); depois identificou errado um assessor de Collor em foto da primeira página (chamou Luís Carlos Chaves de Ronaldo Monte Rosa); não soube "amarrar" na sua edição as reações políticas contra a "recessão de Collor" e cozinhou por dois dias a oportunidade de sair com este mote em manchete, exemplificando, abrigo opiniões de especialistas, políticos, assessores e oposicionistas. Tudo o que é preciso para levar ao leitor o noticiário mais abrangente sobre recessão, efeitos recessivos, manutenção do poder aquisitivo etc. Que empresário experiente mais velho (micro, médio ou grande) não se lembra da recessão no governo Castelo Branco? Não é importante ouvir estas experiências?

Não resta a menor dúvida de que Collor -como qualquer outro que fosse eleito-tem pela frente um trabalho hercúleo que demanda aperto de cintos. O grande problema é saber qual o tamanho desta recessão. É óbvio que para os meios de comunicação comprometidos com Collor, a palavra recessão vai virar tabu logo, logo. Cabe aos jornais independentes trocar em miúdo tudo isto. Ainda há tempo.

RETRANCA

- O Pannel do Leitor publicou ontem trechos de uma longa carta da secretária municipal da Cultura, Marilena Chauí, endereçada ao ombudsman. Nela, Marilena faz observações e perguntas sobre a maneira como este jornal editou na terça-feira passada pesquisa de opinião avaliando o desempenho de 23 prefeitos de capitais. Remeti a carta à Redação solicitando observações para a resposta. Recebi um relatório do DataFolha com subsídios para meus comentários. Aí vão eles.

1. Marilena Chauí quer saber "por que a manchete do dia 2 de janeiro esconde dados da pesquisa do DataFolha?"

- Conforme o DataFolha, o critério elaborado para colocação no "ranking" foi o de somar as taxas de "ótimo" e "bom". Mas a prefeita Luiza Erundina continuaria em 18º lugar se fossem somadas as taxas de regular às de ótimo e bom, sempre de acordo com contas feitas pelo DataFolha. E continuaria também em 18º lugar se fossem somadas e consideradas apenas as taxas de ruim e péssimo. Portanto, entre os 23 prefeitos, Erundina está mesmo no 18º lugar. Agora, a pergunta por que a manchete ("Erundina está entre os piores prefeitos de capitais, diz pesquisa") "esconde" dados traz embutida uma distorção. Não é possível dizer tudo numa manchete, nem contentar a gregos e troianos. A manchete está correta tanto quanto estaria corretíssima outra que afirmasse ser o prefeito de Fortaleza o melhor -porque ele ficou em primeiro no "ranking". É discutível o uso do termo "pior", mas ele é

jornalisticamente defensável. E a escolha de Erundina para manchetar me parece óbvia, uma vez que é a prefeita da maior das capitais do Brasil.

2. "Por que foram mantidos e computados nos resultados negativos do desempenho municipal questões que são da alçada do governo estadual e federal?"

- O DataFolha informa que as questões que não são do âmbito municipal foram computadas e mantidas nos resultados negativos de todos os prefeitos, não somente nos de Erundina. Os pesquisadores saem a campo para coletar as opiniões da maneira mais isenta possível, sem interferir na realidade. No entanto, Marilena tem uma certa razão. O noticiário que acompanha a pesquisa informaria melhor aos leitores se esclarecesse quais os problemas são da alçada das prefeituras.

3. "Por que não foram usados os materiais entregues à Folha sobre o desempenho municipal e sobre a situação da Prefeitura em janeiro de 1989 como termos de comparação para a fala do ex-secretário do governo anterior?"

- A redação não me deu resposta para este item e, por isso, não posso sequer opinar.

4. "Por que o jornal não operou no campo propriamente dito da opinião pública, comparando dados oficiais e a experiência cotidiana da cidade pelos cidadãos, informações sobre as áreas de competência municipal e conhecimento ou desconhecimento das atividades governamentais por parte dos cidadãos, juízos emitidos pelos cidadãos a partir desse quadro informativo conhecido-desconhecido?"

- O gerente de Pesquisa do DataFolha, Gustavo Ventura, considera necessários dois procedimentos para anteder a esta solicitação de Marilena. Primeiro, que o jornal tivesse planejado e aberto mais espaço para uma pesquisa mais ampla no caso de São Paulo e, segundo, que o DataFolha tomasse conhecimento dos dados oficiais para subsidiar a formulação de perguntas específicas. Ele fez outra observação no relatório que me chegou às mãos que eu subscrevo: "Não se pode julgar o jornal por algo a que não se propôs". Enfim, ficam aí as observações e sugestões da secretária da Cultura para que o jornal possa avaliá-las e, no caso de aceitá-las, colocar em prática em outras pesquisas.

OSSOS IDÊNTICOS

Nem a Folha escapa à acusação de plágio. Compare as ilustrações de estrutura óssea reproduzidas acima. A primeira foi publicada num catálogo da indústria farmacêutica Ciba-Geigy, o "Clinical Symposia", sem data, ilustrado pelo médico Frank H. Netter. Sua assinatura e o símbolo do copirraite aparecem à direita do primeiro desenho. O outro desenho, idêntico, saiu na edição de 18 de dezembro passado. A Editoria de Arte alega que se trata de ilustração técnica e que a empresa suíça, através, de seu

representante no Brasil, estaria ciente de que o material de divulgação foi usado pela Folha. Mas não há desculpas. É fundamental dizer de quem é o desenho para não correr o risco de ser apontado como plagiador. Quem atentou para a cópia foi o leitor José Luiz Bonfitto, que é médico em Aguaí (SP).

No Carnaval, a Folha dança

04/03/1990

Para os próximos Carnavais este jornal precisa rever drasticamente sua cobertura da folia. O resultado final não resiste à comparação com seu principal concorrente nesses dias, o carioca "O Globo". Ambos são os únicos matutinos da grande imprensa com circulação diária e garantida durante os festejos.

Tanto para a televisão quanto para a mídia impressa, o Carnaval é, sobretudo, uma festa pictórica. No jornal, a foto congela instantes de beleza plástica (no caso dos desfiles carnavalescos), sensualidade (das mulheres bonitas), luxo e graça (das fantasias), humores e emoções (nos flagrantes dos foliões), tragédias (nos acidentes, nos desastres). Uma única fotografia no sambódromo pode transmitir muito mais informações do que reportagens de páginas inteiras. Não, o texto não precisa ser descartado nessa cobertura. Ele é imprescindível para reportar, analisar, esclarecer, decantar alegrias e tristezas. Mas a imagem é pra lá de fundamental.

A Folha entende o contrário. Nas três edições "fortes" do Carnaval (de segunda, terça e quarta-feira de cinzas) sua cobertura foi muito discursiva e pouco pictórica. Numa rápida comparação com "O Globo", os números são gritantes. A Folha dedicou no período oito páginas para a festa do Carnaval contra 27 do jornal carioca -ele contemplou seus leitores ainda com dois cadernos especiais. Deixo de lado o caderno especial editado pela Folha na sexta-feira retrasada porque não era de cobertura, mas de apresentação do evento. No período, a Folha deu apenas 21 fotos da folia contra 130 em "O Globo". Isto dá uma média de 2,6 fotos por página da Folha e 4,6 em "O Globo".

Estes números são suficientes para mostrar o quanto "O Globo" esteve mais informativo no tocante às fotos. E portanto plasticamente mais bonito e consequentemente mais completo. Além das fotos, faltou na Folha o investimento na cobertura dos bailes noturnos (tanto os do Rio, famosos, quanto os de São Paulo), dos desfiles de fantasias, da ressaca pós-baile e pós-desfile, um acompanhamento exaustivo dos trios elétricos na Bahia, do Carnaval de Olinda... Faltou, enfim, uma visão mais pictórica, ainda mais factual e mais analítica do Carnaval brasileiro em sua totalidade. Não peço quase nada para um jornal que se pretende nacional.

Há dificuldades, reconheço, na apresentação das fotos. Não basta publicar o "slide" de uma garota bonita e simplesmente inventar uma identificação. Há jornais e revistas especializados nisto. A revista semanal "Manchete" já foi a rainha das legendas imaginosas. Agora identifica melhor suas fotos, dá o nome das pessoas fotografadas. Em alguns casos, poucos em sua edição da última quinta-feira, a "Manchete" ainda não consegue refrear a "criatividade". Como numa página inteira de um destaque da Portela. Ninguém sabia ao certo quem era e mesmo assim a página ganhou um título insinuante ("Na passarela, a mulher sacralizou sua beleza e sedução") e a moça foi aquinhoada com uma legenda libidinosa: "Dominando um dos luxuosos carros da Portela, a destaque se transmutou em virginal ave rara. No corpo estrategicamente desnudo, a paixão pelo rito da festa pagã levou a carne a vibrar em sutil erotismo. Mais que deusa do sexo, a bela foliona foi uma exaltação à mulher". Arre!

Nesse capítulo, o das mulheres bonitas, a Folha também saiu-se lamentavelmente. Seus leitores tiveram apenas fotos de Isadora Ribeiro (em São Paulo), Luiza Brunet, Luma de Oliveira (meio corpo) e Lilian Ramos. **O jornal passou a impressão de que evitou as mulheres nuas, dando ideia de uma falsa castidade.** "O eterno feminino nos atira ao alto", escrevia Goethe faz mais de 150 anos. A Folha insiste em fingir que não vê a mulher, "o futuro do homem", no dizer de Aragon. Os leitores da Folha -numa rápida comparação com outras publicações-não puderam ver Isadora Ribeiro desfilando na Estácio de Sá, as mulatas da Imperatriz Leopoldinense, as Paquitas, Monique Evans, Marlene, Paula Vanier, Enoli Lara, Vanessa de Oliveira, Flávia Cavalcanti, Angélica, Piná (grávida) e muitas, muitas outras colunáveis, não colunáveis, feias, bonitas e anônimas.

Há quem ache tudo isso uma chatice, mas o belo no Carnaval, aquele instante que pode ser captado e congelado em imagem -as pessoas, os sambistas, os passistas, os carros alegóricos, as alegorias, a riqueza das cores-é parte da folia nacional. E nenhuma publicação de grande público pode ficar indiferente. Podem escrever sobre a decadência do Carnaval, lembrar a festa "sadia" de outrora, lamentar a falta do lança-perfume, o impacto das drogas e o diabo a quatro. Mas nunca negligenciar uma cobertura dessas. São momentos intensos, vividos por milhares de pessoas. Merecem o adequado registro histórico. Com a invenção da fotografia (e já se vão anos e os jornais agora esbanjam até cor) a imprensa ganhou um instrumento a mais na captação e apresentação da realidade, ou de fugazes instantes dela. É um recurso diferente do texto jornalístico que, se tem suas artimanhas e pode vingar pela destreza no manejo da língua, pouco consegue fazer diante da fotografia do belo: o instante mágico da entrada de uma escola de samba na avenida.

RETRANCA

- Ao contrário da indicação da ministra da Ação Social, Margarida Procópio, feita ontem pelo presidente eleito Fernando Collor, o anúncio de Zélia Cardoso de Mello

para a Economia foi antecipado pela tevê e por todos os grandes jornais. Pequeno detalhe: "O Estado de S.Paulo" teve o cuidado de anotar que, ao anunciar Zélia, o presidente eleito não repetiu a frase de que ela veio para acompanhá-lo até o último dia governo –conforme fez na apresentação dos outros ministros. O detalhe é interessante e não podia passar despercebido da imprensa.

- São muito bem-feitos alguns dos textos que o "Jornal do Brasil" insere costumeiramente em sua primeira página. Às vezes eles destacam detalhe de uma notícia, dão interpretações, opiniões ou contam um caso. "O Globo" resolveu aproveitar a mesma ideia e acabou captando um momento interessante durante o anúncio de Zélia para a Economia. Ela foi beijada nas bochechas pelo futuro secretário-geral da Presidência, embaixador Marcos Coimbra. "Ele não devia ter feito isto", disse Zélia, "tímida", conforme o jornal. "Sonho há muitos anos em beijar um ministro de Economia", comentou Coimbra, bem-humorado. Foi um momento de descontração muito bem aproveitado pelo matutino carioca em sua primeira página de sexta-feira.

- Na bolsa de apostas sobre quem seria o ministro da Ação Social, nenhum dos grandes jornais acertou. A Folha garantia ontem que o favorito era o senador José Agripino Maia (PFL-RN). "O Globo" descartava Agripino e dava com mais chances Alcení Guerra (PFL-PR), Collor, mais uma vez pegou de surpresa a imprensa indicando Margarida Procópio.

- Não posso deixar passar em branco um título de primeira página de "O Globo", dado quinta-feira. Era sobre a Nicarágua, virada de ponta-cabeça pela vitória de Violeta Chamorro: "Ortega ameaça com uma nova guerra civil". Os outros grandes jornais abriram seus noticiários com informações de que Ortega estava empenhado no cessar-fogo. Sem comentários.

Ninguém adiou unificação europeia

04/11/1990

Esta **Folha** cometeu na segunda e terça-feira passadas grave erro de informação, talvez o maior da imprensa brasileira neste ano.

Tudo começou com a manchete de segunda, "Europa decide adiar a unificação". Ocupava toda a largura da primeira página. **Com base em interpretação equivocada do resultado de reunião de cúpula, afirmou-se:** "Os países da Comunidade Européia decidiram ontem em reunião de seus chefes de governo em Roma adiar a unificação da Europa, prevista para 1993. A proposta, feita pelo chanceler alemão, Helmut Kohl, com apoio da maioria dos países-membros, é de que a unificação se dê em primeiro de janeiro de 1994 (...) Todos os chefes de governo, com exceção da Grã-Bretanha,

reiteraram o desejo de união política e monetária, com a criação de uma moeda única". O texto interno seguida na mesma toada: "Onze dos 12 chefes de governo dos países da Comunidade Européia decidiram adiar a unificação do continente, prevista para acontecer no primeiro de janeiro de 1993...". O título idem: "Comunidade Européia decide adiar unificação".

Somente em relação aos títulos e ao texto da primeira página o jornal conseguiu confundir eventos diferentes, perpetrou dois equívocos factuais e deu interpretação errônea do acontecido na cúpula. Depois reincidiu na desinformação ao retomar o assunto.

A confusão: o jornal confunde o início da unificação européia, o grande mercado único, com união econômica, monetária e política. Não se pode usar a palavra unificação como sinônimo de fases dessa união. As unificações econômica, monetária e política são fases futuras do processo. Tudo começa com o grande mercado. A Europa comum, cuja base é o desmantelamento das barreiras alfandegárias, a padronização das tarifas fiscais, continua firme. Terá início na zero hora do dia primeiro de janeiro de 1993 e, neste ponto, nada mudou.

O primeiro erro factual: mesmo supondo que se pretendia dizer unificação monetária quando se falou em unificação da Europa não existiu absolutamente adiamento de data. Ao contrário. Contra todas as expectativas, pela primeira vez, os líderes europeus (chefes de Estado e de governo), fixaram data (primeiro de janeiro de 1994) para o início da segunda fase da unificação prevista nos planos da Europa comum: paridade das moedas, criação do Banco Central Europeu, passos necessários para a adoção da moeda única. Até então inexistia data marcada, apenas indicação dos ministros da economia europeus no sentido de começara a unificação monetária em conjunto com grande mercado. A pobreza da interpretação consistiu exatamente em tomar como padrão de grandeza indicações ministeriais quando quem manda são os chefes de Estado e/ou de governo. Seria o mesmo dizer que o casamento de alguém foi adiado poraquê a família teria sugerido certa data para a cerimônia religiosa e os noivos efetivamente marcassem a data para alguns dias depois do casamento civil -e alguém saísse pelas ruas gritando: o casamento foi adiado, o casamento foi adiado!

O segundo erro factual: a proposta de data não veio do chanceler alemão Helmut Kohl, mas sim do primeiro-ministro italiano Giulio Andreotti.

A interpretação errônea: não se adiou nada, acelerou-se o processo. Para a unificação ser completa e chegar finalmente à união política -quando se prevê até a eleição do presidente da Europa-será necessária a paridade das moedas. Banco Central comum e, por fim, a moeda única. Ela já tem nome, ECU, sigla de European Currency Unity. Os líderes europeus não haviam chegado a acordo sobre esses pontos por causa da pressão contrária da madame Thatcher, a primeira-ministra britânica. Nem se

esperava fixação de data nessa cúpula de Roma. A Itália, na presidência do Conselho Europeu, surpreendeu a todos com a proposta. Outra surpresa veio do fato dos onze líderes isolarem madame Thatcher. Pela primeira vez na história das cúpulas européias Thatcher não conseguiu travar a história.

A reincidência do erro: na terça-feira os leitores foram brindados com página inteira dedica ao caso "adiamento". Na primeira página, título insistia no erro da véspera: "União adiada expõe divergências". O título interno era pior porque lhe faltava base de apoio: "Adiamento eclipsa a euforia da Europa-92".

Na própria segunda-feira, em crítica interna, o ombudsman alertou para o erro. Em vez de retomar o assunto, pedir desculpas e colocar os pontos nos is, a Redação tentou explicar o inexplicável. Resultado ininteligível porque o leitor sequer sabia as razões de tanto espaço e tanta explicação. A Redação baseou sua argumentação em documento de reunião dos ministros da Economia dos países-membros da Comunidade. Conforme o correspondente em Milão, em junho, eles haviam sugerido o início da segunda fase da unificação para o mesmo dia da inauguração do grande mercado, o fatídico primeiro de janeiro de 1993. Ora, ministro da Economia não tem a força do chefe de Estado e de Governo, nem a competência da cúpula dos líderes - onde se decide o futuro da Europa e onde se trava batalha encarniçada contra Thatcher. Ela bloqueia tudo e não abre mão de sua autoridade sobre a libra. Isso lhe permite, em última instância, manter sob controle a inflação na Grã-Bretanha. Sem a dama de ferro a Europa provavelmente já estaria unificada.

Os erros foram se acumulando. Além de não mostrar em nenhuma linha -a não ser na afirmação falsa da manchete-onde aparece a tal "eclipse" da euforia, o jornal pinçou afirmações desconexas de dois jornais ("El País" e "Le Monde") e omitiu título do "Financial Times", tudo na tentativa descontrolada de justificar a tese maluca do adiamento.

Conforme a Folha, "El País" disse que o adiamento por um ano do início da implementação da segunda fase do processo representa vitória da estratégia política defendida pela Espanha. Não se contou que "El País" se referia à proposta de seu ministro da Economia. O golpe fatal contra a tese do adiamento não apareceu e estava no título da primeira página do "El País": "La CE decide que la unión europea es irreversible com la oposición de Thatcher".

O "Monde" ajuntou a Folha, notou "atraso razoável" no cronograma de implementação da moeda única. Não notou, não. Em artigo na página oito, o seu maior especialista econômico, o venerado Philippe Lemaitre, afirma que, de acordo com o presidente François Mitterrand, a conferência intergovernamental (a se realizar em dezembro) deverá "indicar um prazo razoável para a segunda etapa -quatro, cinco ou seis anos". Mitterrand sugeriu prazo e não notou atraso. Para reforçar sua tese falsa, a Folha

traduziu a palavra "délai", prazo, por atraso, incabível no contexto. O mais chato, omitiu afirmações da abertura do editorial de primeira página do "Monde". Ao pé da letra: "Anunciada como a reunião de todos os perigos, a cúpula dos Doze em Roma, no último fim de semana, justifica, ao contrário, uma satisfação europeia. Ela permitiu, malgrado as reservas da Grã-Bretanha, a fixação de uma nova baliza na rota da união econômica e monetária e de reafirmar com força a necessidade de uma união política". A manchete interna é inequívoca: "O Conselho Europeu fixou um calendário balizando um caminho em direção à união econômica e monetária".

No entender da Folha, o "Financial Times" noticiou que os 12 membros da Comunidade Europeia decidiram "tocar violinos" em Roma, deixando para a posteridade os problemas prementes da questão dos subsídios à agricultura. Nova deformação para provar o improvável. A notícia principal sobre o assunto era outra. Na primeira página, o insuspeito diário inglês titula: "Comunidade Europeia caminha rumo à união mais total ("fuller") sem apoio da Grã-Bretanha". O texto começa assim: "A comunidade europeia realizou ontem inesperado progresso em direção à união política e monetária". Lá dentro o título não deixa dúvida: "Italianos conseguem um milagre europeu adiantando os relógios políticos".

A Folha de terça registra é verdade que "The Washington Post" anotou a decisão do Conselho Europeu como "avanço". Foi a única versão contrária à tese apresentada depois do jornal ter torcido as outras. Em síntese, não existe órgão sério de comunicação na Europa, ou nas Américas, que tenha visto "adiamento" de qualquer coisa na decisão do Conselho Europeu - simplesmente porque nada foi adiado. A notícia é exatamente o inverso. Quando menos se esperava avançou-se no processo de unificação, sempre bombardeado por madame Thatcher. O quotidiano francês "Les Echos", especializado em economia, mancheteu assim? "A CEE dá um grande passo em direção à moeda única". O prestigiado "La Republica", diário italiano, saudou a decisão na capa de terça-feira: "O barco Europa finalmente anda".

Existem outros detalhes jornalísticos merecedores de discussão. Como a oportunidade ou não de manchete para o assunto. A rigor, dos jornais aqui citados, a decisão em Roma mereceu manchete apenas no diário econômico "Les Echos". Isso porque a coisa pode mudar (acelerar-se ainda mais, quem sabe?) na reunião intergovernamental prevista para 14 de dezembro em Roma. Ali serão tomadas outras decisões sobre a implantação da UEM, a União Econômica Monetária, o nome oficial da segunda etapa do plano de criação da Europa unida.

Em todo o caso, com base na última cúpula, o processo de união da Europa não só está firme como se acelera. Os atuais líderes estão conseguindo driblar os percalços e a data para o estopim da segunda etapa foi fixada para exatos 12 meses após a primeira etapa, a criação do grande mercado europeu.

RETRANCA

- Outro caso complicado na Folha da semana passada foi o da situação política do secretário-geral da Presidência da República, embaixador Marcos Coimbra.

- Na quarta-feira a seção Painel informava, sob título "A estrela desce", que a "força" de Coimbra era "apenas aparente". Ele estaria "com os dias contados no cargo". A nota seguinte acrescentava que o atual secretário da administração, João Santana, poderia suceder Coimbra.

-No mesmo dia, duas páginas adiante, texto da Sucursal de Brasília garantia em título: "Coimbra sai fortalecido da reunião ministerial".

-Manchete na página seguinte sustentava: "Presidente teme campanha contra Coimbra". Conforme texto assinado por Gilberto Dimenstein, diretor da Sucursal de Brasília, o presidente Collor "mostrou-se convencido em conversas com assessores de que há uma campanha para desestabilizar o secretário-geral da Presidência". O objetivo final seria o de atingir o próprio presidente "vinculando-o ao caso Vasp-Petrobrás para desgastar sua imagem". Coimbra, como se sabe, é cunhado de Collor e telefonou para o ex-presidente da Petrobrás interferindo a favor do empréstimo para a Vasp -considerado negócio "inaceitável" por comissão oficial.

-A leitura das três informações concomitantes -a estrela se apagando do Painel, o reforço da estrela na página A-6 e a campanha contra a estrela detectada por Collor na página A-7-permite várias conjecturas. A saber:
-Primeira: se o dois textos que vieram da Sucursal de Brasília estiverem certos então a tal "campanha" contra Coimbra começou no próprio Painel.

-Segunda: se o Painel estiver certo, então os dois textos da Sucursal de Brasília estão completamente errados e sequer mereciam publicação.

-Terceira: tanto o Painel quanto a Sucursal estariam certos. Cada um obteve informações de determinado "lobby" do governo e as reproduziu.

-Se a terceira conjectura estiver certa então faltou coordenação editorial, faltou transparência ao noticiário, faltou contar ao leitor toda a realidade dos bastidores no Planalto. Não há sentido em reproduzir notícias dos "lobbies" sem desnudá-los. Jornalista não existe para ser subserviente às fontes, mas para informar o leitor. Se há campanha no governo contra Coimbra, e conseqüentemente movimento contrário, então se dê nome aos bois, todos os bois.

- Na quinta-feira realizou-se curiosa ginástica editorial para resolver o problema surgido na véspera. O Painel falou do "baixo astral" de Coimbra e sustentou descontentamento do presidente com o desempenho do cunhado. Texto assinado por

Dimenstein desdizia parte do que fora dito em títulos e abertura de textos no dia anterior. O novo enunciado, "Coimbra pode deixar cargo ainda este ano", seguiu na linha de informação inicial do Painel. Tudo, como sempre, baseado em informação de assessores.

-O leitor não é bobo. Ficou evidente no dia anterior a existência de ao menos dois "lobbies": um contra Coimbra e outro pró-Coimbra. Quem são todas essas personagens, porque fazem isso, quais interesses estão por trás, qual é o jogo de poder? São perguntas que merecem resposta. Dimenstein adiantou, na quarta, dois nomes pró-Coimbra: Cláudio Vieira e Pedro Paulo Leoni Ramos. Avançou alguma coisa ao reproduzir opiniões existentes no governo segundo as quais a demissão do cunhado ajudaria a melhorar a imagem do governo Collor. No entanto, o leitor merece mais. Principalmente do jornal que se diz de rabo preso com o leitor.

Quando se sabe que o galo vai cantar

15/09/1991

O leitor Marcelo Procópio de Oliveira, de Lavras, interior de Minas Gerais, ligou na quinta-feira para saber **por que a Folha insiste em chamar a União Soviética de "ex-URSS"**. Ele estava especialmente encafifado com a notícia exposta na primeira página, segundo a qual a "ex-URSS" iria retirar suas tropas de Cuba. "Como um país que já era pode fazer tal coisa? E o Gorbachev, é o presidente do quê? Daquilo que não é mais?"

Relatei-lhe que a denominação vinha sendo usada havia alguns dias e depois de o jornal ter dado manchete na qual decretara o fim da União Soviética, no dia 26 de agosto: "Acabou a União Soviética". Na crítica interna daquele dia eu mesmo questionara esse enunciado: "Se acabou a União Soviética então Mikhail Gorbachev é presidente do quê? Então por que chamar Boris Ieltsin de homem forte da URSS hoje?"

Procurava-se transmitir com aquele enunciado, é óbvio, algo próximo do real, ou seja, a desagregação ou flagrante desunião da união das repúblicas ditas soviéticas. Naquele mesmo dia, dois outros jornais interpretavam com mais acuidade os acontecimentos. Faziam-no sem exagero de interpretação e sem abuso de imagem. "A União Soviética está se esfacelando", dizia o "Jornal da Tarde", "Oito repúblicas já deixaram a URSS", resumia "O Globo". Na realidade, mesmo desmilinguindo-se, a União Soviética recusou-se a seguir a manchete da Folha Permaneceu na tentativa de reorientar-se a partir de novas bases depois da contra-revolução pacífica que, com a população nas ruas e a liderança de Ieltsin, reconduziu Gorbachev ao poder. **Assim como também decretara apressadamente o "fim da era Gorbachev", a Folha dava como fato consumado algo que poderá ser bem real em pouco tempo, o fim da URSS.** Contudo, para que o antecipado decreto jornalístico encontrasse eco

nas páginas do jornal, e não fosse desmentido pelos próprios fatos narrados nas páginas do jornal, saiu-se com essa de chamar a atual URSS de "ex-URSS". Até os despachos das agências internacionais (que por enquanto não seguem as normas da Folha) sofreram essa intervenção linguística. Expliquei tudo isso ao leitor e até ajuntei minha discordância. Mas o fato merece um pouco mais de reflexão porque tem muito a ver com a personalidade do jornal. Isso acontece nos momentos nos quais a Folha ainda nem ouviu o galo cantar mas intui que ele vai cantar, nunca se sabe aonde. O jornal então antecipa o canto do galo. Essa operação interpretativa mais irrita do que informa o leitor. O jornal já fez o mesmo, por exemplo, com o Pacto de Varsóvia, a organização militar que reunia os países do leste nos tempos da guerra fria. A Folha acabou com o Pacto muito antes da sua ruína. Quando ele se desintegrou oficialmente, o jornal autopromoveu-se afirmando ter "adiantado" a notícia. É o que provavelmente deve acontecer acontecer quando os escombros da União Soviética adotarem outro nome e outra configuração geopolítica.

Ninguém se engane. Essas são as mais fáceis operações de "adiantamento" jornalístico de serem realizadas. Acompanhe uma imagem. Dizer que o Pacto de Varsóvia ou a URSS acaba, no contexto, seria igual à publicação da seguinte manchete hipotética: "Gorbachev morre". Na sequência dos fatos verifica-se que ele continua tentando viver. O jornal então passa a defini-lo como moribundo. Quando ele morrer, o jornal pode gabar-se de ter "antecipado" a sua morte. O problema dos jornais não é o erro, mas os mecanismos capazes de evitá-los ou consertá-los quando acontecem. Na realidade, todos erram muito. Isso é inevitável num produto feito por tantas cabeças diferentes e tratando dos assuntos os mais diversos. E a Folha, que exhibe seus erros (na seção Erramos) com a maior transparência, deveria de vez em quando ver que **exagerou aqui e ali**. No caso, fazer a autocrítica e arquivar essa ridícula "ex-URSS". A União Soviética ainda não acabou de vez.

Retranca

Excelente a sequência de fotos publicada na Folha de quinta-feira mostrando um rapaz quebrando o vidro de um carro e levando o toca-fitas. Trabalho do fotógrafo Antônio Gaudério, de prontidão numa rua da região central de São Paulo. Pena que o resultado tenha sido apenas fotográfico. O leitor ficou sem saber de quem era o carro e quem eram os policiais que por ali passaram e nada fizeram. Só no outro dia, a sexta-feira, é que o leitor mais atento pôde ver numa notinha no meio da página 4-3 que nenhuma queixa de furto do toca-fitas foi registrada no 5º Distrito Policial. Só.

Já se esboça gritaria da imprensa contra parte do projeto da nova Lei da Imprensa em tramitação no Senado. A parte na qual se prevê multa, indenização por dano moral pelas pessoas ofendidas por calúnia, injúria ou difamação. O "Jornal da Tarde" de

sexta-feira condenava em editorial esse mecanismo dissuasivo. Ao legislador cabe não se intimidar. Multas pesadas sobre jornalistas (ou empresas de comunicação) que difamam sem comprovação devem ser aplicadas sem dó nem piedade pela Justiça. A nova lei extirpa da Lei de Imprensa da ditadura a detenção para jornalistas - e isso está corretíssimo. A lei que ainda vale é uma peça do mais extremado autoritarismo. Mas uma lei que preveja forte indenização pecuniária poderá ser um breque contra muitos jornalistas que exercem de maneira irrefreável sua irresponsabilidade difamatória nas televisões, rádios, revistas e jornais.

A respeito de minha pergunta final na coluna de domingo passado (por que as outras publicações brasileiras não tiveram até agora coragem de adotar um ombudsman) eu recebi resposta do próprio leitor que a provocou, Edoardo Giannotti. Ei-la: "Sua indagação parece irrespondível. Talvez não seja. Quando a Brahma proclamou que sua cerveja era a número um, por mais estúpidos que fossem os publicitários da Antartica, jamais utilizariam a mesma expressão. E de nada adiantou a campanha marcada por um esquisito tom autoritário: 'Antarctica, a melhor cerveja do Brasil. E não se fala mais nisso'. Bobagem. A concorrente havia descoberto o mapa da mina. A Antartica foi esmagada. A vulnerabilidade do 'Estadão' e do 'Jornal da Tarde' diante da Folha seria trágica, caso ousassem pensar em termos de ombudsman. Estariam entregando o banquete ao bandido. Só lhes restava, portanto, proclamar que são os melhores jornais do Brasil. 'E não se fala mais nisso'. Simples questão de marketing, portanto."

A propósito, o jornal "Zero Hora", de Porto Alegre, promoveu na semana passada seminário sobre modernidade em jornal. Quem encerrou o encontro foi o professor de jornalismo Claude Jean Bertrand, da Sorbonne (Paris). Na ocasião, conforme o próprio "Zero Hora", ele defendeu a existência dos ombudsmen como "um fator importante no controle de qualidade da mídia". Bertrand lamentou também o número reduzido de defensores do leitor em atividade em todo o mundo, "menos de cem". É verdade, existem apenas 73 ombudsmen de imprensa.

O atraso da ofensiva

06/10/1991

Nas últimas duas semanas, o país tem sido agitado por um debate confuso e violento. O que se discute na questão Usiminas, mais do que o futuro da empresa em si, é o tipo de alternativa a que o Brasil vai se agarrar para tentar sair da crise.

Deve o país manter o modelo econômico nacional-estatizante vigente até aqui ou é melhor optar por uma saída mais ligada às empresas privadas, a uma associação maior com o capital estrangeiro?

Quem disser que tem certezas definitivas a respeito, sequer precisa ler jornais. Mas há quem veja a coisa de forma diferente. Muitos dos que defendem uma presença forte do Estado na economia devem ter sinceras dúvidas depois dos fracassos do socialismo real. Os privatistas idem, após tantas tentativas salvadoras arruinadas no governo

Collor.

Em situações tão radicalmente polarizadas como essas é que a sociedade, em especial as elites políticas, sindicais, empresariais, espera dos jornais um serviço informativo o mais isento e objetivo possível.

Cada um quer que seu jornal o ajude a pesar prós e contras de cada alternativa, que o choque dos argumentos e dos fatos de cada lado seja exposto de forma a que pela depuração de verdades opostas se chegue a um resíduo de convicção. Se não for para cumprir esse papel nessas horas, que importância realmente fundamental tem a imprensa?

A Folha não foi um jornal atento na cobertura sobre a privatização da Usiminas. Ela sintonizou o assunto tarde. Nos dias que antecederam o leilão, a questão estava relegada à vala comum em que são atiradas tantas coberturas na rotina dos jornais.

No dia do leilão, a Folha foi quem menos espaço noticioso dedicou ao tema, mas as cenas do conflito diante da Bolsa do Rio contribuíram para acordar o jornal. Como faz em todas as coberturas mais importantes, a Folha cunhou um título geral: "Ofensiva do atraso".

Daí em diante, o esforço em recuperar terreno passou a ser prejudicado por enviesamentos. Primeiro, a Folha foi ouvir opiniões de lideranças sobre o conflito. Mas só escutou empresários favoráveis à privatização, que só podiam criticar os manifestantes, como efetivamente criticaram.

Em seguida, a Folha reviveu um esquema de "denúncias" muito em moda nas campanhas nacionalistas que agitaram o Brasil nos anos 50 e 60. Primeiro se acusa, sem provar, os encarregados do programa de privatizações de fazerem acertos na surdina. Depois se diz que esses acertos foram feitos para beneficiar empresas multinacionais.

A Folha também tentou ouvir os trabalhadores da usina de Ipatinga. Basta, porém, ler a sequência dos títulos em várias edições para verificar como o noticiário abraçou distorções, numa gradação que caminhou da torcida de tom estatizante ao ufanismo privatista (veja quadro acima).

Não existe uma fronteira clara que permita fácil e rápida distinção entre jornalismo e contrabando ideologizante. Acresce que toda organização jornalística e seus funcionários têm preferências que tendem, de uma forma ou de outra, a aflorar no

noticiário, seja pela pressão das convicções, seja pela falta de um sistema hábil de vigilância e contrapesos para reconhecer e anular as distorções.

A Folha dispõe de um tal sistema, o qual, dessa vez foi facilmente ludibriado.

ALTA E BAIXA

BAIXA para Brasil da Folha, que achou por bem fazer graça com o vendaval que deixou 15 mortos e mais de uma centena de feridos na região de Itu, no interior de São Paulo. O jornal chamou o vendaval de "Brisa de Itu" numa alusão à fama de exageros da cidade.

BAIXA para revista "Imprensa", que apresenta com estardalhaço no número de setembro reportagem de capa com um documento reservado das Forças Armadas sobre as alternativas nacionais para esta década. Entusiasmados, os responsáveis pela publicação escrevem no editorial que o tal estudo estava sendo divulgado pela primeira vez: "Jornalista tem que dar furo", pontificaram. Só que um ano e meio antes o repórter Ricardo Arnt, da Folha, divulgara o teor do documento, que já foi debatido no programa de Jô Soares e é assunto de tese de mestrado. (Veja Folha, 29 de maio de 1990. pág. A-4).

ALTA para a Folha, o único dos grandes jornais brasileiros que tem noticiado sem amortecer a crise de poder que cada vez mais amarra o governo Collor e já anima o próprio vice-presidente da República a passar para a oposição.

BAIXA para os grandes jornais japoneses, que não noticiaram a enxurrada de telefones e fac-símiles emitidos por membros da seita religiosa Kofuku no Kagaku (Instituto para Pesquisa sobre a Alegria Humana) para a revista "Friday". A revista noticiou que o líder da seita, considerado uma espécie de Buda vivo, já sofrera de depressão. Os seguidores da Kagaku se vingaram monopolizando por cinco dias e noites as 295 linhas de telefone e 94 linhas de fac-símile da revista, interrompendo totalmente suas comunicações. Adivinhe por-que os jornais não noticiaram.

Folha tem que mostrar quem vota no novo imposto

07/02/1993

A atuação da Folha na cobertura da tramitação do chamado ajuste fiscal o Congresso tem ficado aquém do que se poderia esperar. Esta é a opinião de um leitor, produtor rural de Apucarana (PR). O leitor prefere não se identificar.

Diz o leitor que a Folha não exerceu nenhuma pressão sobre os parlamentares que aprovaram este novo imposto. Ao contrário, ele julga que a proposta do governo Itamar contou com enorme tolerância do jornal. Este não exerceu a agressividade que

mostrou em outras ocasiões, como na votação das diretas-já ou no recente processo de impeachment do ex-presidente Collor. O executivo conseguiu apoio na Câmara para o novo tributo sem que nenhum dos parlamentares que o apoiaram tivesse que dar maiores explicações à sociedade.

Nas decisões mais importantes do Congresso, aquelas que afetam a vida do país ou o bolso do cidadão, a atitude da Folha tem sido a de publicar relação dos parlamentares acompanhada de seu voto. Estas listas são da maior utilidade para que os leitores possam verificar a posição de seis representantes, checar se eles votam em sintonia com os interesses da população.

Agora, quando o antes ambicioso projeto de "ajuste fiscal" reduziu-se a apenas mais um imposto, o jornal inexplicavelmente deixou de exercer uma vigilância mais próxima. Nem ao menos a posição de cada deputado federal paulista foi divulgada. O caso justificava a publicação da lista completa dos deputados federais com os respectivos votos nessa decisão tão importante.

Era preciso cobrar de cada um -ao menos dos representantes paulistas- sua justificativa para que se imponha mais um encargo à sociedade sem que se tenha segurança a respeito dos benefícios.

O leitor de Apucarana estranha ainda que a Folha tenha se empenhado tanto na produção de uma denúncia inócua como a do projeto fictício que estabelecia a volta do Brasil à condição de colônia de Portugal e que agora, quando o Parlamento dá demonstração concreta de suas limitações, haja essa relativa condescendência. É bom lembrar que no caso do projeto fictício o jornal deu-se inclusive ao trabalho de publicar uma lista dos signatários na capa de sua edição dominical.

O novo imposto ainda vai à votação o Senado. Em editoriais, a Folha já declarou explicitamente que deplora a iniciativa. Falta agora possibilitar que cada parlamentar seja exposto ao julgamento dos leitores à luz das posições que são realmente assumidas em questões reais e relevantes.

O CASO DO TREM

A debilidade mais essencial no trabalho de repórteres, editores e das empresas jornalísticas é a subestimação da influência de seus preconceitos, prejulgamentos sobre a objetividade e isenção do produto que oferecem.

Episódio recente arremessou a Folha num tipo de sequência noticiosa sobre assunto em que o jornal tem poucas certezas, mas parece dispor de segurança absoluta. Trata-se do caso dos candidatos excedentes no último concurso para auditor fiscal da Receita Federal. Eles obtiveram nota mínima necessária para passarem à segunda

fase do exame e agora deverão ser convocados pelo governo, através de lei já aprovada no Congresso, para completar vagas existentes no quadro da Receita.

O assunto envolve tema complexo, inclusive filigranas constitucionais. A pergunta básica é: Candidatos que tiveram acima da nota mínima em um exame mas que excederam as vagas estabelecidas pelo edital devem ser chamados quando abrem-se novas vagas ou devem submeter-se a novo concurso?

Há concursados que dizem que já passaram e querem respeitados seus direitos. Existem outros que não obtiveram a nota mínima e gostaria que se fizesse novo concurso. Outros ainda nunca fizeram o exame e querem uma oportunidade em igualdade de condições. Por último há os cursinhos e os jornais de concursos que vivem dos exames.

Todos os lados têm pareceres jurídicos a seu favor. Ambos manifestaram suas opiniões a este ombudsman e à Folha resolveu entrar no caso "chutando a porta", por assim dizer.

O título na capa ("Receita Federal terá trem da alegria") e o título da reportagem interna ("Planalto prepara trem da alegria") oriunda da Sucursal de Brasília davam o tom de denúncia e posicionavam o jornal de um lado da polêmica. O jornal considera que os concursos com nota mínima não tinham direito a ser chamados para a Receita. O texto da reportagem dizia que os concursados ("desclassificados") estão sendo chamados à revelia da lei e graças a um lobby dos interessados, que teriam influenciado os parlamentares.

Ao contrário do que recomenda o verbete "ouvir o outro lado" do Novo Manual da Redação, a Folha não veiculou naquele mesmo dia a versão dos concursados. Além disso, a reportagem publicada ampliou livremente o sentido da expressão "Trem da Alegria", de uso até então restrito aos casos de funcionários contratados sem concurso público.

No dia seguinte, "trem da alegria" saiu dos títulos e foi para o sobretítulo, isto é passou a ser a denominação geral da cobertura. Dessa feita foi publicado o que se pode chamar de um "outro lado" (o dos concursados com nota mínima ou mais), mas num texto cheio de ironias, que não ocultava o objetivo de desautorizar a validade dos argumentos das pessoas ouvidas. Veja trecho: "A comissão dos aprovados reúne candidatos reprovados no concurso da Receita Federal que seriam beneficiados pelo trem da alegria". Esse é o texto que se propões a veicular a versão do atacados na reportagem...

A Secretária de Redação da Folha, Eleonora de Lucena, baseia-se em relatório interno do jornalista Elvis Bonassa, autor da reportagem, para defender o sio da

expressão "trem da alegria" no caso. "O edital deixava claro que o concurso era para 500 vagas, não existem outros classificados a partir daí", diz Lucena.

Antes de deixar surgir todos os fatos e versões a respeito, a Folha já firmou posição. E com tal ênfase, que é quase impossível retroceder, se for o caso.

O jornal não tem a meu ver elementos nem motivos para adotar atitude tão definitiva. Não é função do jornal oferecer informações contaminadas de opinião, mas apenas informações claras e justas em todos os envolvidos, de maneira a que os leitores cheguem às suas próprias conclusões a respeito.

Crônica de uma demissão anunciada

07/03/1993

Todos os jornais diários com influência nacional publicaram na segunda-feira passada em parte de suas edições a notícia de que o ministro da Fazenda Paulo Haddad, pedira demissão e seria substituído pelo engenheiro Eliseu Resende. Todos menos a Folha.

Como se sabe, a mudança de ministro no Brasil tem enorme interesse jornalístico. O titular do ministério econômico atrai para si grande curiosidade, só superada pela que envolvem o presidente da República.

A troca de ministro da Fazenda é o tipo de manchete "quente" para o noticiário dos jornais, pois reúne novidade, polêmica e interesse. E a notícia ocultada pelas autoridades, que sempre vêem especuladores tentando lucrar com a informação.

De tanto que se repetem, as demissões de ministros da Fazenda já caíram numa espécie de rotina. Desde a nomeação, a trajetória dessas pessoas parece obedecer a um ciclo caracterizado pela dúvida inicial, passando pela afirmação junto à opinião pública e terminando em desgraça.

O noticiário parece preso a esse ritual que chega a ser monótono em sua agitação. As artimanhas palacianas, as intrigas, os vazamentos de informações e os balões de ensaio variam de um ministro para outro, mas tudo conduz a uma mesmo "gran finale", a queda do ministro. Os indícios do desfecho iminente se repetem. Os jornalistas, os de Brasília e especial, estão acostumados a eles.

No caso específico da queda de Haddad domingo passado, havia indícios suficientes a apontar o desfecho. No sábado, a manchete do "Jornal do Brasil", apoiada em declarações do presidente Itamar ao jornalista Carlos Castello Branco, configurava uma situação irreversível para o ministro: "Itamar desautoriza Haddad e diz que quem manda é ele". No domingo, dia em que o ministro viria a pedir demissão, a manchete

de "O Globo" era "Itamar dá ultimato a Haddad" extraída de declarações feitas na véspera pelo presidente a vários jornais, inclusive à Folha, que privilegiava aspecto secundário em sua manchete ("Itamar fala em controle de preços"). Sem entender o que estava acontecendo, o jornal não se preparou para o desenlace.

O diretor-executivo da Sucursal de Brasília, Josias de Souza, afirma que o plantão montado no fim-de-semana não recebeu qualquer orientação especial em relação à queda de Haddad. Foi um plantão rotineiro, burocrático. O jornal não conseguiu certificar-se da existência de reunião secreta e decisiva no Palácio da Alvorada entre 17h e 23h30 de domingo, quando o novo ministro Eliseu Resende foi convidado.

Ao final da reunião, a Sucursal chegou a falar com um dos participantes da reunião, mas contentou-se com um desmentido sobre a demissão de Haddad. Enquanto este negava à Folha, outros admitiam a notícia para os demais jornais. Era o caso apenas de falar com a pessoa certa. O diretor da Sucursal declara que falou empenho para essa tarefa.

Enquanto os outros jornais paravam as rotativas para anunciar a troca de Haddad por Resende, a Folha rodava a mil com um título insosso: "Itamar pede punições para lei antitruste". Só à 1h30 da madrugada de segunda o jornal trocou sua manchete, mas com base em informação errada, um boato não confirmado: "Haddad decide hoje se deixa o ministério".

O ministro já havia decidido sair, sua demissão fora aceita pelo presidente, já havia outro titular para o cargo e a Folha, só a Folha dentre os grandes jornais do país, não sabia -o episódio ocorria apenas um dia depois de a Folha publicar com destaque pesquisa de opinião nacional que a apontava como o "melhor", o "que mais vende", "o mais independente", "o mais importante" e o mais apreciado jornal brasileiro. A coincidência deve ter deliciado os concorrentes da Folha.

Em si, o fato de se dar ou levar furos esporádicos -mesmo graves como o de segunda- não significa muito. Mais do que uma falha ou acerto episódico, a longo prazo um jornal é construído principalmente à base de sua competência em fornecer informação confiável, independente e relevante em todas as edições.

Mas é obrigatório constatar também que frequentemente em momentos importantes a Folha não tem conseguido obter as informações relevantes -sem falar que há muito tempo o jornal não dá um furo daqueles que fizeram a fama da Folha. Por alguma razão, as notícias estão sendo subestimadas. E sem notícias nenhum veículo por mais criativas que sejam suas fórmulas, consegue se manter na liderança.

ALTA E BAIXA

ALTA... para "Veja", pela revelação de partes polêmicas do livro do e-porta-voz de Collor, Claudio Humberto, com quem a revista firmou contrato d exclusividade. ALTA... para "Isto É" pela revelação de supostas irregularidades envolvendo o filho do senador Mauro Benevides em intermediação de pagamentos e serviços para empresas que trabalham para o Senado. ALTA... para "O Globo", pela publicação da entrevista com o advogado-geral da União José de Castro Ferreira, na edição de quinta-feira passada. A entrevista acabou provocando o pedido de demissão do presidente do BNDES, Antônio Barros de Castro.

Lições do "denuncismo"

21/11/1993

No domingo passado, sete páginas à frente da coluna em que a ombudsman convidava os leitores da Folha a refletir sobre o "denuncismo" que varre a imprensa, a Folha deu um exemplo pronto e acabado desse fenômeno. Manchete da pág. 1-13 do jornal daquele domingo dizia: "Empresa pagou táxi aéreo para Lula". Logo abaixo vinha a linha-fina: "O presidente do PT e Jorge Bittar viajaram em avião do filho do deputado João Alves". Como prometi voltar ao tema, e oito leitores escreveram ou telefonaram sugerindo este caso como o mais evidente da semana, vamos a ele.

Lula é hoje um dos mais fortes concorrentes à sucessão presidencial, e o único que sobreviveu, com seu partido intacto, ao escândalo do Orçamento. É claro que, por isso, tornou-se o alvo preferencial dos que têm um olho nas revelações da CPI e outro nas urnas que vão levar a Brasília. É claro que, por isso, não iriam tardar as providências para implicá-lo no mar de lama. A Folha se prestou, ingenuamente, para acelerar essas providências no domingo passado e durante a semana.

Em 1992, durante a campanha eleitoral, Lula e o então candidato a vereador pelo Rio Jorge Bittar (PT) tomaram um jatinho em direção a Macaé e Volta Redonda, para participar de comícios. O vôo foi pago por uma empresa que forneceu merenda escolar à gestão de Luiza Erundina e continua fornecendo a Paulo Maluf, a Nutrícia.

Isso só já bastaria para levantar uma suspeita contra o presidente do PT, mas o jornal insistiu em ligá-lo ao deputado mais famoso do país hoje em dia, aquele que ganhou muitas vezes na loteria com a ajuda de Deus, como disse na CPI. Não havia uma só evidência na reportagem, como não há até hoje, de que Lula e João Alves tivessem qualquer relacionamento, ou de que Lula tenha se beneficiado de uma mordomia oferecida pelo "anão" do Orçamento.

Tudo o que aconteceu foi que o petista voou num avião alugado da empresa de táxi aéreo Ajax, que na época pertencia ao filho de João Alves, Landulfo Alves. O jornal

se esqueceu de que ninguém, a não ser que tenha motivos, pergunta nas empresas de táxi aéreo a quem pertence o jatinho que fretou. Mesmo assim, a Folha escreveu no domingo passado: "Os vôos de Lula nas asas de João Alves podem servir de munição para os adversários do PT".

Nem para isso serviram. A "denúncia" era tão inconsistente e a ligação entre Lula e Alves tão fantasiosa que os adversários do partido sequer se ocuparam de lançar mão delas. A Folha ainda voltou a citar a relação eventual de Lula e Alves em duas notas no Painel. Fez "denuncismo", e dos piores tipos -daqueles em que nem os inimigos podem se apoiar.

O deslize do jornal já seria grave se não se tratasse do maior e mais influente diário do país, o mesmo que tem um rígido Manual da Redação para coibir esse tipo de abuso. Já seria grave se acabasse aí. Mas não acabou. Ao noticiar que Lula viajara num avião pago por uma empresa que forneceu merenda escolar para a gestão do PT em São Paulo, a Folha se enredou em tantas desinformações que não conseguiu mais dizer ao seu leitor o que isso significava de verdade.

Bastava ter ido ao seu Banco de Dados, que funciona um andar acima da Redação, e o jornal poderia saber que a Nutrícia se envolveu, durante a administração Erundina, em denúncias de favorecimento num contrato para fornecimento de merenda escolar. É no mínimo suspeita qualquer mordomia oferecida por empresários a políticos; se essa mordomia ainda é financiada por alguém que pode ter sido beneficiado pelo político ou seu partido (e benefício, neste caso, sempre envolve dinheiro público), a imprensa tem o dever de investigar. Não foi o que a Folha fez. Pior do que isso: a concorrência também não fez.

Ao longo da semana, enquanto esquecia que Lula voara "nas asas de João Alves", o jornal se limitou a reproduzir declarações oficiais de quem prometia investigar o caso Nutrícia e o aluguel do jatinho de Lula. Mas a Folha, ela própria, não foi capaz de avançar na apuração do favorecimento da Nutrícia nem de provar se havia alguma relação entre esse possível favorecimento e a viagem de Lula no jatinho fretado. Tudo o que o jornal conseguiu foi levantar uma suspeita irresponsável contra Lula para, em seguida, permitir que ele deixasse sem explicações convincentes o fato de uma empresa estar pagando suas despesas de viagem em campanha.

A Folha prestou um desserviço ao leitor e perdeu uma boa oportunidade de fazer jornalismo ao dar essa aula de desinformação e "denuncismo".

*

O que há de positivo nesse episódio é que pelo menos oito leitores o viram nas páginas do jornal e identificaram ali um exercício de mau jornalismo sob a forma de "denuncismo". Por isso, e pelo momento delicado por que passam o país e a

imprensa, a ombudsman renova o convite: que o leitor fiscalize o jornal e não permita que ele faça "denuncismo", levante acusações infundadas e suspeitas levianas, não apresente provas do que noticia. Essa cobrança firme e vigilante pode fazer com que, ao final de tudo, o país e a imprensa saiam deste caso muito melhores do que entraram.

O que revela um fundo de baú

01/05/1994

Até anteontem, sexta-feira, 20 leitores já haviam protestado contra uma reportagem que a Folha publicou na quinta-feira da semana passada, 21 de abril, debaixo do título "Lula declarou admirar Hitler e Khomeini". É verdade que a maior parte desses leitores vão votar em Lula para presidente, e que seus protestos levam em conta o que eles imaginam ser uma indisposição da Folha contra o candidato do PT. Mas alguns de seus argumentos são imbatíveis, e merecem análise.

Um exemplo: a Folha não revelou quem foi que desenterrou a entrevista de Lula feita 15 anos atrás -e sem esse dado, importante, o leitor não pôde conhecer a origem de um golpe de campanha contra o PT, promovido por alguém que tenta grudar ainda mais no candidato a imagem de radical. Se esta vai ser a corrida eleitoral mais suja a que já se assitiu, a imprensa deveria ter especial preocupação em revelar a fonte das acusações e dos dossiês que prometem pipocar daqui até dezembro.

Ao apresentar ao leitor o que disse Lula, o jornal "editou" as declarações sobre Hitler e Khomeini, retirando-as de um contexto (a íntegra da entrevista) e menosprezando uma situação (ela foi feita em 79) que poderiam explicar muita coisa. De um total de 12 páginas de entrevista, a Folha pinçou duas frases. Não teve o cuidado de ler a entrevista inteira, ao que parece, porque não ofereceu ao leitor uma análise de tudo o que disse na ocasião aquele Lula de 34 anos, recém-saído de duas greves monumentais que mudaram a história sindical e política do Brasil, às vésperas de fundar um partido que hoje é o PT. Duas de suas frases foram suficientes.

Se tivesse feito reportagem, no sentido mais nobre da palavra, a Folha poderia ter contado ao leitor que, sobre Khomeini, um Lula nada radical também disse na entrevista: "Ninguém pode ter a pretensão de governar sem oposição. E ninguém tem o direito de matar ninguém. Nós precisamos aprender a viver com quem é contra a gente, com quem quer derrubar a gente. Não é justo o Khomeini tomar o poder, ser aplaudido, admirado e depois começar a matar os caras que são contra ele. Então ele teria que admitir como natural que o Xá matasse os adversários. Acho que o importante é fazer a coisa de forma que não sobre argumento pra ninguém ser contra". À pergunta "Quer dizer que você admira o Adolfo (Hitler)?", Lula respondeu na mesma entrevista: "Não, não. O que admiro é a disposição, a força, a dedicação. É diferente

de admirar as idéias, a ideologia dele". Segundo anotação da entrevista original, a resposta foi dada em tom "enfático". Ao registrá-la, apenas na edição de 28 de abril, o jornal estranhamente não reproduziu esse detalhe.

Se tivesse feito reportagem, no sentido mais nobre da palavra, a Folha poderia ter contado ao leitor que, calouro na política em 79, Lula disse admirar em Hitler e Khomeini algo que talvez não soubesse nomear: seu carisma. E é inegável que ambos tivessem carisma (aliás, Hitler aparece listado como exemplo no verbete "carisma" do Novo Manual da Redação editado pela Folha, ao lado de Getúlio Vargas, Charles de Gaulle e Fidel Castro, numa lista que ainda poderia ter Winston Churchill, Franklin D. Roosevelt ou Stalin).

Em vez de ter tratado a entrevista com um certo sensacionalismo, a Folha deveria ter se preocupado em enquadrar o caso dentro do que ele é: um golpe de campanha com o objetivo de criar um fato (negativo) para um candidato adversário (de quem? O jornal não revelou ainda). Resguardou uma fonte em detrimento do direito que o leitor tem de conhecer os bastidores da tal campanha mais suja da história). E poderia ter conservado sua isenção numa corrida eleitoral em que esse tipo de "revelação" promete ser pauta diária. A cada dossiê, a cada fundo de baú revirado, a imprensa tem que responder com rigor cirúrgico: abri-lo e dissecá-lo para oferecer ao público um diagnóstico preciso e equilibrado sobre seu conteúdo e sua confiabilidade.

A Folha perdeu uma boa oportunidade, e irritou seus leitores com um comportamento apressado e razoavelmente irresponsável, que dá margens a suspeitas como as que aparecem em várias das manifestações à ombudsman: o jornal estaria ajudando a atrapalhar a campanha de Lula.

Levantamento do boletim "Deadline" mostra que a Folha está publicando um noticiário equilibrado entre os dois candidatos mais bem colocados nas pesquisas eleitorais, Lula (36% na última pesquisa Datafolha) e Fernando Henrique Cardoso (20%). Do espaço reservado à cobertura das eleições, a Folha estaria reservando 12,77% para Lula e 11,05% para FHC. "O Estado de S.Paulo" estaria dando 6,58% para FHC e 6,22% para Lula. "O Globo", 5,66% para FHC e 2,70% para Lula. "Jornal do Brasil", 7,86% para FHC e 4,82% para Lula.

Lembro ao leitor que esses números revelam pouco, quase nada. É preciso analisar como os jornais estão ocupando esses espaços - e a impressão que os leitores da Folha continuam manifestando em cartas e telefonemas é de que o jornal está acometido de "fernandohenriquismo". Ainda falta alguém analisar se o espaço reservado para o candidato do PT tem matérias de conotação mais negativa ou positiva do que aquelas publicadas sobre o candidato do PSDB. Se as fotos em que Lula aparece são mais favoráveis ou cruéis do que aquelas em que FHC aparece. Ou

seja, ainda falta um trabalho mais consistente sobre a cobertura que os jornais estão fazendo desta eleição.

A Folha noticiou os números do "Deadline" em sua coluna Painel de terça-feira, 26 de abril, sem a devida ressalva de que eles foram obtidos com régua, e não com uma análise crítica do jornal. Análise, aliás, que a imprensa continua devendo a seus leitores.

Por motivo de viagem, Ricardo Semler só volta a escrever em 15 de maio.

Um artigo do jornalista Janer Cristaldo publicado no Mais! de domingo, 24 de abril, provocou reações não só de leitores mas da Funai e entidades ligadas aos índios. No artigo, Cristaldo sustenta que não houve massacre algum de ianomâmis em Haximu, como autoridades anunciaram e a imprensa noticiou fartamente no ano passado. "Onde estão os 19, 40, 73, 89, 120 e finalmente 16 cadáveres chacinados?", pergunta o artigo, sintomaticamente intitulado "Os bastidores do ianoblefe".

As reações contra o texto de Cristaldo, apaixonadas em sua maioria, não foram suficientes para responder a dúvida que ele levanta: sem provas, sem evidências e sem corpos, como pode ter havido crime? É verdade que o texto do jornalista é racista, e que tem defeitos técnicos -para provar que os ianomâmis são índios ferozes, Cristaldo recorreu a um livro do antropólogo Napoleon Chagnon que já não tem respaldo entre seus colegas. Chagnon teria exagerado nas tintas ao descrever os costumes daqueles índios com quem conviveu.

Por mais polêmicas que pareçam, as opiniões de Cristaldo sustentam-se num argumento difícil de refutar. A imprensa jamais conseguiu reunir as provas de que o massacre de Haximu tenha mesmo ocorrido, ainda que 24 garimpeiros tenham sido indiciados no caso, à espera de julgamento. Aos leitores irados, sugiro que escrevam ao Painel do Leitor -para onde também encaminhei cartas das entidades ligadas aos índios eventualmente endereçadas à ombudsman. Neste episódio intrincado, entretanto, há que se dar razão a Cristaldo quando ele diz que a imprensa ajudou a patrocinar um festival de desinformação que segue até hoje no caso Haximu.

O caderno especial sobre os 10 anos da derrota da emenda que restabelecia eleições diretas, publicado no domingo passado, conseguiu opiniões unânimes dos leitores. Foi muito elogiado, mas criticado também porque deixou de trazer a lista dos parlamentares que votaram contra a emenda na sessão de 25 de abril de 1984. "Boa parte deles continuam por aí, fazendo política. O leitor poderia saber quem são", disse uma leitora de São Paulo.

Os números do atendimento de abril estão aí ao lado. Foi um mês com dois feriados (Semana Santa e Tiradentes), mas nem isso tirou o fôlego dos leitores. Eles

telefonaram menos, mas escreveram mais. Confira no quadro. Durante toda esta semana, a ombudsman estará fora do jornal, participando do encontro anual de ombudsmen de imprensa promovido pela ONO (Organization of News Ombudsmen), que desta vez acontece em Minneapolis, nos Estados Unidos, entre hoje e quinta-feira. As cartas e os telefonemas ficarão aguardando meu retorno, em 10 de maio, para eventuais providências, mas os casos mais urgentes serão encaminhados imediatamente à Redação por minha secretária. Até a volta.

Faltou tudo

08/10/1995

Para quem enche a boca ao falar do Quarto Poder, costume retorquir *não sem alguma provocação* que o único, o verdadeiro poder da imprensa é destruir reputações. A Folha foi envolvida esta semana numa dessas manobras sórdidas, dirigida contra Enilson Simões de Moura, conhecido no meio sindical como "Alemão".

Não conheço Alemão, nem tenho procuração dele para fazer sua defesa. Não me interessa sua picuinha com o igualmente polêmico Luiz Antônio de Medeiros, pelo controle da central Força Sindical. Até o telefonema que recebi do primeiro, nunca tinha ouvido sua voz.

Estou é no ataque, contra a **imperícia jornalística**.

A reportagem em questão saiu na terça-feira, dia 3, à pág. 1-9, sob o título "Sindicalista recebeu 'diária' de R\$ 169 do antigo SNI". A linha-fina (subtítulo) do quadro com largura de três colunas cumpria formalmente o requisito de destacar a versão do outro lado: "Alemão, da Força Sindical, diz que ganhou por palestra".

Quase tudo, na reportagem, cheirava mal. Das aspas em "diária" à cifra irrisória, do uso capcioso da expressão "antigo SNI" para designar a atual Secretaria de Assuntos Estratégicos (SAE) ao do verbo "alegar" para introduzir as explicações de Alemão, muita coisa no texto implicava sua atuação como informante dos "arapongas".

Apenas com o que li, arrisquei a seguinte crítica no comentário da edição que circulou aquele dia, sob o título

"Do jeito que Medeiros gosta":

"Alemão recebeu a fantástica soma em 5 de abril de 1995, e da SAE, que o texto faz o favor de explicar como 'antigo SNI'. Daí a usar a explicação no título... Parece má-fé, como se se quisesse insinuar que o sindicalista foi subornado durante a ditadura militar.

``Medeiros deve estar dando pulos de alegria. O jornal foi miseravelmente usado pelo desafeto de Alemão.

Por falar nisso, a Folha nunca mais falou como é que ficaram as acusações muito mais pesadas contra o acusador de hoje".

No dia seguinte, quarta, o tom da reportagem de sequência do caso era bem mais ameno. O destaque, muito menor.

Citava as acusações de Wagner Cinchetto, ex-assessor de Medeiros, contra o antigo assessorado: este teria participado de reuniões com Pedro Paulo Leone Ramos, ex-secretário de Assuntos Estratégicos do governo Collor. O famoso ``PP" de um escândalo paralelo ao de Paulo César Farias. Neste caso, o jornal renunciou ao didático ``antigo SNI".

Em contato com o ombudsman, anteontem, Alemão queixou-se de ter mandado para a reportagem da Folha, no dia 2, provas de sua participação em um seminário organizado pela SAE em 12 de abril deste ano. ``Eu não aleguei, eu provei."

O folheto do evento foi enviado por fax. Além de Alemão, havia participantes sobre os quais não se levantou a suspeita de colaborarem com o ``antigo SNI": Ronaldo Sardenberg, Teotonio Vilela Filho, Clóvis Carvalho, Sérgio Motta...

Segundo o editor de Economia da Folha, André Lahóz, 26, só a capa do folheto chegou às mãos da repórter:

``Houve um problema de comunicação. Por isso achamos prudente dizer que ele `alega'. Alemão reclamou no dia seguinte, ficou de mandar novamente o fax, mas nada chegou".

O resumo da ópera é que o fax com a resposta do acusado só chegou completo até a Redação na sexta, e por intermédio do ombudsman. Segundo o editor de Economia, as novas informações levariam à publicação de uma nova reportagem, na edição de ontem.

``Eu faço um mea culpa, acho que houve um tratamento exagerado ao tema. Não merecia tudo isso", afirma Lahóz. Mas o editor insiste em que não vê problema com a menção no título ao ``antigo SNI": ``De fato a SAE é o antigo SNI. O título não está incorreto".

Eu acrescentaria que ele também não está correto _na acepção ética do termo. A SAE do governo FHC não é a SAE do governo Collor, que por sua vez já não era mais o SNI de Geisel.

Faltou tudo nessa reportagem: prudência, bom senso, perícia, desconfiança, investigação. Inclusive contra Alemão, se fosse o caso, que há bem pouco tempo nada tinha contra Medeiros. Nessa guerra suja, como tantas de alguns setores do sindicalismo, o bom jornalismo foi a primeira vítima.

Bomba

O caso da semana foi a da explosão no Itamaraty. Além do bom desempenho jornalístico da Folha *único jornal a obter entrevista e foto do suspeito Jorge Mirândola no dia de sua prisão* e da inoperância da Polícia Federal em prevenir o atentado, o que mais chamou a atenção foi a sem-cerimônia com que apresentou o acusado à execração pública.

A esse propósito, reproduzo trechos da carta que recebi anteontem do leitor Luiz Arnaut, de Belo Horizonte:

“O grande absurdo cometido quando da cobertura do caso Escola Base está sendo reeditado. Vários veículos de comunicação, incluindo a Folha, estão tratando o sr. Jorge Mirândola como uma Maria Madalena. Todos jogam pedras, acusam, desrespeitam sua intimidade. Veja as fotos publicadas. As quatro fotos de propriedade de Mirândola, nas quais ele está à ‘cowboy’, são privadas e ninguém tinha o direito de publicá-las sem prévia autorização. (...) Não estou tomando as dores de Mirândola. A violência cometida contra a diplomata David deve ser punida”.

É sempre bom quando alguém se lembra dessas coisas. Mas discordo do leitor Arnaut num ponto: existe uma enorme curiosidade pública em torno do possível autor do atentado, e os jornais nada mais fizeram do que satisfazer essa demanda. Se as fotos eram de caráter privado e foram recolhidas durante o trabalho policial, o dever de mantê-las em reserva cabe à autoridade.

Megaerramos

Como eu, o leitor deve ter ficado para lá de surpreso com o erramos de página inteira publicado domingo passado pela Folha, a propósito dos muitos problemas e atrasos com a encadernação de fascículos. Só me cabe dizer que foi a coisa mais certa e digna já feita pelo jornal, desde que os problemas começaram (e já lá vão mais de seis meses). Foi a primeira vez que fiquei satisfeito por ver um anúncio expulsar texto de minha autoria para outra página (a coluna do ombudsman saiu semana passada na de número 1-12).

Mais ombudsman

Há cerca de um mês, quando falei do restrito clube dos ombudsman de jornal no Brasil, cometi duas omissões, pelas quais faço penitência pública: Marcio Calafiori é ombudsman do jornal "Diário do Povo", de Campinas (SP); e Lauro Motta, do "Rumos", publicação mensal de Fortaleza dirigida a padres casados.

Onde você mora?

11/02/1996

O leitor provavelmente mora em uma cidade, como 3/4 da população brasileira e a maioria dos consumidores de jornais. A imprensa é uma instituição urbana, nasceu com a cidade e para ela, mas vem renegando essa ligação umbilical. **A Folha, pelo menos, cobre mal os problemas que mais afetam a qualidade de vida de seus leitores.**

Trânsito, antes de qualquer coisa. Poluição. Enchentes. Barulho. Buracos. Telefones. Falta d'água. Atendimento médico. Há um pouco de tudo (ênfase no "pouco"), no caderno São Paulo/Cotidiano, um dos mais lidos segundo respostas espontâneas de pesquisas Datafolha. Se for levado em conta o espaço ocupado, porém, parece que só há um grande problema nas cidades brasileiras: crime.

É um caso sério, ninguém duvida. Mexe com um sentimento dos mais importantes, medo. A segurança aparece quase sempre em primeiro lugar nas sondagens sobre prioridades da população, rivalizando com o desemprego (a outra face da moeda da criminalidade).

Uma coisa é discutir segurança, outra é ocupar páginas e páginas com a narrativa mórbida de crimes. Leitura para esse tipo de reportagem sempre haverá, mas jornalismo nunca foi oferecer só ou principalmente aquilo que o comum das pessoas gosta de ler. **O que falta na Folha é uma perspectiva mais cidadã,** a disposição para meter o dedo e o bedelho nas feridas urbanas, cobrando do poder público soluções para melhorar a vida de quem os sustenta (o governo e a imprensa).

Ou alguém acha que viver em São Paulo, no Rio, é alguma maravilha?

PAS

Dois exemplos de coberturas deficientes do jornal: a subversão do modelo de atendimento municipal de saúde imposta pelo reengenheiro Paulo Maluf (o famigerado PAS) e a preparação da conferência Habitat 2, que será realizada pela ONU em Istambul, no mês de junho.

Como eu, o leitor deve estar insatisfeito com as informações sobre o tal PAS. É quase impossível formar uma opinião esclarecida com o que se publicou até agora no jornal, ao menos para quem não tem de antemão uma posição pró-Maluf ou pró-CRM

(Conselho Regional de Medicina, órgão corporativo que move luta sem tréguas contra a reforma do prefeito).

A Folha até agora limitou-se a opor os argumentos *quando não os xingamentos de parte a parte*. Não conseguiu ainda oferecer uma visão independente sobre a disputa, que não é somente ideológica, como pode parecer da leitura do jornal.

Ou o atendimento médico melhora, ou piora. É obrigação do jornal verificar isso e divulgar, contribuindo para o debate público. Mas não adianta só colher duas ou três declarações na porta de um hospital em que se despejaram milhões.

É preciso investigar, sofisticar a apuração. Encontrar especialistas em saúde pública, reconhecidos e sem vinculação política ou ideológica com o prefeito faz-e-acontece ou com o corporativismo dos médicos.

Comparar com experiências semelhantes em outros Estados ou no exterior. Isso é muito importante para ficar reduzido a uma troca de insultos entre homens crescidos, que de públicos nada têm, já que se permitem subordinar a saúde da população a seus interesses políticos.

O jornal tem de sair fora desse jogo de cartas marcadas.

Habitat

A conferência das Nações Unidas para debater o futuro das cidades é um bom "gancho" para tentar aprofundar o debate sobre políticas urbanas. A ela se soma a eleição para prefeituras, em outubro, na qual deveria predominar a discussão de propostas. Não será portanto por falta de pretexto que a imprensa negligenciará o tema, ao longo de 1996.

Estou informado de que o tema é prioritário para a Redação da Folha, como deve ser na maioria dos jornais. *Mas o que se viu até agora da cobertura da Habitat 2 (realiza-se no momento, em Nova York, a última reunião preparatória) não é muito animador.*

Foram selecionados pelo governo federal, por exemplo, 18 projetos de intervenção urbana que serão apresentados em Istambul como modelos brasileiros de boas práticas. A idéia da ONU é criar um repertório de soluções criativas para uso de prefeitos do mundo inteiro.

Na minha opinião, seria um prato cheio para iniciar uma série de 18 reportagens especiais, mostrando em detalhe cada uma dessas experiências. Poderia começar retratando os mutirões de construção deslanchados pela ex-prefeita Luiza Erundina, que ganhou a corrida pela indicação contra o Projeto Cingapura de Maluf.

Até o momento, a Folha optou por apresentá-las em bloco. Domingo passado, entupiu duas páginas do seu terceiro caderno com um indigesto sarapatel de informações superficiais sobre os 18 projetos. Até junho, porém, ainda há tempo de sobra para mandar repórteres conhecerem de perto cada uma dessas práticas exemplares.

É o que o leitor gostaria de ler, acredito, entre um crime e outro.

Cria fama...

O colunista Gilberto Dimenstein fez na edição do último domingo (4/2/96) um ataque enigmático ao ombudsman. O pretexto que usou foi uma defesa contra a acusação de "governista" (que nunca lhe dirigi, mas à imprensa como um todo e à Folha em particular). Sinto que a carapuça lhe tenha servido.

Como não me citou nominalmente, a grave suspeita de manipulação que Dimenstein levantou recairia sobre a instituição do ombudsman. É este o único motivo que me leva a responder a seu tortuoso raciocínio de corte psicológico, exemplo acabado do argumento "ad hominem" há séculos condenado pelos bons polemistas (por se afastar do principal, ao atacar o adversário e não suas idéias).

Minha única resposta a Dimenstein é que muitos jornalistas *como os que me antecederam neste cargo que tenho a honra de ocupar* não avaliam suas carreiras em termos de notoriedade, mas de integridade.

Iconoclastia de ocasião

17/03/1996

Não se pode acusar a Folha por falta de arrojo ou criatividade. O jornal agora inventou a solução para o problema da reforma agrária no Brasil: distribuir as terras da Igreja Católica.

Foi o que propôs **uma de suas manchetes mais enviesadas**, em meses. "Igreja poderia assentar mais de 20 mil famílias", dizia o título principal do último domingo. O subtítulo seguia o mesmo diapasão: "Propriedades católicas incluem área suficiente para instalar todos os sem-terra".

Um paraíso terrestre, despachando o equilíbrio para o quinto dos infernos.

Não vou entrar no mérito da animosidade ideológica da manchete, que parece evidente. Não é necessário. **O trabalho era técnica e jornalisticamente deficiente**, uma raridade em se tratando dos dossiês Tempo Real.

É melhor deixar de lado também traços cômicos da edição, como o emprego de fotos urbanas numa reportagem sobre terras. Na pág. 1-9, 462 centímetros quadrados e coloridos mostravam o fausto da igreja de São Francisco na Bahia, toda em ouro. Talvez fosse o caso de repartir tudo entre os pobres.

Regra de três

Quem leu a reportagem nas págs. 1-8 a 1-10 logo percebeu o erro implícito na aritmética jacobina da Folha. O jornal parece conhecer somente a regra de três: se o Incra recomenda 15 hectares por família, os 330 mil hectares supostamente da igreja resultariam em 22 mil assentamentos.

A própria reportagem informava que 9.582 das 11.801 propriedades tinham menos de 10 hectares, ou seja, não satisfaziam esse requisito mínimo. Isso para não tocar na questão da (im)produtividade.

"O cálculo é apenas teórico", protestei na crítica interna da edição: "Não acho que a igreja esteja acima do escrutínio público. Mas acredito que não é com mensagens pueris (...) que se vai explicar alguma coisa. Um bom material, empobrecido por uma edição tacanha".

O pior ainda estava por vir. Anteontem, o jornal publicou o que parecia um "outro lado", inclusive com chamada de capa, com a versão da CNBB em nota oficial. A pág. 1-10 dava conta de que eram só 195 mil os hectares passíveis de distribuição, suficientes para 13 mil famílias. Mas talvez nem isso seja correto.

A reportagem da sexta-feira omitiu uma informação fundamental da CNBB. Logo no ponto 1, a nota deixa claro que as terras atribuídas à Igreja Católica pelo jornal são as identificadas pelo Censo Agropecuário de 1985 como pertencentes a "instituições pias e religiosas", em geral. Nem todas, portanto, seriam propriedade católica.

"Houve falha de não incluir o trecho na reportagem", diz Eleonora de Lucena, secretária de Redação. O jornal planejava reconhecer o erro na edição de ontem, mas na noite de sexta decidiu verificar a informação da CNBB, antes de assumi-la como fato. A reportagem ficou adiada para terça-feira.

Não dá para criticar a Folha por enfim fazer a coisa certa. Mas é inescapável anotar que só se dispôs a fazê-lo no momento de penitenciar-se. Será difícil convencer leitores ressabiados de que a primeira pedra foi atirada apenas por distração ou imperícia, não de propósito.

Pelo telefone

Na terça-feira, em Tóquio, foi o próprio jornal que virou vidraça, mas deu a volta por cima pondo a boca no trombone. Publicou no dia seguinte, na pág. 1-8, a reportagem "Motta faz acusações contra a Folha". E deu conta de provocação lançada pelo ministro das Comunicações na presença de vários jornalistas brasileiros.

Sérgio Motta, em resumo, disse que a Folha iria perder sua independência porque participa de consórcio que concorrerá para a operação de telefonia celular em São Paulo. O próprio jornal tinha noticiado, dias antes, que se associara ao Unibanco e à Odebrecht com essa finalidade.

Na resposta a Motta, a Folha disse que participa somente por se tratar de um leilão, o que deveria afastar pressões políticas. E devolveu a suspeita à incontinência do ministro: "Existe, no governo, o desejo de usar as licitações como meio de chantagem e de intimidação".

Uma boa resposta para uma declaração leviana. Os fiscais da independência da Folha são seus próprios leitores, que tomaram *tanto quanto Motta* conhecimento de mais essa investida empresarial. Se cometer a burrada de atrelar seu jornalismo a interesses comerciais, o jornal estará dilapidando seu maior patrimônio: credibilidade.

Ora, o 'Manual'...

05/05/1996

O assunto jornalístico da semana foi sem dúvida o belo furo do jornal "O Globo" domingo passado:

"Documentos identificam mortos do Araguaia". Com esta e outras três manchetes durante a semana, o principal diário fluminense lançou um pouco de luz sobre um capítulo obscuro da história recente do Brasil.

A Folha foi lenta em reconhecer o furo do concorrente. Só na edição de terça-feira publicou reportagem sobre a descoberta. Pior, o maior jornal do país não fez jus à própria estatura e agrediu seu código de ética, o "Novo Manual da Redação".

A reportagem saiu na pág. 1-12 com o título "Exército sonegou ao governo informações sobre guerrilha". Evidentemente, tratava-se do caso levantado pelo "Globo". O nome do jornal, porém, não era citado.

Nem é preciso conhecer o "Novo Manual" para saber que a omissão é eticamente inadmissível. Mais mal ainda fica a Redação da Folha quando se conhece o compromisso que ela tornou público na pág. 34 do seu código de conduta:

"A Folha não deixa de publicar informação que outro jornal, revista, emissora de rádio ou TV já tenha noticiado com exclusividade. A Folha cita nominalmente o veículo de comunicação que tenha dado um furo importante".

Reincidente

Não é a primeira vez que os jornalistas da Folha descumprem esse preceito. Em pouco mais de um ano e meio como ombudsman, várias vezes indiquei esse tipo de desvio na minha crítica interna da edição (documento de 2 a 4 páginas que circula pela Redação no início da tarde).

Por coincidência, critiquei aqui na semana passada o hábito de jornais minimizarem "casos" dos concorrentes, como o assassinato atribuído à "Máfia da Saúde" pelo "Jornal do Brasil", em 25 de abril. Outro exemplo podia ser encontrado na mesma edição de 30 de abril, em que uma reportagem sobre Rose, ex-mulher de Pelé, citava a revista "Veja" somente de passagem.

O caso Araguaia/"Globo" é muito mais grave, e não só pela importância da revelação. Não contente em omitir a fonte do material exclusivo, a Folha fantasiou a reportagem como produto de investigação própria. Leia o terceiro parágrafo dessa peça indigna da reputação do jornal:

"A Folha apurou que os arquivos do Exército possuem os documentos. Há inclusive fotos do arquivo particular de um militar que participou das campanhas do Exército, realizadas entre 72 e 75 para derrotar a guerrilha, mostrando cadáveres de militantes do PC do B".

Crítica interna

Nesse dia, abri a crítica interna com uma nota virulenta contra tanta falta de respeito pelo trabalho alheio (no caso, dos repórteres Adriana Barsotti, Aziz Filho e Consuelo Dieguez). Com efeito, a "apuração" da Folha tinha sido feita também por centenas de milhares de pessoas, no domingo, ao ler a reportagem do "Globo". As fotos e os documentos estavam todos lá, quatro páginas de jornalismo puro.

Nesse comunicado, indiquei como exemplo a ser seguido pela Folha o comportamento da "Gazeta Mercantil", que reconheceu o furo logo no segundo parágrafo de sua reportagem: "A questão da localização dos guerrilheiros do Araguaia foi recolocada devido a um dossiê publicado no final de semana pelo jornal O Globo". Simples e direto, como a verdade.

Em nome dela, acrescento uma última e decisiva informação sobre esse episódio lamentável: a Direção de Redação comunicou ao ombudsman na própria terça-feira

que a menção ao diário fluminense constava do texto original da Sucursal de Brasília, mas tinha sido retirada na Redação, em São Paulo.

Os US\$ 4,5 bilhões do Incra

Na segunda-feira, o presidente do Instituto de Colonização e Reforma Agrária, Raul do Valle, procurou o ombudsman para contestar a manchete da Folha naquele dia: "Incra deixa de utilizar crédito de US\$ 4,5 bi". Disse que a tal linha de crédito não existe, oficialmente, só uma proposta vaga apresentada em correspondência apócrifa.

O caso pode representar um erro jornalístico grave e esteve sob investigação ao longo de toda a semana pela Direção de Redação. Até a tarde de anteontem, não havia ainda conclusão.

Como estarei fora durante a semana (para a convenção anual da Organização dos Ombudsmans de Imprensa, na Filadélfia), aviso que só terei condições de retomar o assunto na coluna do dia 19.

Naufração na regata

22/03/1998

Na semana de Ratinho e do deputado "pianista", quero falar sobre uma regata oceânica. É isso mesmo. E a ombudsman não enlouqueceu, ao contrário do que pode parecer.

Embora prosaica no tema, a história da regata Whitbread é importante porque ilustra de maneira clara uma atitude cotidiana dos jornalistas diante do que lhes diz o leitor. Esse comportamento pode ser resumido em uma palavra: surdez.

Para quem, como eu, não se interessa por esportes náuticos, esclareço que a Whitbread é uma competição internacional disputada a cada quatro anos, com partida e chegada em Southampton (Reino Unido).

A atual edição da prova começou em 21 de abril do ano passado. Quando ela terminar, no final de maio, os nove veleiros participantes terão aportado em sete países de quatro continentes. Pela tecnologia avançada dos barcos envolvidos, a Whitbread é considerada a Fórmula 1 do iatismo.

Tudo isso aprendi nos últimos dias, compelida por leitores enfurecidos com o silêncio da Folha sobre a etapa sul-americana da prova. Quando as manifestações começaram a chegar, procurei a Redação. A editoria de Esporte explicou que não cobre modalidades não reconhecidas pelo Comitê Olímpico Internacional, caso desse tipo de regata.

Ao saber da resposta, mais de um leitor ponderou que, a ser seguido esse critério, o jornal deveria eliminar de suas páginas, por exemplo, reportagens sobre automobilismo.

Em contato posterior, Esporte completou sua argumentação dizendo que escapam à regra modalidades de reconhecido alcance internacional.

A regata Whitbread não é Corinthians x Palmeiras, GP Brasil de F-1 ou torneio de tênis com Gustavo Kuerten. Mas, se mobilizou o leitor da Folha, por que não se pensou em uma forma de atendê-lo?

Não, a política foi mantida.

No sábado, os veleiros partiram de São Sebastião, no litoral norte paulista, em direção a Fort Lauderdale, na Flórida (EUA). Cerca de 2.000 barcos estavam no mar para acompanhar a largada. A balsa que liga a cidade a Ilhabela ficou parada por 45 minutos.

No domingo, nem uma linha sobre o assunto na Folha. O mesmo na segunda-feira, exceto por registro no caderno que circula apenas no Vale do Paraíba. Foi aí que a paciência dos leitores explodiu. "Falta foco no leitor, que deve ser o único objetivo de um jornal", disse um deles. Manifestações semelhantes, em graus variados de ira, ocuparam telefone, fax e endereço eletrônico da ombudsman ao longo da semana.

"Por que diabos a Folha está boicotando a Whitbread? Só por que a Eldorado é um dos patrocinadores?", perguntou outro leitor. Ele não foi o único a se referir ao apoio dado à prova pela emissora de rádio do grupo que edita o jornal "O Estado de S.Paulo", concorrente da Folha. Eleonora de Lucena, secretária de Redação, reconhece que houve falha do jornal. "Apesar de ter importância reduzida em termos estritamente esportivos, a regata acabou gerando um movimento grande na região de São Sebastião, que a Folha deveria ter registrado."

Ela rejeita, no entanto, a interpretação de que a ausência de cobertura teve razões comerciais. "Isso não procede. A Folha não se pauta pelo que o concorrente faz ou deixa de fazer.

" O fato é que, diante do que lhe pedia o leitor, a Folha poderia: a) ter flexibilizado os critérios que adota em sua cobertura esportiva; b) ter encontrado outro espaço no jornal, talvez ligado aos temas de comportamento, que pudesse abrigar o noticiário sobre a regata. Ao desprezar as duas possibilidades, a Folha voltou as costas ao leitor e ainda permitiu que fossem lançadas suspeitas sobre a isenção do jornal.

Jornalismo de uma fonte só

09/05/1999

Entre as cartas que recebi na semana passada, houve uma que me impressionou pela precisão com que diagnosticava uma **deficiência recorrente nas reportagens da Folha: o hábito de construí-las a partir de uma única fonte de informação, quase sempre oficial.**

A crítica da leitora se concentrava em dois textos recentes sobre a política do Ministério da Educação para compra de livros didáticos.

O primeiro, de 21 de abril, informava que, para o próximo ano letivo, o MEC "só vai comprar livros para repor os estragados e atender os novos alunos da rede pública".

Serão 60 milhões de exemplares, contra 109 milhões adquiridos para este ano.

A partir de entrevista com a presidente do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação, o jornal dizia que a medida "tem o objetivo de racionalizar o uso do dinheiro público, aumentar a duração dos livros distribuídos às escolas e incentivar os estudantes a preservar o material".

Com a mudança, cada volume passaria a ser utilizado por três anos, contra os dois atuais.

"Em países como a França", comparava a Folha, "os livros didáticos chegam a durar cinco anos".

O jornal relatava ainda que uma pesquisa constatou "falta de cuidado com os livros, que, por vezes, não são guardados em lugares adequados e são mal conservados". "É preciso mudar essa cultura", concluía a presidente do FNDE.

O segundo texto, publicado três dias depois do primeiro, também registrava uma só visão, desta vez a do ministro Paulo Renato Souza.

"É preciso conscientizar os estudantes e os professores da necessidade de preservar. É um avanço no sentido da formação do cidadão", dizia ele ao lançar campanha nesse sentido.

O protesto da leitora:

"O enfoque das reportagens empulha o leitor, que não acha a Folha na rua, mas paga por ela."

"O discurso oficial, por ser oferecido como único, não dá chance para que cada um forme sua opinião."

Professora do curso de editoração da Universidade de São Paulo, a leitora apontava uma série de aspectos não abordados pelo jornal.

Vale a pena relacioná-los.

"Esse assunto não tem um lado só. Tem muitos. O que pensam sobre ele professores, pais, editores, crianças que recebem os livros?"

"A repórter diz que na França os livros duram cinco anos, dando a entender que isso acontece por uma diferença de nível cultural."

"Faltou esclarecer se lá os livros são comprados pelos pais ou pelo governo, só para os pobres ou para todos." "Faltou ainda explicar que na França os livros têm formato mais manejável pelas crianças, e são encadernados com costura e capa dura."

"Os daqui têm papel de baixa qualidade e encadernação pouco resistente ao manuseio."

"Em nosso país, as crianças mais pobres vivem em moradias muito precárias, em que não há bons lugares para guardar os livros."

"Nas zonas rurais, as crianças fazem grandes caminhadas para chegar à escola. Nem todas dispõem de bolsas impermeáveis para transportar seu material."

"Essa campanha está com cara de que vai perseguir as crianças mais pobres como desleixadas e pessoas sem cultura, que não respeitam os livros."

Não se trata de decidir aqui quem está certo, o governo ou a professora.

É bem possível que a questão, como tantas, não comporte respostas simples.

Exatamente por isso o jornal tem a obrigação de apresentá-la sob diferentes ângulos.

"A leitora tem toda a razão de se sentir decepcionada", afirma o editor de Cotidiano/São Paulo, Vaguinaldo Marinheiro.

Ele atribui episódios como esse, "em parte, às pressões do fechamento diário", mas reconhece que, "em princípio, nenhuma reportagem deveria ser feita dessa forma".

É mais do que isso. Não é reportagem algo que é feito dessa forma.

A síndrome da fonte única não está presente apenas nos dois textos analisados pela leitora. Pode ser constatada, página sim, página não, por qualquer um que acompanhe o jornal com regularidade.

De imediato, a carta me fez lembrar das conversas telefônicas que tive, entre março e abril, com um professor da rede pública do Paraná.

Ele me procurou para reclamar de levantamento que a Folha havia publicado sobre a situação dos salários do funcionalismo nos Estados.

O leitor, que àquela altura ainda aguardava o pagamento do adicional de 30% relativo às férias de 98, ficou surpreso ao encontrar o carimbo "em dia" junto ao nome do Paraná.

O critério adotado pelo jornal *considerar "em atraso" os Estados que deviam meses de salários* pode ser questionado, mas tem lá sua lógica.

Ao mesmo tempo, é fato que os vencimentos do leitor não estavam "em dia".

Mais do que estabelecer se houve ou não erro factual, o problema residia no teor da resposta da Redação, que mais parecia um press release do governo estadual.

"O Paraná está em dia com o funcionalismo", decretava o relatório que, para fúria do professor, apresentei em nossa segunda conversa.

"Somente eles" (os professores), dizia o texto, estavam recebendo o terço de férias com atraso, porque "quase todos tiram férias em janeiro e fevereiro, o que onera bastante a folha de pagamentos".

É enorme a distância entre essa atitude e o pluralismo apregoado no projeto editorial da Folha.

Na vida real, o jornal ainda falha "na auscultação meramente formal do 'outro lado' da notícia".

De acordo com o documento, essa fase já deveria ter sido superada pela "busca de uma compreensão mais autêntica das várias facetas implicadas no episódio jornalístico".

O caso do professor terminou com minha sugestão de que a Folha publicasse carta dele, o que foi feito no domingo passado.

Quanto à história dos livros didáticos, eis a conclusão da leitora:

"Para ler o que li, era melhor pegar diretamente um boletim do governo. Do jornal que compro, espero uma reportagem de fato."

*

De hoje a quarta-feira, participarei da reunião anual da ONO (Organization of News Ombudsmen), que este ano acontece em Chicago.

Por essa razão, o atendimento ao leitor estará suspenso esta semana.

Durante minha ausência, os casos urgentes serão encaminhados por Rosângela, secretária do Departamento de Ombudsman, à direção do jornal. Todas as mensagens serão respondidas por mim a partir do dia 17.

Pesos e medidas

27/06/1999

Pelo que ouvi nos últimos dias *e apenas parte dos protestos chegou à ombudsman, enquanto outra foi bater diretamente na Redação*, a Folha terá de suar a camisa para recompor relações com os palmeirenses de seu leitorado.

Com veemência característica de manifestações sobre futebol, eles acusam o jornal de ter subestimado a conquista da Taça Libertadores da América. Estão cobertos de razão.

Para evitar mal-entendidos, vale a pena registrar que não sou torcedora do time em questão. Um pouco de bom senso e interesse pelo esporte bastam para verificar que a Folha errou a mão nessa cobertura. **Na capa de quinta-feira, dia 17, a vitória do Palmeiras sobre o Deportivo Cali não teve destaque maior do que o geralmente dado a clássicos de meio de campeonato.**

Na disposição dos assuntos na página, a notícia foi equiparada à da quebra do recorde dos 100 m. Não se trata de diminuir o significado dessa marca. É a prova mais nobre do atletismo.

Mas, para o público local, não há como compará-la a esse título da Libertadores, que é:

- a) talvez o mais cobiçado pelas equipes brasileiras;
- b) o mais importante da história do Palmeiras; c) a jóia da coroa da chamada "era Parmalat" no clube.

"A Folha é mesmo de São Paulo?", perguntou um leitor. Outros jornais registraram os 100 m, mas deram clara prioridade ao futebol. Acertaram.

A ira aumentou diante da maior visibilidade conferida ao título paulista, menos relevante, obtido pelo Corinthians no domingo passado.

Vá convencer o torcedor de que houve, no caso do Palmeiras, erro de avaliação, e não o propósito de perseguir o time. O estrago está feito.

No topo das reclamações apareceu o pôster das duas equipes campeãs. O do Corinthians circulou na totalidade da edição. O do Palmeiras, de péssima qualidade técnica (a foto era quase um borrão), só nos jornais da capital.

É possível explicar a essas pessoas que, devido ao horário em que foi realizada a final da Libertadores, era inviável incluir a cobertura em todos os exemplares da quinta-feira.

Mas não há o que dizer às que perguntam por que, então, a Folha não distribuiu o pôster no interior e em outros Estados na sexta. Isso poderia e deveria ter sido feito. O leitor da edição Nacional já é bastante prejudicado, seja pela falta de certos cadernos, seja pela temperatura mais baixa do noticiário. São limitações, de ordem comercial e industrial, que a Folha argumenta não ter como contornar.

Só falta esse leitor ser privado também de coisas que o jornal tem plenas condições de oferecer.

'Que é negro'

11/07/1999

Por ter viajado no período em que se deu o episódio, achei que havia perdido a oportunidade de comentar a polêmica em torno da referência feita, na capa da Folha, ao novo diretor-geral da Polícia Federal.

No entanto, três leitores me procuraram, na semana passada, para pedir uma posição sobre o assunto. Percebi que devia a eles uma satisfação.

Para quem não se lembra, ou nem chegou a reparar, em 22 de junho o jornal noticiou em manchete a indicação de Agílio Monteiro Filho para o cargo. Na segunda frase do texto, logo depois do nome do delegado e de uma vírgula, vinha a explicação: "que é negro".

Afinal, é ou não racista a observação? É. Não que tenha sido esse o propósito da Folha, mas a ausência de intenção não elimina a discriminação.

Diante dos protestos, o jornal argumentou que o fato era relevante, porque inédito.

No primeiro momento, cheguei a considerar a reação exagerada. Mas um pouco de reflexão me fez concluir que não havia justificativa plausível para a oração explicativa.

O alegado ineditismo só veio a ser estabelecido no dia seguinte. Mesmo antes de certificar-se dele, portanto, o jornal insistiu no comentário (de resto inútil, já que a cor da pele do personagem da notícia podia ser constatada na foto).

Mais importante, cabe perguntar o que há de excepcional no fato de a PF estar sob o comando de um negro. A menção é compreensível quando se trata de cargos de peso institucional: o primeiro presidente, prefeito, general. Há, nessas situações, o caráter de registro histórico. Não é o caso da PF, um entre tantos órgãos do governo federal.

Baixada a poeira, a direção do jornal reconheceu que o texto, tal como publicado, foi infeliz. Mas, à diferença da ombudsman, acredita que, tivesse o ineditismo sido confirmado naquele dia, ele deveria ter constado da manchete.

O "que é negro" passou relativamente despercebido pelos leitores. Duas cartas de protesto saíram na página 3.

O quase silêncio mostra o quanto a sociedade brasileira é condescendente com manifestações de preconceito racial.

É comum, entre jornalistas, zombar dos exageros do politicamente correto. O exemplo em questão mostra que não há motivo para tanta piada.

Melhores e piores

26/12/1999

A história de hoje é sobre estatística. Parece árido para a ressaca da ceia de Natal mas, muito além dos números, o assunto é a maneira como o jornal elege melhores e piores nas mais diversas áreas, às vezes **sem o necessário rigor e sempre com pouca disposição para rever seus métodos quando alguém os questiona**.

Há dois domingos, a Folha publicou um ranking de universidades brasileiras, elaborado a partir dos resultados do último provão (avaliação dos alunos do ensino superior feita pelo Ministério da Educação).

É o segundo ano em que o jornal divulga essa classificação, baseada na quantidade de As obtida pela instituição. Quanto maior o percentual de conceito máximo no total de cursos examinados, melhor a posição na lista. Quando há coincidência, tomam-se os Bs para desempate.

O título principal da reportagem destacou, além da liderança mantida pela Universidade de Brasília, a piora no desempenho das escolas paulistas. De 16 avaliadas no ano passado e neste, 12 perderam posições. A USP permaneceu em 2º lugar. A Unicamp subiu de 4º para 3º. A Unesp caiu de 6º para 21º.

Na terça-feira, dia 14, um professor de estatística dessa última me procurou para contestar a metodologia utilizada na confecção do ranking. "Observando a tabela da Folha, vemos que o número de cursos avaliados em cada universidade não é igual, muito pelo contrário", escreveu.

"O peso das informações é completamente diferente. Quanto menor a quantidade de cursos, menos diluída é a média. Quanto maior, mais dispersão teremos", continuou.

"Qualquer estudante com bom grau de conhecimento sabe que esses dados precisam de uma normalização."

Em linguagem um pouco mais simples, isso quer dizer que seria necessário padronizá-los.

O objetivo dessa técnica estatística é evitar distorções quando são comparadas amostras (no caso, número de cursos) diferentes.

No único trecho inflamado de sua carta polida, o professor disse que a Folha comparou "abobrinha com melão".

Em resposta, a Redação apresentou três considerações:

- a) seu método seria melhor por colocar na frente as instituições que têm, percentualmente, mais cursos entre os melhores do país, o que revelaria um padrão na qualidade de seu ensino;
- b) foram excluídas as universidades que tiveram menos de seis cursos avaliados, para impedir que uma escola chegasse ao topo com apenas um A;
- c) o jornal não se considera dono da verdade. A reportagem cuidou de expor as limitações do ranking, que serve apenas para dar uma idéia geral do nível das escolas.

A modéstia expressa no item "c" não corresponde ao que saiu no jornal. Não foi vendida ao leitor idéia geral de nada, e sim a classificação qualitativa das universidades do país. O enfoque não poderia ter sido mais afirmativo.

Fui ouvir o Datafolha, que não participou da elaboração do ranking, sobre os dois primeiros pontos. Os técnicos do instituto consideram que o professor tem razão

quando diz que, do ponto de vista estatístico, a padronização dos dados é a melhor maneira de evitar resultados tendenciosos.

Mas acham que não é incorreto deixar de lado a técnica estatística em nome de um determinado critério, como foi feito, desde que fique bem claro o que o jornal pretende e tem condições de mostrar.

No caso, era possível dizer que se chegou às universidades com maiores percentuais de A dentre seus cursos avaliados. Sem dúvida a formulação é longa demais para títulos, mas é trabalho da Redação encontrar alternativa viável. O errado, segundo o Datafolha, é afirmar que se trata do ranking das melhores universidades.

Para tanto, defende o instituto, outros fatores deveriam ter sido considerados, como a quantidade das demais avaliações. A atenção exclusiva ao A provocou aberrações como a seguinte: a Federal de Alagoas (31^º) obteve 20% de A e 20% de E (o pior conceito); ficou uma posição à frente da PUC de Minas, com 18,8% de A e nenhum E.

Quanto ao item "b" da resposta da Redação, os técnicos notam que o critério subjetivo de fixar em seis o número mínimo de cursos avaliados evita a situação-limite (um único A garantir a liderança nacional), mas não elimina a distorção.

A investigação deste caso me fez concluir que a Redação não refletiu o bastante antes de publicar o ranking.

Não consta que tenha procurado orientação do Datafolha, o que é incompreensível.

Nem mesmo para elaborar a primeira resposta ao professor foi ouvido o instituto, que teria melhores condições de avaliar o questionamento. A consulta, que eu já havia feito, só foi realizada pelos jornalistas quando avisei que trataria do assunto nesta coluna.

O repórter José Roberto de Toledo, provavelmente o profissional da Redação que mais se dedica ao tratamento jornalístico de pesquisas, chama a atenção para o crescente aproveitamento editorial de todo tipo de número.

"Há ranking para tudo, de futebol a mortalidade infantil", observa Toledo, que não esteve envolvido na reportagem sobre as universidades. "Muitos são inúteis, outros, discutíveis, e uns poucos, confiáveis. Tudo depende da confiabilidade dos dados e da metodologia adotada para transformá-los em um indicador sintético." O repórter cita como exemplo de excelência o IDH (Índice de Desenvolvimento Humano, da ONU), um trabalho tão profundo que rendeu a seu autor o prêmio Nobel de economia.

O jornalista vê necessidade de mais discussão sobre o uso de levantamentos, taxas e índices. "Se não houver reflexão e mais diálogo com sociólogos e estatísticos, para avaliar rankings dos outros e criar os nossos, corremos o risco de trocar o vazio do jornalismo declaratório pelo fetiche numerológico."

Este não foi um ano bom para rankings na Folha. O da ciência foi comprometido por uma quantidade extraordinária de omissões, causadas principalmente por captação de dados deficiente.

O problema com a classificação das universidades é de outra natureza, mas os dois casos têm uma característica em comum: rigor insuficiente em iniciativas nas quais o jornal se apresentou como árbitro da qualidade.

"Pode parecer mera discussão acadêmica, mas não é", disse o professor. "Quando uma informação é distorcida, alguém, com certeza, será severamente atingido."

Ou o jornal ainda não entendeu isso, ou entendeu e não se importa, o que é muito pior.

As duas faces de Elián

30/04/2000

As duas imagens desta coluna resumiram para milhões de pessoas, no final de semana passado, o desenlace da saga de Elián González, há meses em posição de destaque no noticiário dos EUA e por tabela de quase todo o mundo.

Se é que algum leitor teve como não saber, trata-se do menino encontrado em novembro na costa da Flórida, agarrado, assim como dois adultos, a destroços de uma embarcação vinda de Cuba. A mãe, o padrasto e outras oito pessoas morreram na travessia.

Elián, 6, foi acolhido por familiares que vivem em Miami. Desde então, estes se recusavam a devolvê-lo ao pai. No sábado, agentes do Serviço de Imigração pegaram a criança e a levaram ao encontro de Juan Miguel González em uma base aérea perto de Washington.

A primeira foto foi feita por um free-lancer, durante a operação, para a agência "Associated Press". Ele estava na casa autorizado pelos parentes de Elián, com os quais desenvolveu um relacionamento ao longo da extensa cobertura.

A segunda, distribuída para divulgação, foi tirada no mesmo dia na casa em que o garoto, o pai, sua segunda mulher (ele era divorciado da mãe de Elián) e o bebê do casal estão alojados na base. O autor é o advogado de Juan Miguel.

A guerra das fotos traduz a guerra de propaganda pela posse de Elián, que opõe o regime cubano à comunidade anticastrista de Miami, com o governo dos EUA em atípica inclinação, ainda que dissimulada, pela primeira parte.

Uma imagem mostra o menino apavorado com a invasão armada, ao lado de um dos homens que o salvaram do mar. Na outra ele aparece sorrindo abraçado ao pai.

No fechamento de suas capas de domingo, editores tiveram de escolher "a" foto. Alguns jornais, como "The Washington Post" e "Los Angeles Times", decidiram-se pelas duas, publicadas lado a lado.

"The New York Times" ficou com a segunda. Ela não existia no início da rodagem. Quando chegou, a primeira foto foi movida para uma página interna. Ficaram na capa pai e filho reunidos e, com menos destaque, Elián chorando no colo de uma agente na saída da casa dos parentes.

Muitos diários deram na primeira página apenas a imagem da operação. Foi o que fez a Folha. Não há problema sério na opção, embora a de duas fotos fosse a ideal no caso.

A cena de Miami tem ação, temperatura e impacto em níveis muito elevados para ser desprezada como notícia. Além disso, é tolice pensar que a via salomônica garante, sozinha, equilíbrio à edição.

O que o leitor mais precisava era de contexto para avaliar uma história repleta de manipulação. E aí está o problema, pois **contexto foi o que faltou na capa da Folha de domingo.**

Relativamente curto, o título da chamada ("Elián, 6, é tirado à força de parentes") não permitiu dizer que o menino foi "tirado de parentes" para ser devolvido ao pai. Outros jornais reuniram as duas informações em seus enunciados.

O texto omitia que os familiares estavam detendo o garoto de forma ilegal, sem o consentimento do pai e das autoridades de imigração. Também não esclarecia que a operação foi decidida após fracassadas tentativas de negociação.

Para completar, a chamada assumia como fato a versão do rapaz que aparece ao lado de Elián na foto. Segundo ele, o menino gritava ("O que está acontecendo? Ajudem-me") ao ser levado do quarto.

O pacote formado por foto, título incompleto e texto enviesado é uma aula de parcialidade jornalística. Vale lembrar que isso não aconteceu em um dia qualquer, e sim no desfecho da novela (primeira fase ao menos) do "náufrago cubano".

Não parou por aí. Título da chamada de segunda-feira: "Pai fraudou foto em que Elián sorri, diz parente". Era aposta em cavalo errado. A própria reportagem permitia perceber a fragilidade da acusação, que veio a ser refutada (o sorriso pode ou não ser espontâneo; fraude é outra coisa).

No mesmo dia, uma descrição da foto da invasão afirmava que o menino estava "sob a mira" da arma do agente. Àquela altura, exaustiva discussão sobre esse ponto nos EUA já havia concluído que não estava.

Na terça-feira, reportagem sobre a ameaça de greve em Miami lembrava que, no sábado, os familiares haviam "perdido a guarda" do menino, como se pudessem perder o que não tinham.

Até pouco tempo atrás, o quadro "para entender o caso" ensinava que Fidel Castro "tem capitalizado o episódio politicamente". Sem dúvida. Apenas se esquecia de ponderar que os candidatos à sucessão de Bill Clinton tentam fazer o mesmo.

Tudo somado, o leitor pode achar que o jornal vive um surto de obsessão anticastrista. É mais provável que se trate de uma mistura de ingenuidade e desinformação.

Em meio à guerra das fotos, a Folha será útil se conseguir mostrar tudo o que existe entre os extremos de Elián capturados nas duas imagens. Até agora o jornal ficou longe disso.

A nossa manchete errada

24/09/2000

Da última vez em que uma manchete errada foi tema desta coluna, a pimenta ardeu nos olhos dos outros. O caso relatado hoje ocorreu na Folha. À diferença do que se deu no "Correio Braziliense" quase dois meses atrás, quando houve retratação imediata, aqui o engano ultrapassou 500 dias de vida.

Trata-se do título principal da edição de 8 de maio do ano passado: "Malan sabia da ajuda ao Marka, diz PF".

A "ajuda", para quem não se lembra, é o R\$ 1,6 bilhão torrado pelo Banco Central para socorrer os pequenos Marka e FonteCindam da desvalorização do real, em janeiro de 1999.

"A Polícia Federal está convencida de que o ministro da Fazenda sabia da operação na época em que ela foi realizada", afirmou a reportagem que deu origem à manchete.

"Segundo a Folha apurou, a convicção está baseada em depoimentos e documentos que atestam a presença de Pedro Malan nas dependências do BC durante parte do período em que a diretoria discutiu o assunto."

Nos dias que se seguiram, o jornal publicou duas contestações do ministro.

A primeira, em forma de notícia e sem destaque. Ele reiterava que na visita ao Banco Central, "amplamente conhecida e divulgada à época", participou de reunião em que se discutiu apenas a mudança do regime cambial, sem referências a Marka e FonteCindam.

Depois veio uma carta no "Painel do Leitor". Nela, a manchete foi classificada como "dupla mentira". "Nem eu sabia da ajuda, nem a Polícia Federal confirma ter dito ou chegado à conclusão que a Folha lhe atribuiu."

Para entender o último trecho da frase: em resposta a uma solicitação de esclarecimentos de Malan, o Ministério da Justiça, ao qual a PF está subordinada, informou inexistir, nos depoimentos, alusão a que ele tivesse conhecimento prévio da operação investigada.

O ministro da Fazenda pedia à Folha que se mostrasse coerente com a transparência defendida em sua linha editorial, corrigindo a manchete.

O jornal manteve a versão publicada. "A reportagem baseou-se em informações obtidas junto a três fontes da Polícia Federal, todas envolvidas, direta e indiretamente, nas investigações", dizia a Nota da Redação.

"Procuradas pelo jornal, as mesmas fontes reafirmaram as informações."

Na semana passada, Malan retomou o episódio em carta à ombudsman. "Esperei todo esse tempo tanto pela conclusão das investigações quanto por um gesto de reconhecimento e de decência da Folha."

Ele criticou o jornal por noticiar o fim do inquérito sem esclarecer que apostara tudo no resultado contrário.

De fato, embora editada como segundo destaque da capa ("Ação de Malan não é provada"), a reportagem de 8 de junho deste ano foi escrita como se a anterior não tivesse existido.

"Alguém poderia imaginar que não me deveria ser conveniente voltar, tanto tempo depois, a um assunto que me causou tanto desgaste", declarou o ministro. "Não tenho problemas com isso. O que a mim causa desgaste não é o assunto. É a injustiça de uma acusação jamais comprovada."

É confortável para o jornalista pensar que na definição de manchete errada só se encaixaria o que aconteceu no "Correio": uma fantasia sem intermediários, por assim dizer.

O jornal afirma que algo existe (no caso, um negócio). Uma vez demonstrado que não existe, a única saída é corrigir.

Quando a informação é atribuída a terceiros, sempre há um meio de escapar: quem disse foi a Polícia Federal, não a Folha.

Quem na Polícia Federal? O jornal tem o direito de manter suas fontes sob sigilo. Mas o leitor tem o direito de duvidar que a avaliação dos três entrevistados pudesse ser tomada como diagnóstico da corporação.

O "diz" não elimina a responsabilidade do jornal por uma informação colocada no topo do noticiário, em especial quando sua origem não é identificada.

Outra maneira de fugir do problema é apelar à opinião. Como Malan poderia não saber? É o ministro. Esteve no BC quando lá se analisava o socorro. Nesse mesmo dia, fez refeições com o presidente do banco. E, se não soube, sendo o ministro, pior ainda.

Enveredar por esse caminho é achar que manchetes podem sobreviver sem fatos, sustentadas apenas pelas convicções de cada um.

Para constatar o embaraço da Folha, nada melhor do que descer a detalhes de seu vocabulário.

Na reportagem do ano passado, a PF estava "convencida" do envolvimento de Malan. Na deste ano, a certeza deu lugar à "suspeita" de que ele tivera conhecimento prévio do socorro.

O primeiro texto falava em "documentos e depoimentos" que dariam amparo à acusação. No mais recente, a palavra "documentos" não aparece uma única vez.

"A nota do Ministério da Justiça parece fazer parte de uma operação do governo para abafar o caso", dizia a réplica à carta publicada no "Painel do Leitor".

Como "parece"? A seguir essa linha, pode-se alegar também que a Nota da Redação "parece" fazer parte de uma operação do jornal para abafar seu equívoco.

Na sexta-feira, o diretor de Redação transmitiu à ombudsman a posição que a Folha tem hoje sobre o episódio. "O jornal errou ao confiar em fontes cujas informações não se comprovaram", afirmou Otavio Frias Filho.

Quase toda manchete envolve alguma dose de aposta. Às vezes, uma dose elevada. É impossível estabelecer regra única. Fatores que mudam de um caso para outro ajudam a decidir se convém ou não bancar o risco.

Uma coisa é certa. Se não há elemento consistente para contrapor a um desmentido, é melhor reconhecer o erro sem rodeios. Pior do que perder a aposta é perder a confiança do público se agarrando a uma reportagem sem estofado.

Buracos de jornal

22/10/2000

Depois de ler, no site da ombudsman, críticas de edições da semana passada, um leitor perguntou se eu havia notado que boa parte de minhas observações dizia respeito a "buracos" nas notícias, informações que o jornal ficara devendo. Alguns dos exemplos apontados por ele:

a) Na terça-feira, a extensa reportagem que apresentou o terceiro debate entre os candidatos à presidência dos EUA não mencionou nem o horário nem as emissoras em que o encontro daquela noite poderia ser visto. O jornalista costuma subestimar a irritação causada por falhas como essa, confiando que seus comentários serão sempre mais úteis ao leitor do que a informação básica de que este necessita para avaliar o debate por conta própria.

b) Páginas antes foi noticiado que Telma de Souza (PT), ex-prefeita e candidata em Santos, acusa a administração de Beto Mansur (PPB), seu adversário no segundo turno, de compra superfaturada de pães.

Dois leitores, além de assessora do prefeito, perguntaram por que o texto omitiu que a empresa fornecedora de pães é a mesma da gestão do petista David Capistrano, que enfrentou idêntica acusação de superfaturamento.

c) No dia seguinte, reportagem atribuiu o decreto que tirou quase todo o Nordeste do horário de verão ao "recomeço da disputa judicial entre os Estados e o governo". Que disputa? Por que o Nordeste rejeita o relógio adiantado? Nada.

Como se fosse lido em capítulos, o jornal registra apenas o desfecho da história, assumindo que o leitor viu e se recorda de explicações anteriores.

d) A capa de Esporte da mesma quarta-feira falou exclusivamente da CPI da Câmara que investiga o futebol, sem fazer nenhuma referência à comissão de objetivo semelhante em andamento no Senado. Na página seguinte, o assunto era a CPI do Senado, tratada, salvo por uma menção no pé da reportagem, como se a outra não existisse.

Em vez de lembrar que as comissões são duas e como isso aconteceu, o jornal dá de barato que todo mundo já entendeu e não vê nada de estranho nas CPIs simultâneas.

e) A Assembléia Legislativa do Amapá votou pelo afastamento do governador. João Capiberibe sustenta que a decisão não tem valor, pois o Supremo Tribunal Federal havia anulado o processo contra ele. Como fica a situação? Depois de atravessar duas matérias sem encontrar resposta clara, pensei que ela viria em um texto publicado na quinta-feira, feito a partir de entrevistas com especialistas.

Seu título: "Advogados contestam decisão da Assembléia". Expectativa frustrada. O texto cujo propósito era esclarecer a questão jurídica se limitou a dizer, por três vezes, que os entrevistados consideraram o afastamento uma "aberração".

Antes que se acuse a ombudsman e o leitor de excessivo apego a detalhes, vale a pena observar duas coisas.

A primeira é que, excetuada a história do pão superfaturado, **as reportagens citadas foram as principais de suas respectivas páginas**. CPI foi capa de caderno. Horário de verão e Amapá chegaram à Primeira Página.

A segunda é que **todos são casos de informação incompleta, que por essa razão se torna tendenciosa, incompreensível ou simplesmente de pouca utilidade**.

"É recomendável", diz o projeto editorial da Folha, "que a gama de assuntos a ser cobertos se reduza em alguma medida, desde que em contrapartida (...) o tratamento que receberem seja mais compreensivo". Os exemplos mostram a distância entre o dia-a-dia do jornal e o que ele pretende ser.

Descaso com o império

05/11/2000

Sob o mais longo ciclo de crescimento da história de seu país, os norte-americanos irão às urnas depois de amanhã ameaçando tirar da Casa Branca o partido que a ocupou durante o período de prosperidade, para lá instalar o filho do homem que Bill Clinton derrotou em 1992.

Ainda que a possibilidade não se concretize, pesquisas indicam que o resultado será o mais apertado desde 1960, quando Kennedy bateu Nixon por pouco mais de cem mil votos.

Somadas a peculiaridade dinástica da disputa, a imprevisibilidade do quadro e a influência da única superpotência sobre quase tudo à nossa volta, o que se tem é notícia repleta de aspectos a explorar.

No entanto, basta ir aos arquivos para verificar que a Folha dispensou à atual campanha menos atenção que à de quatro anos atrás, quando o segundo mandato de Clinton era certeza. A informação diminuiu em quantidade e qualidade.

Nos últimos meses, o jornal colecionou omissões em seu noticiário sobre a eleição nos EUA. O conjunto mostra como é possível acompanhar mal um assunto mesmo publicando algo acerca dele quase todos os dias.

Para falar do básico, até ontem a Folha não havia resumido o que se pode esperar de Albert Gore e de George W. Bush em questões como educação, saúde e -mais relevante ao Brasil- acordos internacionais de comércio. Trouxe apenas referências esparsas no meio dos textos.

Igualmente subestimada foi a informação de que também o Congresso pode mudar de mãos. Assim como os democratas correm risco de perder a Presidência, há chance de os republicanos ficarem sem o controle da Câmara. Em tese, a maioria democrata deixaria a Casa mais protecionista -de novo, algo com potenciais consequências para países como o Brasil.

Sempre tão interessado em pesquisas, neste caso o jornal atravessou semanas de previsões desencontradas e de empate técnico (com Bush em ligeira vantagem na reta final) sem fazer uma reportagem que analisasse os números e mostrasse o complicador representado, na metodologia dos levantamentos, pelo voto facultativo. Descontada a tradução de um artigo do "New York Times", limitou-se a registrar a esmo dados de diferentes institutos.

Outra maneira de deixar o leitor no escuro é atirar-lhe informação sem contexto que permita seu correto entendimento.

É o que o jornal faz quando dedica quase uma página a críticas de Gore a filmes violentos e seus efeitos sobre as crianças sem mostrar o quanto há de jogo de cena no gesto do vice de Clinton, dada a estreita ligação entre o Partido Democrata e a indústria do entretenimento.

Ou quando destaca em título que o "Washington Post" "pede votos" para Gore e o "NYT" "faz campanha" para a candidata ao Senado Hillary Clinton sem esclarecer que manifestar apoio em editorial -atitude menos engajada do que sugerem as expressões usadas - é rotina na imprensa dos EUA.

Bush "criticou o aborto", afirmou reportagem sobre o primeiro dos três debates entre ele e Gore. Certo, mas faltou explicar que, de olho no voto das mulheres indecisas, o governador do Texas abrandou na TV ("abortos precisam ser mais raros na América") sua posição histórica a respeito do tema (abortos deveriam ser ilegais).

Leitura obtusa das pesquisas levou a Folha a anunciar que, de acordo com elas, Gore havia vencido o primeiro debate, conclusão desmentida por evidências disponíveis na ocasião e por acontecimentos que se seguiram.

A série de omissões e distorções dá idéia de que o jornal teria aderido à tese de que tanto faz quem for eleito nos EUA.

Como observou Boris Fausto em artigo recente na Folha, a apreciação só se justifica se "pensarmos em nítidos cortes ideológicos". Por outros critérios, há diferenças sensíveis entre os candidatos. "Se algumas interessam apenas aos norte-americanos, outras dizem respeito a todo o mundo", escreveu o historiador.

A tarefa do jornal é ajudar o leitor a identificar as diferenças por trás da semelhança aparente, bem como as semelhanças que a retórica de campanha busca transformar em diferença.

Em tempo: o ombudsman não tem acesso prévio às reportagens do jornal. É possível que, páginas adiante deste balanço, a antevéspera da eleição seja marcada por uma boa cobertura. Se for assim, tanto melhor. Mas o que foi feito até agora não satisfaz.

Sob a pressão "carlista"

06/05/2001

O senador Antonio Carlos Magalhães (PFL-BA) não poupa palavra dura nem gesto autoritário. Um exemplo, em meio à crise da quebra do sigilo do painel do Senado, foi a declaração dada à Folha na sexta-feira (27) sobre a cobertura jornalística de seu depoimento do dia anterior ao Conselho de Ética: "A mídia é safada. Não traduziu a verdade. Jogou os senadores contra mim".

O soco verbal, publicado no sábado, não espanta. **Surpreende, sim, a nada sutil sequência de edições do jornal com balanceamento pró-ACM a partir dali.**

Pode haver desequilíbrios num jornal. Quando captados -ao menos se o jornal se quer imparcial-, sofrem correção. Mas, nesse caso, brotou algo inusual. Até **parece que a Folha se deixou intimidar pela verve de ACM.**

No domingo, baseada no Datafolha, a manchete foi "84% querem punição de senadores", sendo que, claramente, havia uma maioria (58% no caso de ACM e 56% no de José Roberto Arruda) favorável à cassação -algo mais forte do que simplesmente "punição". Sob a manchete, a foto de um ACM sorridente, de short e camiseta, em passeio no qual, diz a legenda, "foi aplaudido e recebeu apoio de eleitores".

Na segunda, manchete ruim para o maior rival do pefelista: "Caso contra Jader será reaberto". Embaixo: "ACM afirma ser vítima de linchamento da mídia", apontando para a única reportagem sobre o Caso Painel.

Nova foto na capa do jornal de terça. Quem? ACM, com Zélia Gattai e Gal Costa no "ato" de personalidades em seu favor (com direito a três fotos dentro).

Veio a quarta, com dois textos principais sobre o painel: "ACM teme que acareação vire "espetáculo" e ""Ficaria muito triste", diz ACM, sobre cassação".

O coroamento da jornada "carlista" na Folha se deu na quinta-feira, dia da acareação, quando o senador ocupou o alto da seção "Tendências/Debates" com o artigo "Quero apenas a verdade". Nenhum espaço, ali, para Arruda ou para a ex-diretora do Prodases Regina Borges.

Registre-se que ACM usou dessa mesma página nobre quatro vezes desde o dia 4 de março. Semana sim semana não.

Esse fato, ao lado de outros exemplos, de variados autores, pode levar leitores a se perguntarem se tal espaço de fato "obedece ao propósito de estimular o debate dos problemas brasileiros e mundiais e de refletir as diversas tendências do pensamento contemporâneo", como diz seu cabeçalho. Mas esse já é assunto para uma próxima coluna.

DO FURO À BAIXARIA

Não foi a primeira vez, nem será provavelmente a última, em que um jornal começou bem um caso e o encerrou pessimamente.

No dia 16 de abril, a Folha deu um furo de reportagem expressivo: o casal Eduardo e Marta Suplicy estava desfeito. Foi uma nota na coluna política "Painel", que mereceu uma chamada discreta da capa do jornal.

Por que essa notícia era relevante? Porque se trata de duas figuras públicas por opção, com cargos importantes e pesos significativos na vida política do país e que, ainda por cima, sempre se apresentaram enquanto tal -como casal- abertamente.

"A vida privada só tem relevância jornalística", diz o Manual da Redação da Folha, "se estiver crucialmente ligada a fato de interesse ou de legítima curiosidade públicos". Está certo. Justificava-se, sim, a publicação do fato.

Nos dias seguintes, a imprensa "repercutiu" o acontecimento. Ilustrou-se com fotos o histórico de um casal cinematográfico, buscaram-se detalhes pessoais, motivações de toda ordem, especularam-se possíveis consequências políticas e partidárias.

Marta e Eduardo emitiram uma nota "curta e grossa", dando o assunto por encerrado, teoricamente, do ponto de vista deles. Até aí, com a possibilidade de um ou outro excesso, tudo bem.

O desfecho, catastrófico para a Folha, aconteceu no dia 21 de abril, quando o jornal ocupou um quarto de sua página A5 com um "informe publicitário" apócrifo que reproduzia notas do jornalista Cláudio Humberto publicadas no "Jornal de Brasília".

Nelas, o colunista, conhecido como ex-porta-voz do Planalto sob a Presidência de Fernando Collor, emitia juízos, insinuações e claro perfil denegridor, sem qualquer prova, daquele que seria, conforme seu texto, o "pivô da separação do casal Suplicy": Luis Favre, assessor do PT e da prefeita paulistana, franco-argentino residente em Paris. Também envolvia na história outros nomes e "revelava" detalhes picantes do suposto "affair".

Choveram reclamações na caixa-postal eletrônica do ombudsman. Sob o título "Anúncio", o Painel do Leitor publicou no dia 23 parte das 37 mensagens que recebeu sobre o assunto na semana seguinte. Todas de indignação e de repúdio ao anúncio e ao fato de o jornal tê-lo publicado. Marta e Eduardo também tiveram cartas suas reproduzidas na seção.

Ao pé de uma carta, dia 23, a seguinte Nota da Redação: "Material publicitário não é de responsabilidade editorial do veículo. A Folha evita censurar anúncios".

ÉTICA E DECEPÇÃO

Cito, a seguir, trechos de alguns e-mails enviados ao ombudsman:

"Se "material publicitário não é de responsabilidade editorial do veículo", isso significa que qualquer um pode, desde que pague, publicar um manifesto nazista, racista, uma chamada ao armamento da sociedade etc?"

"Nossa preocupação é que, sob essa marota classificação, seja veiculada toda sorte de ofensas e agressões."

"A FSP publica qualquer coisa que um mal-intencionado queira publicar com evidentes fins políticos? Se eu tiver dinheiro para pagar anúncio e quiser ofender o sr. governador ou sua esposa, inventando que ela mantém relações íntimas com o jardineiro, vocês publicam?"

"É dever do jornal recusar publicação deste tipo."

"É lícito publicar este tipo de "informe publicitário", mas é legítimo? É ético publicá-lo sem explicar quem é o responsável?"

"Sou assinante da Folha há anos e não me recordo de ter-me sentido tão decepcionada com o jornal como venho me sentindo desde sábado último."

"Onde foi parar o bom senso? Onde foi parar o código de ética? Onde foi parar a elegância? O discernimento?... A Folha não poderia ter vetado o anúncio pelo seu conteúdo? Não passou por nenhum tipo de crivo?"

Esses leitores têm razão. É tradição, inclusive escrita, no jornal que "anúncios de caráter político ou contendo acusações criminais dependem de consulta prévia à Direção de Redação" ("Manual da Redação", edição de 92 atualizada até o ano passado).

O informe, portanto, poderia ter sido vetado, mas não foi. Desrespeitou-se, com isso, o verbete "publicidade" da própria edição atual (lançada em abril) do Manual, segundo

o qual "o interesse do leitor, entretanto, tem sempre prioridade sobre qualquer outro, inclusive o do anunciante".

O tal informe atendia a tudo mas não ao interesse do leitor -ao menos o do leitor da Folha, com sua história e tradição.

SUGESTÃO DE ERRAMOS

A direção do jornal, questionada pelo ombudsman, não concorda com a avaliação de que houve desrespeito ao manual. Informa, contudo, que "vai redobrar seus controles nessa questão".

Quanto ao fato de não ter publicado o nome da agência de publicidade responsável pelo anúncio, afirma a direção que ele "não constou do material original enviado para o jornal". E acrescenta: "a partir de agora, a Folha, em situações especiais, poderá publicar, com a devida autorização, o nome da agência responsável".

Opto por concluir este texto com a íntegra do e-mail de 23 de abril de outra leitora, a médica Maria Inês Reinert Azambuja, de Porto Alegre:

"Sugestão para um "Erramos" com relação à Nota da Redação publicada hoje em resposta às cartas sob o título "Anúncio": Onde se lê que material publicitário não é de responsabilidade editorial, leia-se "desculpem-nos da falha. A Folha lamenta ter cedido espaço publicitário para a publicação de propaganda enganosa e não ética e tomará as providências internas para que isto não mais se repita".

Batendo cabeças

26/05/2002

Se o enredo da novela da indicação do vice na chapa do presidencial José Serra já era complicado, a Folha conseguiu se enrolar ainda mais ao noticiar o seu desfecho, a saber, como Rita Camata (PMDB-ES) foi escolhida para a vaga.

Entre quarta-feira e sexta-feira, os leitores foram presenteados com versões nitidamente contraditórias.

A coluna Painel sustentou que os marqueteiros do pré-candidato do PSDB tinham clara posição a favor da deputada peemedebista, em detrimento do senador Pedro Simon (PMDB-RS). Já as reportagens mostravam um Nizan Guanaes (o principal marqueteiro) "em cima do muro".

Apontei a existência dessa confusão em críticas internas desde a quarta-feira. A crítica de quinta, após registrar que "mais uma vez batem cabeça o Painei e textos de reportagem", indagava: "em quem o leitor deve acreditar?"

Apesar disso, a incongruência prosseguiu na sexta-feira, quando o Painei abandonou a "polêmica" e uma reportagem três páginas adiante trouxe uma terceira versão: os marqueteiros, na verdade, tinham "fechado" preferência por Simon.

Como se não bastasse, na mesma edição a coluna Janio de Freitas, neste caso dando a fonte (Michel Temer, presidente do PMDB), adotava linha oposta: Rita foi escolha de Guanaes.

Até o fechamento desta coluna, ontem, a solução estava no ar - e o leitor, na mão.

Independentemente dos aspectos políticos envolvidos e de qual "linha" está correta, o fato é que a Folha não é - ou não deveria ser - uma federação de repórteres, cada qual atirando para um lado, competindo publicamente, nas páginas do jornal, com versões excludentes. Não se fala aqui de opiniões ou pluralismo, mas de fatos.

Qualquer leitor teria o direito de supor que alguém errou na apuração da notícia, seja por não atualizá-la entre um dia e o outro, seja por não cumprir, eventualmente, uma das regras básicas da investigação jornalística: o cruzamento de informações entre diferentes fontes. Numa hipótese mais otimista, teria ocorrido "apenas" uma falha de comunicação interna.

A persistência da desarmonia, porém, leva a uma dúvida ainda mais problemática: não refletiria, esse desencontro, uma vulnerabilidade do jornal a influências de interesses desse ou daquele lado?

Qualquer que seja a explicação -e ela pode ser o somatório disso tudo-, o leitor, neste caso, só teve a perder.

UM ALERTA

Na semana que passou, os marqueteiros do PT puderam respirar aliviados, ao menos quanto à Folha. Fatos bastante incômodos surgiram envolvendo o partido, mas o jornal, em muitos casos, tratou-os com bem menos relevância do que mereciam.

Na sexta-feira 18, a Folha levou um furo do "Estado de S. Paulo", que noticiou o deslocamento para publicidade de dinheiro que deveria pagar programas sociais da prefeitura paulistana.

Ao recuperar o tema sábado, o jornal adicionou uma revelação: teria havido desvio para publicidade também de verba da saúde, desde 2001. Apesar de estarmos em

ano eleitoral, numa campanha em que a publicidade ocupa papel, como se sabe, primordial, optou-se, no entanto, por não dar a informação na capa, que é a vitrine do jornal.

Notícia divulgada por Elio Gaspari no domingo sobre uma licitação problemática em Ribeirão Preto (administrada pelo coordenador do programa de governo de Lula) também ficou só em página interna.

Na quarta, só uma pequenina matéria saiu sobre tema que foi manchete da terça no "Correio Braziliense": acusações de desvio de dinheiro de entidade sindical do DF, em 98, para campanhas eleitorais, inclusive do PT.

Na quinta, o secretário João Sayad (Finanças) admitiu "erro formal" da prefeitura no lançamento de gastos com publicidade; o assunto, grave, tampouco ganhou espaço na capa.

Veio a sexta, e jornais concorrentes publicaram uma frase curiosa de Marta Suplicy: "A parte jurídica é o de menos", disse a prefeita, expondo uma formulação reveladora, vinda da autoridade que comanda a principal administração do PT, vitrine mais exposta do partido cujo pré-candidato encabeça todas as pesquisas de intenção de voto.

A secretária de Redação Paula Cesarino Costa afirma que não houve chamada sábado porque, em que pese o "mérito" da reportagem, "segundo a apuração da Folha até aquele momento, não havia consenso entre especialistas de que o procedimento da prefeitura era irregular"; além disso, "o valor em questão não chegava a ser expressivo".

No caso do "erro formal", diz a jornalista, "optamos por manter a mesma postura em relação ao tema". Ela argumenta que o que Sayad admitiu foi um erro de caráter "formal" e que o secretário defendeu o destino dado à verba. Ademais, "até aquele momento, não dispúnhamos de elementos para dimensionar a real possibilidade de haver um processo de improbidade administrativa contra a prefeitura". A opção foi priorizar outras chamadas.

Sobre a frase de Marta, só não saiu por "descuido da edição".

Seria leviano, aqui, dizer que o jornal resolveu "dar moleza" ao PT na campanha eleitoral em pleno curso. Diante da importância dos fatos surgidos na semana, porém, não parece equivocado considerar que ele, objetivamente, acabou ficando perto disso. Vale como alerta.

A Folha precisa definir melhor o que quer no noticiário eleitoral. Entre o marketing e a vida concreta, entre questões de programa ou propostas e a retórica pura, onde está o equilíbrio? Como e o que priorizar?

Sobre o PT, tema desta coluna: diferentemente de campanhas anteriores, o partido controla cidades e Estados de imenso peso político e econômico, com as possibilidades positivas e os riscos que isso implica. É esse o PT real, não o de Duda Mendonça.

DESCONFIANÇA

"Toda terça, quarta e sexta jogo na Quina, Dupla Sena, Lotomania e Mega Sena e confiro os resultados pela Folha. Hoje constatei ter feito um Terno. Quando fui à lotérica receber, vi que a Folha publicara o resultado errado. Fiquei totalmente decepcionado com esse jornal pela falta de atenção."

"Sempre pensei que ele fosse confiável. Hoje, fiquei muito aborrecida com a Folha."

Na primeira queixa, um leitor se refere a resultados lotéricos errados publicados quarta-feira. A segunda crítica é ao Guia da Folha (roteiro semanal que acompanha a edição SP) da primeira semana de maio, que incluía um restaurante há meses fechado. Os dois casos receberam "Erramos".

Segundo a Redação, o primeiro derivou de uma pane no computador usado para compor a tabela, pane que, apesar de atualização feita pelo digitador e de checagem dessa atualização, gerou a reprodução de resultados de uma edição antiga.

Sobre o segundo, passou despercebido por um redator que não era o "titular" do assunto.

Aceitáveis ou não, explicações existem e merecem divulgação. Mas é difícil acreditar que elas possam restaurar, ao menos de imediato, o laço de confiança que foi rompido.

O peso do erro

10/11/2002

Caminhamos em gelo fino. Qualquer notícia, ou falta dela, acaba sacudindo o mercado, que está muito receoso. Especialmente os investidores estrangeiros, que ainda não dão o benefício da dúvida ao PT.

O parágrafo acima foi formado com frases de "gente do mercado" publicadas na imprensa na quinta-feira. No dia anterior, uma reportagem do "Washington Post"

registrava: "Os mercados financeiros internacionais ainda estão efetivamente apostando que o Brasil seguirá o caminho da Argentina, que deu um calote na sua dívida no início do ano e mergulhou numa profunda crise econômica. Tais previsões, quando feitas pelos mercados, têm a tendência sórdida de se transformar em profecias que se auto-realizam".

Pois foi esse clima de tensão e dúvidas que a Folha agitou ainda mais ao divulgar, na quarta-feira, uma informação com um erro crasso.

Numa nota de redação confusa e em muitos pontos obscura, a Prefeitura de São Paulo anunciara, em resumo, que em vez de amortizar uma parcela que vencia de sua dívida com a União, preferira adiá-la e assumir um aumento dos juros, conforme opção prevista no contrato de refinanciamento assinado com a União em 2000.

Na edição nacional, porém, um título na capa dizia: "Prefeitura de SP vai dar calote de R\$ 3 bi na União". Na reportagem, o calote também aparecia.

Percebendo seu erro, o jornal trocou o título da capa ainda em parte da edição nacional. Mas a palavra "calote" -que implica ruptura de contrato- ficou no texto, para só sumir totalmente na edição SP/DF (veja o quadro acima). Um "Erramos" na edição nacional de quinta admitiu a falha.

Fosse a situação econômica e política do país menos tensa, talvez as consequências do erro não tivessem sido tão graves.

Uma entrevista à Folha na qual a prefeita paulistana falava no assunto, em 8 de abril de 2001, por exemplo, tinha como título "Marta dará calote de R\$ 2,1 bi em 2002", sem que o uso da expressão, na época, tenha causado grande transtorno (não significa, claro, que um erro justifica outro erro).

O fato é que, na quarta, diante de um noticiário enviesado, o dólar, que caíra por cinco dias seguidos, subiu 3,83%; azedou-se o humor do mercado; e especulações negativas ressurgiram sobre a postura do futuro governo quanto a contratos em geral.

Esclarecido aquilo que se anunciou depois como um "mal-entendido", um "desencontro de informações", cabem pelo menos duas conclusões.

Primeiro: a Folha não soube interpretar tecnicamente a decisão. Tivesse consultado algum especialista em contas públicas, checado a informação a fundo com a Secretaria das Finanças, consultado seus próprios arquivos -ou seja, tivesse feito o básico de uma reportagem preocupada com a exatidão-, é lícito supor que teria dado um outro tratamento à notícia.

Não só evitaria o perigoso, delicado e sensacionalista uso da palavra calote, como deixaria claro que a medida adotada era opção prevista em contrato -o que não aconteceu em nenhum momento no jornal de quarta (inclusive na edição SP/DF).

Segundo: falharam os filtros internos de que o jornal dispõe para evitar que erros cometidos na origem da apuração jornalística perdurem até a impressão, ainda mais em matéria com presença na sua primeira página. Não estamos falando de jornalismo ao vivo (rádio, TV) ou em tempo real (internet).

O "Manual da Redação" da Folha, é bom lembrar, recomenda "redobrada vigilância quanto à verificação prévia das informações, à precisão e inteireza dos relatos, à sustentação técnica das análises e à isenção necessária para assegurar o acesso do leitor aos diferentes pontos de vista suscitados pelos fatos".

É quando se caminha sobre gelo fino que a aplicação de uma referência como essa se torna ainda mais obrigatória.

CRIME NO BROOKLIN

A morte do casal Richthofen, em sua casa no Brooklin, bairro nobre paulistano, dia 31 passado, expressou que, apesar de experiências anteriores discutidas fartamente em redações e escolas de jornalismo, a imprensa continua com dificuldade para lidar com a cobertura de crimes complexos e inusitados.

Conforme observei na crítica interna segunda-feira, o noticiário da Folha sobre o caso centrava-se excessivamente, inclusive nos títulos das reportagens, numa das hipóteses para a autoria do assassinato: a de uma ex-empregada doméstica que estaria fazendo ameaças ao casal, a fim de recuperar seu posto.

Enquanto isso, outros jornais expunham em excesso o filho, a filha e seu namorado, apostando nessa "saída" para o caso.

"Qualquer que venha a ser o resultado da investigação, creio que o procedimento jornalístico mais adequado, em casos como esse, é não "fechar" em torno de uma única hipótese", dizia a crítica.

O assassinato ainda vai a julgamento e modificações podem, em tese, ocorrer.

De todo modo, a solução apresentada pela investigação -isenção do filho caçula e envolvimento da filha, seu namorado e do irmão deste-, se por um lado mostra que a Folha de início privilegiou uma linha errada enquanto concorrentes ficaram mais perto do alvo, por outro aponta para um só diagnóstico: quando o assunto é crime, na corrida pelo furo a mídia ainda dança na mão da polícia.

E nós na foto?

17/11/2002

Você na certa já ouviu (ou fez) o seguinte comentário: a mídia adora falar dos problemas dos outros -e o faz às vezes com muito alarde e facilidade-, mas, quando ela própria vira notícia, a coisa costuma mudar bastante.

Dois casos, nos últimos dias, mostram que essa queixa não é desprovida de sentido.

Na segunda-feira, a Folha publicou uma reportagem com o título "Inflação agora contamina preços do lazer".

Com base em levantamentos da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas, o texto mostrava que aumentos de preço começam a aparecer de forma significativa não só em itens básicos (comida, por exemplo), mas também nos serviços ou produtos considerados supérfluos.

Um quadro mostrava o quanto subiram os preços de 48 itens nos últimos 12 meses. Encabeçando a lista estão as jóias (41,4%) e o táxi (22,7%). Em seguida, os jornais (18,6%).

Os dois textos da reportagem expunham os motivos alegados para o comportamento dos preços em certos casos: cinema (2,59%, portanto menos do que a inflação do período medida pela Fipe, de 6,05%), restaurantes (7,31%), automóveis (8,72%), jóias e lavanderias (3,62%).

Quanto aos jornais, nenhuma menção; apenas a taxa (18,6%) no quadro -isso, claro, não por falta de acesso à explicação.

Diga-se de passagem, essa nem seria das mais obscuras. No caso da Folha, por exemplo, um terço do custo do jornal cabe aos chamados custos industriais (papel, tinta, chapas, frisas etc), os quais, segundo explicou-me a diretoria da empresa, são indexados ao dólar, sofrendo impacto direto da desvalorização do real.

Completa ou não, eis ao menos uma alegação. Nem a ela, porém, os leitores tiveram acesso.

CONFIANÇA

O segundo caso ocorreu no dia 8, quando se noticiaram os resultados de uma pesquisa feita em 47 países pelos institutos Gallup e Environics sobre o grau de confiança que a população mundial deposita nas instituições.

O grupo "Imprensa/mídia" aparece em décimo lugar, com 49% de "muita ou alguma confiança" e 47% de "pouca ou nenhuma confiança". Fica atrás das Forças Armadas, ONGs, instituições religiosas, polícia, governo, entre outras.

Eis uma má notícia, sem dúvida. No entanto, a reportagem, editada num pé de página sob o título "Políticos ficam por último em ranking de confiança" (políticos, aqui, como sinônimo de "Parlamento/Congresso"), simplesmente ignorava esses dados.

E isso até mesmo na edição nacional da Folha, na qual o tema abriu uma página mas o desempenho específico do setor só apareceu em números, numa tabela, sem nenhum comentário.

No mesmo dia, "O Estado de S. Paulo" publicou os resultados da pesquisa no caso brasileiro. Aqui, imprensa e mídia aparecem em quarto lugar (58% de muita ou alguma confiança), atrás de "grupos religiosos e Igrejas", ONGs e Forças Armadas.

É uma performance acima da média mundial, mas nem por isso capaz de provocar satisfação.

Os leitores da edição nacional da Folha até foram informados a respeito de alguns dados sobre o Brasil (os setores líderes, acima listados, e os lanterninhas, como governo, polícia, Congresso e FMI), mas nada puderam ler sobre a "nota" dada à mídia.

Quaisquer que sejam os motivos para essas omissões ou lacunas, o fato é que elas, obviamente, não ajudam em nada a que, em próximas pesquisas, a credibilidade da imprensa por parte da população suba pelo menos um pouquinho.

FUMAÇA E FOGO

A Folha manteve sobriedade na cobertura dos desdobramentos do assassinato do casal Richthofen numa semana em que prevaleceram na mídia, com destaque para as TVs, a comoção e o sensacionalismo.

Sensibilidade semelhante não se manifestou, porém, no modo como foi tratado o caso Pedrinho, outro que tomou conta de boa parte da imprensa.

Enumerem-se seus ingredientes "humanos": um casal que teve o filho "subtraído" na maternidade e que após 16 anos o localiza a partir de um exame de DNA; um jovem que, duas semanas depois de perder o pai (adotivo) por causa de um câncer, vê sua identidade e sua filiação brutalmente questionadas; uma mãe (agora viúva) com complicada trajetória posta, de repente, ante uma situação na qual pode perder o filho (adotivo) e/ou, talvez, ir para a prisão.

Socialmente, o caso traz à tona, ainda, questões ligadas à prática de adoção no Brasil, à segurança no sistema de saúde, à pertinência de certas leis.

Dos principais jornais, a Folha foi o único a não dar chamada na capa de sábado (9) à confirmação de que o rapaz era o filho biológico do casal Braule Pinto. No domingo, nada saiu. Só na última sexta -depois de mantido quatro dias em páginas internas sem expressivo destaque ou especial investimento jornalístico-, o caso ganhou mais espaço e chegou à Primeira Página.

Cabe refletir se a Folha, por mais que tenha dado tratamento equilibrado ao caso Richthofen, não se deixou seduzir em demasia pelo seu poderoso apelo midiático, dedicando-lhe esforço exatamente em detrimento do caso Pedrinho -também complexo, abrangente, dramático.

O jornal, no mínimo, custou a ver que, por trás da fumaça de um suposto "final feliz", havia, na verdade, muito fogo.

ARQUIVE-SE; REABRA-SE

O Supremo Tribunal Federal arquivou quarta-feira o inquérito sobre a participação do deputado federal Augusto Farias (PPB-AL) nas mortes de seu irmão, Paulo César Farias, e da namorada deste, Suzana Marcolino, em 1996.

A decisão foi adotada a partir de um parecer de Geraldo Brindeiro, procurador-geral da República, segundo o qual, conforme a conclusão primeira da polícia alagoana, PC foi assassinado por Marcolino, que, em seguida, cometeu suicídio.

O arquivamento beneficia Farias, que fracassou na tentativa de se reeleger em outubro e que, por isso, perderia o direito de ser julgado em foro privilegiado (STF), e o médico-legista Fortunato Badan Palhares, autor do laudo inicial das mortes, posteriormente acusado de falsa perícia.

Segundo a Folha, Brindeiro se baseou em "esclarecimentos técnicos" de Palhares e em perícia que descartou ter havido no patrimônio do legista um aumento incompatível com a sua renda.

O noticiário da semana, porém, deixou no ar dúvidas relevantes.

Por que Brindeiro só emitiu seu parecer agora, justamente no intervalo entre as eleições e o fim do mandato de Farias?

Quais foram os "esclarecimentos técnicos" de Palhares que fizeram o procurador-geral mudar de idéia e inocentaram o legista da acusação de falsa perícia?

O que concluiu, exatamente, a apuração policial sobre a evolução patrimonial do médico?

As respostas a essas interrogações -e outras que possam surgir- dizem respeito, diretamente, às implicações e conseqüências da afirmação da inocência de Farias e de Palhares que a decisão do STF significa.

Particularmente em relação à atuação do legista, cuja imagem foi fortemente abalada ao longo desses anos, cabe procurar, e expor, total elucidação.

O "caso PC" é caro para a imprensa e especialmente para a Folha -cujas reportagens, em março de 1999, ao revelar erro sobre a altura de Marcolino no laudo de Palhares, levaram à retomada das investigações policiais.

Talvez próximo do fim na Justiça, ele parece agora reabrir-se -lançando novos desafios- para o jornalismo investigativo.

O mercado

15/12/2002

Até mesmo quem pula o noticiário econômico já se habituou com a grande quantidade de títulos e reportagens que têm como sujeito o "mercado".

Pois essa presença maciça voltou a se manifestar sexta-feira na repercussão do anúncio de Henrique Meirelles como futuro presidente do Banco Central.

No caso da Folha, destaquem-se três títulos: "Para mercado, falta prática a escolhidos" (capa); "Lula indica neotucano ao BC; mercado reage com cautela" (página A4); e "Desconfiado, mercado espera por técnicos" (página A8).

Mas, afinal, quem é esse tal de mercado?

Em geral, três tipos de fontes costumam ser mais citadas nessas coberturas: 1) operadores de mesa; 2) analistas e economistas dos bancos e corretoras ou, ainda, consultores; e 3) executivos (diretores, presidentes) de instituições financeiras.

Os operadores (quase sempre anônimos) têm a "mão na massa": compram e vendem títulos ou dólares, investem, operacionalizam a especulação no dia-a-dia. Imediatistas pela natureza de sua função, vivem do humor dos últimos cinco minutos, adulam rumores, fazem alarde ante qualquer abalo, precisam, para ganhar dinheiro, que as

coisas sejam ou pretas ou brancas, jamais cinzas. Nervos à flor da pele, testemunham apenas o curtíssimo prazo e falam conforme seus interesses momentâneos.

Os economistas e os consultores analisam, traçam cenários, tendências. Nem sempre refletem ou determinam a ação instantânea dos operadores, tampouco expõem, necessariamente, a opinião final dos bancos a que servem.

Os executivos (diretores ou presidentes), esses sim, transmitem, em tese, o pensamento oficial das instituições.

INVERSÃO

Quando o assunto em pauta tem a dimensão de uma mudança da presidência do BC na montagem de um novo governo, parece evidente que a pergunta mais relevante a ser feita ao setor, política e economicamente, é qual foi, nele, o impacto oficial do novo nome. Significa ouvir, sobretudo, os executivos dos bancos.

Em seguida viriam as implicações para a vida econômica como um todo na sua visão -procurando-se, aí, os analistas.

Depois, a reação imediata, fugaz, no mercado e como o dólar, por exemplo, abriria no dia seguinte. Ou seja, os operadores.

Nos textos da Folha sobre a recepção ao nome de Meirelles, porém, há uma inversão de prioridades.

Das 19 fontes citadas, 13 (68%) são analistas ou consultores. Oficialmente, só dois bancos deram sua palavra formal -além da Febraban (Federação Brasileira dos Bancos).

Em contraponto, por exemplo, os diários econômicos "Valor" e "Gazeta Mercantil" registraram 44% (8 de 18) e 43% (10 de 23), respectivamente, de presença de executivos nas citações publicadas -sem falar no peso, neles também maior, de opiniões de setores industriais e comerciais.

Independentemente do resultado (mais ceticismo ou mais otimismo), este último tipo de repercussão -com ênfase nos executivos e maior abrangência de setores- tende a possuir mais consistência política e mais proximidade com a realidade econômica do que aquele apoiado principalmente em opiniões (válidas e necessárias, claro) de analistas ou operadores.

PARCIALIDADE

No caso da Folha, acabou-se produzindo, também, algo que desorienta o leitor.

Uma reportagem publicada em Brasil dizia que "o mercado recebeu com cautela a indicação" de Meirelles e relatava, para expressá-lo, que a cotação do dólar, após cair de manhã, fechara em alta (0,3%).

Já em Dinheiro, o jornal atribuía a uma outra causa a subida da moeda norte-americana, segundo operadores: uma saída de recursos de cerca de US\$ 130 milhões feita pela Petrobras.

"A alta do dólar não pode ser interpretada como um desapontamento do mercado com o anúncio de Henrique Meirelles", dizia esse segundo texto. "Meirelles agrada aos investidores por ser associado à credibilidade".

O mercado, se vê, não tem nada de monolítico, homogêneo. Nem é, a rigor, uma entidade. Como qualquer outro braço da economia, tem vozes diferenciadas, hierarquizadas e, na maioria, não-desinteressadas.

Além disso, dar-lhe tanto espaço em detrimento de outros setores e de analistas não atrelados a instituições bancárias na repercussão de um fato relevante de amplas consequências, muito além das financeiras -como a indicação do presidente do BC-, é **sinal de parcialidade jornalística**.

PEQUENA ONDA

Parece estar em formação uma pequena onda de criação de ombudsmans em veículos de comunicação da América Latina.

Essa foi, entre outras, a impressão deixada pelo "Seminário Internacional El Defensor del Lector (ombudsman)", de que participei entre os dias 5 e 7 passados, em Guadalajara, México.

O evento foi organizado pela Fundación para un Nuevo Periodismo (FNPI). Nele estiveram 36 pessoas -sendo nove ombudsmans ou defensores (nome preferido pela maioria), estudiosos de comunicação, ex-ombudsmans, integrantes de organizações de "vigilância" da mídia, diretores e donos de jornais.

No total, dez países: Argentina, Bolívia, Brasil, Colômbia, Equador, México, Nicarágua, Panamá, Peru e Venezuela.

A maioria dos ombudsmans, ali, tiveram seus cargos criados nos últimos três ou quatro anos. É o caso do "La Prensa", do Panamá, do "Milenio", da Cidade do México, e do "Publico", de Guadalajara. Jornais do Peru ("El Comercio"), Bolívia ("El Deber") e Argentina ("Clarín") enviaram representantes com a intenção de trocar experiências, para criar o cargo também.

No caso da Colômbia, a legislação que permitiu o surgimento de canais privados de TV inclui um dispositivo que os obriga a criar o cargo de Defensor do Telespectador. Do encontro participaram três defensoras (TV Caracol, RCN e Teleantioquia).

Como síntese do "espírito" que marcou o seminário e que parece impulsionar essa pequena onda, cito trecho da exposição de Javier Darío Restrepo, 70, ex-ombudsman do diário "El Tiempo" e atual do "El Colombiano":

"Fortaleceu-se nos últimos anos a consciência de que o receptor da informação é o elo mais frágil da cadeia informativa e de que isso não deve ser assim. Por isso, surgem em diferentes países projetos de lei para garantir o exercício do direito à informação."

"Com ou sem essas leis, o Defensor garante esse direito, potencializa a voz do leitor que se sente burlado ou que denuncia, por outro lado, os abusos do direito (da mídia) de informar, quando este invade a intimidade ou fragiliza outros direitos".

"Como acontece com a consciência, quase silenciosamente, o Defensor faz lembrar, nos meios de comunicação, que o direito (da mídia) de informar, tão evocado durante o século 20, é um direito incompleto e fonte de abusos se não for complementado e reforçado pelo direito (da sociedade) à informação".

Na última coluna, do dia 1/12, cometi dois erros factuais.

Ao contrário do que afirmei no texto "Estímulo ao preconceito", sobre uma reportagem da Folhinha, o leitor cuja mensagem ali citava não é pai ("leitor-pai", como escrevi). Ele também esclarece que é um jovem de 17 anos.

Meu erro foi transformar uma suposição em fato, sem a devida conferência.

Em "Os nós da Varig", citei coluna de Janio de Freitas afirmando que ela fora publicada na quarta-feira 27/11.

Como alertou o próprio jornalista em coluna posterior (dia 3/ 12) -na qual aborda meus comentários-, aquele seu texto saíra na quinta, 28/11.

Chico e Cuba

11/05/2003

"Será que ele e os demais signatários não querem assinar um manifesto pró-Fernandinho Beira-Mar também? O nível de criminalidade entre ele e Fidel é parecido."

Esse protesto foi enviado por um leitor a propósito da notícia publicada terça-feira de que o compositor Chico Buarque assinara um texto em defesa de Cuba lido no 1º de Maio em Havana. O manifesto repudia os EUA e se omite quanto à recente onda de repressão a dissidentes cubanos, com prisões e fuzilamentos. Surge num momento grave, em que celebridades culturais se dividem sobre o caso.

A mensagem revela como a imagem de um artista pode ser abalada por posicionamentos políticos. Mas mostra também outro fenômeno: o leitor confia no jornal, dá como fato o que ele publica. E aqui a coisa ficou encrencada, pois **Chico simplesmente não tinha assinado manifesto algum em apoio a Cuba.**

O quadro ao lado ilustra como o jornal tratou o episódio.

No primeiro dia (terça), dedicou-lhe uma chamada na capa ("Chico Buarque assina manifesto pró-Cuba") e um título de seis colunas em página interna ("Chico Buarque assina carta em favor de Cuba").

Ante o desmentido de um representante do artista, um pequeno texto saiu na quarta-feira, em pé de página ("Chico Buarque não defendeu Cuba, diz assessor"). Nele, sem lembrar que ela própria divulgara com destaque e títulos certos a "informação", a Folha escreve que "as agências internacionais informaram anteontem que Chico assinara a lista".

Finalmente, na sexta, uma carta do mesmo assessor no "Painel do Leitor" e um "Erramos" dão o desfecho, até aqui, para o episódio.

O editor de Mundo, Sérgio Malbergier, explica que a Folha usou informações de agências internacionais e constatou num site pró-Cuba que o nome de Chico estava na lista de apoio. Tentou ouvi-lo durante dois dias. No primeiro, não conseguiu. "Publicamos então que agências e site informavam que ele teria assinado a lista e que não havíamos conseguido falar com ele", afirma o jornalista.

No segundo dia, relata, o assessor negou que Chico fosse signatário do documento - o que foi publicado-, mas disse que ele não poderia se manifestar porque estaria concentrado na elaboração de um livro. "Fica aqui o convite para Chico se pronunciar sobre o assunto com mais clareza", conclui Malbergier.

Penso que o jornal cometeu no caso ao menos três equívocos.

O primeiro foi editar com tanto destaque, títulos e textos taxativos um dado grave não confirmado. A reportagem cita uma agência, mas apenas ao informar que, segundo ela, Chico teria sido um dos últimos a assinar o manifesto. Também registra que não conseguiu falar com o compositor, mas não explicita se o procurara para confirmar a informação ou para comentá-la. Títulos e textos mais cautelosos atenuariam o estrago.

O segundo equívoco foi quase "se esconder" no dia seguinte (quarta), publicando o desmentido do assessor apenas num pé de página e atribuindo toda a responsabilidade às agências internacionais, como se o jornal não tivesse bancado a notícia.

Claro que publicar uma carta de desmentido e um "Erramos", como ocorreu na sexta, é positivo. Mas é também pouco, reconhecimento insuficiente, desproporcional em relação ao barulho causado pelo destaque anterior -e foi esse o terceiro erro do jornal no episódio. Uma reportagem que procurasse esclarecer o caso ficou faltando, ao menos até o fechamento desta coluna.

Comecei com a mensagem de um leitor e encerro com a de um outro, cuja contundência -após a correção publicada- reflete a gravidade da questão:

"É simplesmente revoltante a agressão que a Folha cometeu contra o cantor Chico Buarque (...) uma acusação seriíssima em tempos de fuzilamento (...) A Folha pisoteou seu "Manual da Redação", maculou fortemente a imagem de Chico e desrespeitou qualquer princípio básico do jornalismo, da ética e do bom senso (...) O que aconteceu é imperdoável, inadmissível, inacreditável. Resumindo, é de enojar, revolta o estômago. Estragou minha manhã, meu humor, meu dia."

Não sei se Chico Buarque ainda vai ou não se manifestar sobre a repressão castrista nem o que ele pensa a respeito dela.

Mas esse e-mail -apesar de algum exagero nos adjetivos- dá o que pensar sobre a responsabilidade que o jornal tem perante seus leitores e perante os protagonistas de suas notícias.

PISANDO NA BOLA

Recebo com certa frequência cartas de torcedores do Santos para quem o jornal dá menos espaço ao time do que o merecido.

Nem sempre concordo com elas, principalmente nos últimos meses, mas a edição de quinta-feira não deixou margem a dúvida: a Folha foi o único dos jornais paulistas a não publicar na capa ou no caderno Esporte uma foto da vitória da equipe contra o

Nacional (do Uruguai) na disputa por uma vaga nas quartas-de-final da Taça Libertadores, em especial do goleiro Fábio Costa, que, espetacularmente, em momento memorável, definiu o jogo ao fazer três defesas na cobrança de pênaltis.

O jornal tinha fotógrafo na Vila Belmiro e recebeu as imagens , mas não as publicou.

Segundo relatos que obtive, houve dificuldades logísticas na Redação e limitações impostas pelos prazos da operação industrial (impressão) do jornal -a partida terminou alguns minutos depois da meia-noite.

A reportagem sobre o jogo saiu com destaque na capa do caderno (o título foi "Fábio Costa garante sonho do Santos na Libertadores"), mas sem imagens.

O editor de Esporte, Melchiades Filho, reconhece que, diante das limitações industriais que se antepunham, montou, no caderno, um esquema que privilegiou o horário de fechamento do jornal.

A Primeira Página, por sua vez, incluiu uma chamada apenas com título (sem texto), mantendo a foto de uma manifestação de médicos em Bagdá cuja temperatura jornalística era claramente inferior à da vitória santista.

Lembrar a importância da imagem no jornalismo, ainda mais em esportes, é chover no molhado. Nesse caso, porém, não foi o jornalismo que prevaleceu.

A sala vazia

13/07/2003

O fato, grave, passou despercebido para a maioria dos leitores, mas certamente não para uma que, conhecendo Brasília e algumas repartições, mandou ao ombudsman um e-mail que começava assim: "Levei um susto hoje ao pegar o jornal na porta da minha casa de manhã: a foto que "ilustrava" a adesão da greve dos funcionários do Banco Central. Aquela não é uma sala onde trabalham funcionários do BC. Aquela é a sala do comitê de imprensa do BC."

Trata-se da imagem, publicada no alto da Primeira Página de quarta-feira (9), de uma sala que estaria vazia, conforme o jornal dá a entender, por causa da greve dos servidores -a primeira sob o governo Lula.

O vazio, porém, nada tinha a ver com a paralisação. A tal sala é usada, na verdade, por jornalistas (da Folha, inclusive) quando vão ao BC fazer reportagens relacionadas ao banco.

Eis, portanto, um episódio preocupante, que faz lembrar, inevitavelmente, ao menos num primeiro momento, as falcatruas criadas pelo agora célebre ex-repórter do diário "The New York Times" Jayson Blair.

Na sexta-feira, um "Erramos" registrava que a legenda da foto "...não informou que no local funciona o comitê de imprensa do órgão, no qual não trabalham funcionários públicos".

É correto, mas burocrático e evasivo. Claro que o erro não foi apenas deixar de dar uma informação. Foi pior: usar uma foto como exemplo de êxito de uma greve enganando (com uma omissão) objetivamente o leitor.

Consultada, a Secretaria de Redação (SR) afirma que nem a direção da Sucursal de Brasília nem o editor de Fotografia tinham sido avisados pelo fotógrafo de que a sala era do comitê e não de funcionários públicos. Nega, ao mesmo tempo, a hipótese de ter ocorrido armação.

O autor da imagem, Lula Marques, argumenta que havia ali outras salas vazias, mas que aquela era a que possibilitava a melhor visão do lado externo (a rua), onde funcionários em greve estavam parados ao sol.

"Minha intenção foi mostrar as pessoas de dentro do BC. Meu lapso foi não ter garantido que a legenda fosse transmitida a SP [sede do jornal] com a descrição correta da sala", diz Marques.

O secretário de Redação da Sucursal, Igor Gielow, e o editor de fotografia, Eder Chiodetto, observam que Marques é um dos fotógrafos mais preocupados com a precisão das informações.

Para eles, o currículo do jornalista, "premiado diversas vezes e respeitado como um dos mais éticos fotógrafos de Brasília", faz crer que "esse grave erro não foi intencional ou movido a má-fé".

Para a SR, "isso não o torna menos grave, e nos alerta para reforçar o controle sobre as imagens que oferecemos ao leitor".

Já a leitora que me enviou o e-mail, indignada, concluía-o assim: "Espero que haja, pelo menos, uma discussão profunda sobre que procedimentos o jornal espera de seus profissionais".

Criar mecanismos capazes de garantir que as fotos sejam acompanhadas de legendas precisas e responsáveis -qualquer que seja o currículo do fotógrafo- seria um bom começo.

O SARRO DE SILVIO

A mídia toda se viu obrigada a registrar (e a especular sobre) a entrevista com Silvio Santos publicada na quinta-feira pela revista "Contigo", dirigida principalmente ao público de TV.

Falando de Orlando (EUA), o empresário dizia ali, em resumo, ter vendido o SBT, estar sob severo tratamento médico, em cadeira de rodas, com doença gravíssima e prognóstico de, no máximo, seis anos de vida.

Uma bomba, obviamente, dada a celebridade do personagem.

As reportagens sobre a entrevista, assim como o bom-senso, indicavam que tudo podia não passar de marketing, uma "pegadinha" de Silvio.

A revista, que disponibilizou para a mídia a fita da conversa, tomara precauções no sentido de checar as afirmações, publicando, com elas, as respectivas negativas de várias pessoas envolvidas, além de fotos que mostram o empresário em boa forma. Sustentou a autenticidade da conversação, embora admitindo o absurdo de seu conteúdo.

A mexicana Televisa -uma das empresas que já teriam comprado o SBT, segundo Silvio- negou, em reportagens de sexta, que o negócio tenha sido fechado. Depois, em nota, esclareceu que tem apenas intercâmbio de programação e prioridade na compra de ações caso Silvio decida mesmo vender a rede.

Em reportagem no "Boa Noite Brasil", na TV Bandeirantes, sexta à noite, Silvio -sem saber que estava sendo filmado- desmentiu o que dissera à "Contigo" e afirmou que, da parte dele, tudo não passara de "gozação".

E aí entra um aspecto, dentre outros relevantes, deste que já virou um "case" jornalístico.

Na última pergunta editada na revista, a jornalista indagava a Silvio Santos: "Mas não vai ser verdadeira essa notícia, não é? Me diz que o senhor não está doente e também que não vai morrer tão cedo?"

Ao que ele respondia, ironicamente: "Qual é o problema? Você falou comigo, gravou, foi essa a informação que eu te dei, coloca na capa, vai vender um monte de revistas. Depois, se eu não morrer, é milagre."

O apresentador, ele próprio um empresário de comunicação, parece ter resolvido tirar um sarro do jornalismo, na linha de que "o papel aceita tudo".

E o pior é que ele tem razão: aceita mesmo.

Dúvidas no ar

17/08/2003

Uma das diferenças entre jornalismo e literatura é que esta última pode se enriquecer com o uso de frases difusas, ambíguas, elementos imprecisos que a mente do leitor se encarrega de fruir a seu modo, pessoal e intransferível. Por isso, mais do que o autor, é o leitor quem "faz" o livro de ficção.

O noticiário jornalístico requer o contrário: o detalhe delineado, exatidão, a reprodução a mais fiel possível dos acontecimentos. O máximo de informação concreta para um mínimo de afirmações generalizantes. Quando patina na incompletude, ele se empobrece, informa mal.

Dois assuntos, na semana, foram vítimas dessa abordagem que, ao dizer tanto, acaba não dizendo nada -ou, pior, deixa no ar muitas interrogações.

Na edição de quarta-feira (13), uma "Panorâmica" intitulada "Alunos da USP apóiam greve dos professores" informava que a mobilização dos docentes daquela universidade obtivera o "apoio formal dos alunos da graduação e da pós-graduação".

Acrescentava o que cada um desses grupos pretendia fazer (discussão de seus próprios problemas, panfletagens, manifestações etc) e concluía afirmando que participariam de uma passeata na sexta-feira.

Aparentemente, nada demais. Pergunto, no entanto, como fiz em crítica interna: o que quer dizer "apoio formal"? Houve alguma assembléia estudantil? Foi representativa? Quantos estudantes teriam participado dela? A votação teria sido unânime? De qual greve se está falando? Qual a reivindicação dos docentes? Quantos deles estão parados? O que dizem as entidades?

O texto não contemplava essas interrogações básicas.

Na sexta, nova reportagem sobre o assunto -"Professores da USP de Ribeirão Preto aderem à greve"- afirmava que essa adesão fora definida em assembléia e que, em outra assembléia, os docentes da USP tinham decidido manter a greve iniciada na segunda. Tudo assim, sem detalhes. E acabava numa citação: "Para o diretor da Adusp (associação dos docentes) Cesar Minto, o movimento cresceu". Ponto.

Sob outra forma, o mesmo problema de fundo - **a fragilidade das afirmações tão contundentes quanto precárias por sua generalidade** - surgiu no texto "Igrejas evangélicas auxiliam imigrantes ilegais", reportagem acoplada a outra, na capa de

Cotidiano de sexta, sobre a prisão de brasileiros que trabalhavam ilegalmente no Reino Unido.

Início do texto: "As igrejas evangélicas brasileiras são o principal ponto de apoio para os brasileiros que moram no exterior. Desde que chegam aos Estados Unidos ou aos principais países da Europa ocidental, os brasileiros recebem todo tipo de apoio dessas igrejas, inclusive para alimentação e moradia".

Mais adiante: "O apoio dos evangélicos é dado para qualquer pessoa, independentemente da religião. Com isso, muitos se convertem ao pentecostalismo ao enfrentarem as primeiras dificuldades no exterior".

Na crítica interna, indaguei: há alguma estatística, alguma observação empírica consistente capaz de dar base a tão amplas e tão afirmativas generalizações? Pode até ser tudo verdade, mas o texto, pelo menos, não o demonstrava. Apenas dois exemplos concretos eram mencionados: Boston (EUA) e Zurique (Suíça).

Além da formulação genérica ou da informação precária, esse tipo de confecção de reportagens embute um risco maior: o de prestar-se -apesar da provável intenção em sentido contrário- como divulgador, tal qual um press release "disfarçado", de afirmações taxativas que interessam, sobretudo, a esse ou àquele grupo envolvido em dada questão ou certo acontecimento.

Nada mais distante de um jornalismo que se queira imparcial, preciso e informativo do que o papel de simples mensageiro.

IMBRÓGLIO DESPORTIVO

Como era de esperar, a reportagem "Santos usa jogador irregular e corre risco", de quinta-feira, gerou grande alvoroço.

O texto, em resumo, afirmava que, nas seis partidas em que atuou pelo Santos entre 8 e 29 de julho, o jogador Jerri o fez de modo irregular, pois seu novo contrato com o clube, firmado no dia 8, só foi tornado público no boletim oficial da CBF no dia 29.

Pelas regras da confederação, um atleta só pode jogar 72 horas depois de ter sua documentação aprovada e publicada no Boletim Informativo Diário (BID).

Com isso, os adversários do Santos podem, num prazo definido, requisitar na Justiça os pontos perdidos -o que, em tese, poderia levar o time da Vila Belmiro, segundo colocado, a cair quatro posições na tabela do campeonato Brasileiro.

A edição trazia, ainda, pequeno texto com a posição do Santos sobre o assunto.

No mesmo dia, rádios e sites atribuíram à CBF, ao Santos e a pelo menos um especialista a afirmação de que não havia irregularidade: o novo contrato era apenas reformulação (devido a aumento salarial) do anterior, continuando válida entre 8 a 29 de julho a primeira publicação sobre Jerri no BID (4 de abril).

O mesmo desmentido saiu em vários jornais da sexta, inclusive o "Agora" -do Grupo Folha-, que, na véspera, reproduzira o material da Folha. O "Agora" chegou a citar entre aspas um inequívoco desmentido do diretor de registros e transferências da CBF, Luiz Gustavo Vieira.

A Folha, porém, manteve sua postura e anunciou que a Ponte Preta recorrera à Justiça e que a CBF não se pronunciara sobre o assunto, optando por não fazê-lo até que o Superior Tribunal de Justiça Desportiva analise as queixas que receber (ontem, repetiu a dose, unindo à lista os recursos de Fluminense e Goiás e registrando pronunciamento do Santos no qual o clube, embora mantendo a mesma posição, fala em novo contrato, não mais apenas em "aditivo" ao anterior, como no primeiro dia).

Na sexta, recebi mais de 30 mensagens de leitores -a maioria formada por santistas-inconformados, exigindo retratação. Na crítica interna, comentei a contradição entre a divulgação das versões da CBF (pró-Santos) na mídia e a afirmação de que a entidade não se manifestara.

Questionado, o editor de Esporte, Melchiades Filho, afirma que a convicção da Folha se baseou num julgamento dos repórteres e do editor, além de informações do departamento de registros da confederação.

Reiterou que, até a noite de sexta, não houvera pronunciamento oficial da CBF (presidência, secretaria-geral, diretoria técnica ou diretoria de registro), que o diretor Vieira negou à Folha ter dado as opiniões a ele atribuídas na mídia e que o assessor de imprensa da entidade, Rodrigo Paiva, confirmava não ter feito declarações.

O jornal apostou alto ao assumir de modo cabal, sem citar nenhum especialista ou nenhuma fonte -e ignorando o "outro lado" do Santos-, a grave posição de que há irregularidade.

Se está certo ou errado no seu julgamento, só o STJD poderá confirmar. Jornalisticamente, porém, penso que o caso, de tão polêmico, merecia um tratamento menos impositivo.

O jornal faria melhor se divulgasse também diferentes posições de especialistas em direito desportivo, argumentos divergentes, regulamentos, dados a mais, enfim, para o leitor -santista ou não- formar opinião.

A Folha merece elogios por buscar, como neste caso, o exercício crítico do jornalismo. É algo de que não deve e não pode abrir mão. Ao dar tiros sentenciosos a partir de um lado da polêmica (registrando o "outro lado" como se fosse só para constar), porém, coloca-se, ela própria, no lugar da Justiça -o que já não é sua função.

Teoria e prática

31/08/2003

Recorro mais uma vez ao "Manual da Redação" da Folha. Diz, na página 62, o verbete "Didatismo":

"Qualidade essencial do jornalismo e um dos objetivos básicos do Projeto Folha. Todo texto deve ser redigido a partir do princípio de que o leitor não está familiarizado com o assunto. Explique tudo de forma simples, concisa, exata e contextualizada."

Isso é a teoria. Eis, agora, algumas práticas, consideradas apenas edições da semana passada:

1) Reportagem sobre declarações dadas a respeito da América Latina pelo economista norte-americano John Williamson, um dos criadores do "Consenso de Washington", não explicava o que significa esse "consenso";

2) Relato com afirmações do presidente do Banco Central, Henrique Meirelles, nas quais ele citava os poetas João Cabral de Melo Neto e Carlos Drummond de Andrade, ambos já mortos, não trazia aqueles parênteses com os anos de nascimento e de morte dos poetas, dando a entender, para leitores menos esclarecidos no assunto, que ambos ainda vivem (ou, para os esclarecidos, que o jornal acha que eles ainda vivem);

3) Reportagem informando que o governo prorrogou o prazo de inscrição para financiamento de estudos mencionava a aplicação da Tabela Price, sem explicar o que isso quer dizer nem indicar como fazer para sabê-lo;

4) Idem para outro texto, sobre saúde, no qual aparecia a sigla Sars, igualmente sem registro sobre seu significado;

5) No noticiário de sexta-feira sobre o caso de corrupção de menores em que são acusados políticos e "notáveis" de Porto Ferreira (SP), não havia nenhum mapa a mostrar para o leitor onde fica essa cidade;

6) Ao fazer referência às chacinas da Candelária e de Vigário Geral, no Rio, uma reportagem sobre documento da Anistia Internacional não incluía nenhuma "memória" a respeito do que foram esses eventos.

Um dos trunfos que diferencia o jornal de outros meios de comunicação é sua capacidade de permitir maior aprofundamento de temas e acessibilidade, para o leitor, ao conteúdo do que se está falando (no caso, escrevendo).

Ao abrir mão disso ou ao relegar a segundo plano essa "qualidade essencial do jornalismo", a Folha não só deixa de cumprir aquilo que seu próprio "Manual" indica como corre o risco de alimentar em muita gente (em especial os mais jovens) a sensação de que, havendo TV, rádio e internet, o jornal impresso talvez não seja tão indispensável quanto parece.

UM MÉXICO A MAIS

Eis um caso revelador de como jornalistas encontram, muitas vezes, dificuldade para lidar com estatísticas.

Na terça-feira, reportagem sobre relatório da Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (Cepal) informava que, segundo a instituição, havia, em 2002, 220 milhões de pobres na América Latina (43,4% do total da população), além de 95 milhões de indigentes (18,8%).

Pobres são os que têm renda suficiente apenas para adquirir bens de necessidade básica; indigentes, nem isso.

Na crítica interna, fiz uma pergunta: e os outros 38% da população? Como se dividem em classe média, ricos, muito ricos? Não houve resposta.

Alertado depois por uma reportagem sobre o tema no diário espanhol "El País", porém, consultei o relatório no site da Cepal e constatei, como se diz, que o buraco era mais embaixo.

À minha dúvida, o relatório, de fato, não respondia, mas, em compensação, ele desmentia o que a Folha publicara.

Na verdade, o número de 220 milhões inclui os 95 milhões de indigentes, sendo estes considerados uma espécie de categoria dentro do total de pobres. Um "Erramos" deve estar publicado na edição de hoje (pág. A3).

Pelos dados inicialmente divulgados na Folha, o total de pobres e indigentes crescia, simplesmente, quase um México (cerca de 100 milhões de habitantes). Não é pouca coisa.

Sem vacina

03/03/2004

Assim como não há vacina contra o vírus do *Aedes aegypti*, também a Folha demonstrou, semana passada, que não está imune a pressões que usam a epidemia da dengue como arma na guerra política. Vulnerabilidade, essa, ainda mais grave em ano eleitoral.

No sábado 23, a seção Painel -especializada em notícias curtas sobre os bastidores do "mundo político"- publicou três notas sequenciais segundo as quais o governo FHC reduziu drasticamente nos últimos anos a verba dirigida para o combate ao mosquito. De R\$ 248,5 mi em 1997 para R\$ 70,9 mi em 2001.

A primeira nota levava o título de "Tragédia anunciada". A segunda informava que o levantamento dos gastos fora feito pelo gabinete do deputado Doutor Rosinha (PT-PR) a partir de dados oficiais.

Lembre-se que dois dias antes o presideciável José Serra (PSDB) deixava o ministério da Saúde, justamente em meio à trágica epidemia, para se atirar de vez no lago ainda turvo da campanha eleitoral.

Em dossiê de balanço de sua gestão, publicado no dia seguinte, o jornal abordava as causas do retorno fulgurante da doença, mas, com exceção do valor relativo a 1997, mencionado isoladamente, não endossava os números publicados um dia antes.

PERGUNTAS

Pois na terça-feira (26) uma carta no Painel do Leitor, assinada por Mauro Ricardo Machado Costa, presidente da Funasa (Fundação Nacional da Saúde), órgão do ministério, vinha desmentir aqueles dados.

Nada disso, dizia. "Entre 1996 e 2001, os gastos com a dengue aumentaram de R\$ 190 milhões para R\$ 568 milhões".

Na mesma página, embaixo, um "Erramos":

"O "Painel" errou, em sua edição de 23 de fevereiro, ao informar que o governo reduziu entre 1996 e 2001 os gastos com o projeto de erradicação do *Aedes aegypti*. A nota "Tragédia anunciada" não incluiu na contabilidade os recursos repassados aos Estados e municípios por meio de projeto de "incentivo financeiro às ações de epidemiologia e controle de doenças". Segundo o governo, os gastos contra a dengue foram de R\$ 568 milhões em 2001".

Primeira pergunta: como é que um jornal como a Folha -ainda mais em sua seção especializada em bastidores nos quais, como alguns costumam dizer, os mais ingênuos tiram a meia sem tirar o sapato-, como é possível que esse jornal tenha

publicado tal informação sem antes confrontá-la com o "outro lado"? Não teria sido um procedimento elementar?

Segunda pergunta: como se comete um equívoco desses, ainda mais, em ano eleitoral?

Mais do que isso: dados muito parecidos já haviam sido divulgados dois dias antes, na quinta-feira, pelo "Correio Braziliense" -com a diferença de que esse jornal publicou, na mesma edição, a contrapartida de Serra e seu ministério, explicitando as divergências.

Por que a Folha ignorou o fato ao reeditar os números no sábado?

VESPAS

O editor do Painel, Rogério Gentile, admitiu ter havido um desvio e deu ao ombudsman uma explicação coerente com o "Erramos".

"Houve um erro grave que serve de lição para se tomar mais cuidado com os detalhes do orçamento federal", afirma.

"Ao levantar os dados sobre os gastos da União com o combate à dengue, a coluna considerou apenas a rubrica orçamentária específica, quando deveria ter trabalhado também com os dados relativos aos recursos utilizados para o controle de endemias de um modo geral (que incluem verbas para a dengue)", conclui Gentile.

Mas o jogo não termina aí.

Pois na última sexta-feira o deputado Doutor Rosinha procurou o ombudsman para manifestar sua contrariedade com o "Erramos" publicado pela Folha. "Ele é injusto", diz o parlamentar petista. "A Folha não errou, nem eu errei".

Além disso, ele questiona os números apresentados pela Funasa no Painel do Leitor, na sua opinião superdimensionados.

Como é evidente, a disputa dentro das páginas do jornal deve prosseguir.

Uma coisa é certa: com ou sem o tumulto causado pela recente decisão do Tribunal Superior Eleitoral, de "verticalizar" as coligações, a campanha já está nas ruas -e na imprensa- há bastante tempo.

Se a Folha quer enfrentar o processo eleitoral com vigor, dentro de sua linha de busca da imparcialidade e do equilíbrio, é bom que se vacine o quanto antes contra os

lobbies que, direta ou indiretamente, intencionalmente ou não, invadirão como vespas, vindas de todo lado, os corredores da Redação.

Talvez um começo seja buscar responder, ela própria, com investigação, à pergunta: afinal, quanto o governo gastou nos últimos cinco anos no combate à dengue?

PONTO, ESTRELA

Em seus roteiros a Folha costuma atribuir uma avaliação a cada filme que divulga, de uma bolinha a quatro estrelas. Referência útil aos leitores.

Por isso mesmo, um deles, da Folha Campinas, queixou-se de que no "Acontece" do último domingo (na edição regional) só oito das 23 produções de cinema apresentadas traziam cotação.

As outras vinham com um "s" (sem avaliação).

"Se é para fazer assim", reclama o leitor, "melhor não trazer avaliação alguma".

Rubens Linhares, editor dos cadernos regionais, afirma que, "por uma falha de atualização dos roteiros de cinema, os filmes citados estavam sem a avaliação já feita pela editoria de Ilustrada. O problema já foi corrigido e não irá se repetir."

Já um leitor de Juiz de Fora (MG) estranhou que no dia 12 a Ilustrada desse duas estrelas para um filme ("Jeremias") com o seguinte comentário: "A emissora não fornece sinopse do filme, presumivelmente centrado na figura do profeta Jeremias".

Ora, diz o leitor, se é "presumivelmente", o comentarista não viu o filme. Então, pergunta, "como dar a cotação duas estrelas?".

A Secretaria de Redação diz ao ombudsman que a orientação é de que só devem receber notas ou estrelas as obras (filmes, livros, peças de teatro etc.) que tenham sido assistidas pelo crítico.

SECURA

Ribeirão Preto (SP) sofreu um temporal histórico na madrugada do sábado (23). Decretou-se estado de calamidade pública. Mais de 600 famílias foram desalojadas. Duas pontes caíram. A área central foi interditada. Prejuízo estimado pela prefeitura: R\$ 2,5 milhões; pelos comerciantes: R\$ 20 milhões.

A Folha Ribeirão de domingo, porém, não deu nada sobre o assunto. O registro ficou numa foto no primeiro caderno.

"Tive de comprar um jornal local para poder ter as notícias que a Folha só trouxe na segunda-feira", queixa-se uma leitora. "Como assinantes da Folha, ficamos felizes com a iniciativa dos cadernos regionais. Mas não consigo imaginar uma razão plausível para a demora da Folha na cobertura da grave situação por que passamos."

Há uma razão de ordem industrial, segundo o editor de regionais, Rubens Linhares:

"A edição dominical da Folha Ribeirão é fechada até as 3h do sábado, o que inviabiliza qualquer atualização. A alternativa é publicar fatos importantes do sábado em Brasil no domingo".

Só não sei se a leitora a considerará "plausível".

A volta do 'chutômetro'

17/06/2007

Antes que a chuva desabasse, no fim da tarde de 18 de setembro de 1992, os animadores do comício pelo impeachment do presidente Fernando Collor alardearam a presença de quase 1 milhão de manifestantes no Anhangabaú.

Para a Polícia Militar, a audiência era de 650 mil. A Folha cravaria a marca de 70 mil, fundamentada em levantamento do Datafolha.

O instituto mapeara o vale, em São Paulo, medira as áreas ocupadas e observara a densidade (de duas a seis pessoas por metro quadrado).

A estimativa de multidões exige rigor, preconiza o "Manual da Redação": "Em evento importante, usar método científico de medição do local, com assessoria do Datafolha".

O jornal desafiou o bom senso ao sustentar, na última segunda, que a Parada Gay mobilizou na capital paulista o equivalente a 50 atos como o do auge dos caras-pintadas.

Junto a uma fotografia mostrando um mar de gente, a primeira página anunciou: "Parada Gay em São Paulo tem público recorde". Complemento: "Segundo cálculos dos organizadores, o evento reuniu 3,5 milhões de participantes".

O Folha deu o crédito para a organização, mas aceitou a conta, ao confirmar o "recorde". Cotidiano abraçou o número: "Parada Gay cresce; diversão e problemas, também". Por que cresceu? Porque em 2006 a avaliação "oficial" foi de 3 milhões.

Leitores apontaram a inconsistência. Na terça, o "Painel do Leitor" publicou carta de Adelpho Ubaldo Longo. Ele considerou a extensão e a largura da av. Paulista, com

seis indivíduos por metro quadrado. Resultado: presença máxima de 806.400 pessoas.

Não havia aquela concentração na Paulista. E, na verdade, a parada tomou também a rua da Consolação. Para a Folha, ela se estendeu por 3,2 km. Mas não há como afiançar os 3,5 milhões.

Os promotores falam em somar o público circulante e o do entorno do trajeto, mas não empregam método científico. É compreensível que eles batalhem por seus números. O errado é a Folha adotá-los.

O diretor do Datafolha, Mauro Paulino, confirma as conclusões do leitor. Sobre o público total, ele diz: "Só poderia afirmar com certeza se tivesse aplicado o nosso método". As medições do Datafolha foram feitas de 1985 a 2000.

A Redação lembra que creditou aos organizadores a projeção. Diz que o testemunho de repórteres e a comparação de fotos "parecem dar razão a todos que afirmam que o evento de 2007 foi o maior".

Ou seja: dispensou o procedimento determinado pelo "Manual". Por que a Folha o abandonou? Responde a Redação: "Por que os custos de medição são muito altos. [...] Tal investimento só se justifica quando a precisão da estimativa se mostrar indispensável para a avaliação da importância jornalística de determinado evento".

Pois era o caso da parada, de repercussão mundial. O jornal deveria resgatar o Datafolha para medir multidões. Em um texto de 1989, a Folha chamou cálculos alheios de "chutômetro". Hoje pode assegurar que não divulga chutes?

Jornalismo nocauteado

12/08/2007

No finzinho da noite do primeiro sábado do Pan, o repórter Paulo Cobos chegou a um restaurante na Barra da Tijuca para compartilhar um risoto de camarão com dois colegas da Folha. Não deram conta nem de metade da travessa.

Cobos foi o que menos comeu - quem sabe "aplacara" a fome com um "furo" enviado pouco antes para São Paulo: a deserção do primeiro atleta cubano, um jogador de handebol. Bom começo de cobertura sobre a delegação caribenha.

Depois, com o sumiço de um técnico de ginástica e de uma dupla de notáveis boxeadores, Guillermo Rigondeaux e Erislandy Lara, o jornal estampou entrevista exclusiva com um promotor de lutas na Alemanha que contava ter contratado os campeões.

O autor foi o repórter Eduardo Ohata, ex-boxeur amador cujo currículo soma, em três combates, três derrotas por nocaute técnico. Fidel Castro citou o novo "furo" no diário oficial "Granma".

Na reta final da competição, a Folha baixou a guarda. Publicou que na canoagem houve "mais um cubano tentando arrumar confusão". Qual cubano, que confusão, por que mais um? Não respondeu.

O embarque de parte da equipe foi tratado como "debandada" causada por "rumores de deserção em massa".

Ocorre que não faltou chance de fuga, nas romarias que os cubanos fizeram ao comércio popular do Rio.

Na crítica diária de 30 de julho (disponível em www.folha.com.br/ombudsman), elenquei **pontos de inconsistência nas reportagens**.

Escrevi: "O que condeno é, a essa altura do século 21, a ideologização de cobertura esportiva com base em premissas editoriais, de opinião".

Com o reaparecimento de Lara e Rigondeaux, a viagem-relâmpago e a transparência anêmica das autoridades brasileiras, a opinião veio a se sobrepor aos fatos na Folha.

Informação de menos

Na quarta, o editorial "Direitos nocauteados" afirmou que o governo "violou" a Constituição e o direito de asilo. Sobre a hipótese de "operação rotineira de repatriamento", assestou: "Esse seria o caso de os atletas cubanos de fato desejarem voltar para seu país [...]. As circunstâncias da deportação, entretanto, fazem dessa hipótese uma espécie de conto da carochinha".

Prossigui: os desportistas "foram mantidos incomunicáveis". Lamentou que eles não tiveram "contato com representantes de instituições independentes, como [...] OAB, o Ministério Público [...]". "Se tais entrevistas tivessem ocorrido, ao menos não haveria dúvidas quanto à real disposição dos atletas de voltar".

Até então o noticiário focara os depoimentos à PF, o bate-boca entre governistas e opositores e o simulacro jornalístico do "Granma".

Uma admirável reportagem do jornal carioca "Extra" reconstituiu, na quinta, as quase duas semanas da farra em liberdade. Além de testemunhos sobre a fatura de picanha e pistoleiras, o jornal conversou com o salva-vidas e o pescador a quem os lutadores apelaram para chamar a polícia, a fim de regressar a Cuba.

Pelo que se sabe hoje, inexistiu pedido de asilo. Representantes da OAB e do Ministério Público estiveram com os estrangeiros e ouviram a vontade de "volver".

Não é papel do ombudsman discutir o mérito de posições editoriais. É legítimo que o jornal as tenha e as divulgue. Nesse episódio, porém, pareceu haver opinião demais em contraste com informação de menos. E precipitação, ao conferir status de fato ao que era suposição. Desde a controversa "debandada", o espaço opinativo aparentou influenciar o noticioso.

Os leitores ganhariam se a Folha tivesse demonstrado na apuração da história a mesma determinação que exibiu ao opinar quando os fatos ainda aconselhavam prudência.

Persistem mistérios a investigar: a ruptura dos pugilistas com os alemães; eventuais ações comuns dos governos aliados de Brasil e Cuba contra fugitivos e agenciadores; por que a PF, de modo obscuro, afastou a imprensa; as ameaças da polícia política fidelista às famílias dos rebeldes; e muito mais.

O compromisso com os fatos não relativiza a evidência de que o regime cubano é uma ditadura de partido único na qual se proíbem sindicatos e empresas independentes, greves, jornais autônomos, livros, acesso à internet e onde quem grita "Fora, Fidel" vai em cana.

Os boxeadores têm o direito de tentar a sorte onde bem entenderem. Dói imaginar seu futuro fora dos ringues, como "arrepentidos" - humilhação que a ditadura militar brasileira impôs a adversários "convencendo" pelo pau-de-arara.

Sempre aos domingos

28/10/2007

Para ser preciso, quase sempre: em nove dos 12 domingos passados, três em cada quatro, a Folha publicou resultados de pesquisas do Datafolha.

Manchetes anunciaram que a desordem nos aeroportos e a tragédia de Congonhas não abalaram a popularidade do presidente Lula; que o ex-governador Alckmin é o favorito para prefeito de São Paulo; que os brasileiros são avessos à malhação; que a maioria dos fumantes não consegue largar o cigarro; e como andam os hábitos da família nacional.

A Primeira Página também alardeou levantamentos sobre a qualidade dos hospitais, conforme o diagnóstico dos médicos; os craques e os clubes de futebol mais queridos; e os cursos de MBA (pós-graduação) preferidos.

A Revista da Folha, sem chamada na capa do jornal, expôs o que os habitantes da maior cidade do Brasil acham de homossexuais exercerem certos cargos e funções.

Enfim, um belo trabalho. Mas do belo instituto que é o Datafolha, não do jornalismo.

A função jornalística essencial é informar, contribuir para que os leitores, no caso de veículos impressos, saibam mais sobre as coisas. E não divulgar pesquisas sobre o que eles -ou a opinião pública- pensam disso e daquilo, embora os números por vezes sejam relevantes.

É possível que a predominância das empreitadas do Datafolha no jornal configure uma "teoria da dependência". Se o jornalismo fraqueja, e falta contar boas histórias, a pesquisa tapa o buraco.

Como anotei em uma crítica diária (leitura em www.folha.com.br/ombudsman), "é inegável o fascínio da Folha por porcentagens. Mas o destaque às pesquisas talvez indique a ausência de reportagens que possam rivalizar pelo espaço mais nobre do jornal [a Primeira Página]". Em 23 de setembro, não fossem as conclusões sobre fumantes, a opção seria "Lançamento de ações impulsiona a formalização", manchete sem encanto.

As edições dominicais são as mais caprichadas -por isso é ainda mais preocupante a Datadependência. Começam a ser planejadas nas segundas às 15h, em reuniões numa sala da Redação.

O "Manual da Redação" de 1987 tratou delas: "Na tradição dos matutinos, é a maior edição da semana, tanto em número de páginas editoriais quanto em volume de publicidade. É a edição em que aparecem mais textos "de leitura": reportagens investigativas, análises mais longas, material de pesquisa mais elaborado".

O "material de pesquisa" não é de opinião pública, mas jornalístico. E não custa ponderar que "reportagem investigativa" é pleonasma.

A escassez de reportagens de fôlego nos últimos meses transformou o jornal de domingo em transmissor assíduo de pesquisas. Elas são um trunfo valioso em momentos determinados, como campanhas eleitorais. Se vulgarizadas como recurso jornalístico, perdem o viço.

Pesquisa de opinião é negócio de instituto de pesquisas. O do jornal é jornalismo: escolher assuntos, garimpar informações, revelar histórias e conflitar idéias.

Crônicas do sangue derramado

02/12/2007

Padecem do mesmo mal as manchetes da Folha da segunda, "Presa sofre abuso sexual em 5 Estados, diz relatório", e da terça, "80% dos estádios precisam de reformas nas estruturas": as informações, disponíveis muito tempo antes da publicação, só ganharam as páginas depois que tragédias despertaram o interesse nelas.

Desde a primeira quinzena de março, quando foi apresentado à OEA (Organização dos Estados Americanos), o relatório elaborado por entidades de defesa dos direitos humanos já era público - a íntegra está na internet. Mais que reproduzi-lo, o jornal poderia ter palmilhado o país em busca de comprovação da selvageria que ele denuncia.

Pelo contrário, ignorou-o, alçando-o à capa somente após a descoberta da covardia contra uma adolescente de 15 anos detida na mesma cela com homens em Abaetetuba (PA) - sim, uma tragédia.

Já o levantamento sobre as condições de dezenas de arenas foi divulgado em 1º de novembro, em entrevista coletiva, pelo Sinaenco (Sindicato da Arquitetura e da Engenharia). Demorou 26 dias para aparecer no jornal. Para que os leitores o conhecessem, foi preciso que um pedaço da arquibancada da Fonte Nova despencasse no domingo e sete pessoas morressem.

Um mês atrás, o trabalho foi alardeado até em Lisboa. TVs o exibiram. A Gazeta Esportiva.Net descreveu a conclusão sobre as instalações soteropolitanas: "As arquibancadas estão em ruínas e há total falta de segurança e higiene para os torcedores e até jogadores".

A Folha foi transparente sobre o primeiro estudo: datou a entrega à OEA. Omitiu, contudo, que o diagnóstico do Sinaenco fora anunciado mais de três semanas antes. Tingiu-o com verniz de ineditismo.

Noticiar o desmazelo não imuniza contra novas desgraças. O jornalismo, porém, é mais útil quando se antecipa aos fatos: ao mostrar a vida como ela é, permite que se reaja à barbárie (nas prisões) e ao perigo (no futebol). É mais cômodo fotografar o leite -ou o sangue- derramado, em vez da iminência do derrame.

Que o Natal inspire boas histórias

23/12/2007

Na semana em que o Papai Noel se desdobra para atender encomendas e não frustrar sonhos, evoco o herói de carne e osso revelado no mês passado: Riquelme, 5, salvou a vizinha de um ano e dez meses de um incêndio em Santa Catarina.

Vestido com a fantasia de Homem-Aranha, o garoto brincava quando se deparou com a fumaça na casa de madeira ao lado e o horror da mãe que, de tão espichadas as labaredas, já desenganara a filha.

O Menino-Aranha disse à mulher que não se desesperasse. De gatinhas, venceu as chamas e puxou do berço, sem um ferimento, a criança menor que ele. Indagado pelos bombeiros sobre medo, o moleque com nome de craque argentino reagiu com a altivez dos valentes: claro que não tremeu, o Homem-Aranha nada teme.

Abandonado pela mãe, criado por avós e com o pai distante, Riquelme mostrou que super-heróis existem. E que, enquanto houver gente como ele, não faltarão boas histórias para o jornalismo contar.

Pois a Folha contou muito mal a façanha. Apurou as informações por telefone, não conversou com Riquelme e seus parentes, nem se aproximou de Palmeira, a cidade onde vive o menino.

Para noticiar o feito, editou um texto criativo como o resumo de um dia comum da Bolsa de Valores. Desgraçadamente, asfixiar histórias fascinantes tem sido mais comum no jornal que imprimi-las.

Neste ano, um juiz expulsou de uma sala de audiências no Paraná um trabalhador rural por calçar chinelos. O homem pobre não tinha sapatos. A Folha produziu reportagem sobre a covardia, mas não a publicou. Cobrada por um leitor, a Redação alegou "problema de espaço".

Espaço é menos questão de tamanho que de sensibilidade. A falta desta fez com que os depoimentos de vítimas do acidente de 1987 com o césio fossem relatados com o encanto de um parecer filatélico.

E com que o jornal não se dispusesse a viajar para ouvir os alunos de uma escola pública do interior que se associaram à professora em uma vaquinha para assinar a Folha -só se leu a palavra da mestra, ouvida da capital.

Boas histórias jornalísticas não são compulsoriamente edificantes ou guardam final feliz. Ao falar de um ou uns poucos, seduzem mais que a prosa fria impessoal.

A Folha deveria se inspirar no Natal, no espírito das suas narrativas cativantes, para buscar grandes histórias e contá-las com sabor.

A todos, um feliz Natal.

Aos mestres, sem carinho

06/07/2008

A Folha tem tratado os professores do ensino público que ficaram em greve em São Paulo por três semanas sem nenhuma boa vontade. Posicionou-se em editorial contra a paralisação, publicou colunas agressivas contra eles e, no noticiário, tratou do assunto mais como empecilho adicional e desnecessário ao caótico trânsito da cidade do que como problema sério de políticas públicas.

Até aí, tudo relativamente bem. O jornal e seus colunistas têm pleno direito de manifestar as opiniões que julgam as mais acertadas. As páginas informativas, que nunca podem ser contaminadas pelas de opinião, não chegaram a se engajar em campanha contra os grevistas. De resto, a categoria dos professores do ensino público e seus representantes sindicais estão longe de não merecerem críticas.

A questão importante é outra. A greve é excelente oportunidade para a imprensa fazer levantamento detalhado das condições da educação, que a Folha desperdiça.

Dezenas de leitores se dirigiram ao ombudsman para reclamar da cobertura da greve. Nenhum a elogiou. Nas queixas, não identifiquei ranço ideológico ou partidário.

Há consenso nacional sobre a importância da educação para melhorar o futuro do país. Mas quando é necessário demonstrar concretamente esse compromisso, poucos dizem presente.

Para um jornal ir além da retórica precisa investir em reportagens minuciosas sobre os problemas que travam a melhora da educação.

Pelo que a Folha publicou desde o início da greve, não é possível concluir se ela foi justificável ou não.

Nem questões básicas, como o número de faltas permitido foram resolvidas (um leitor explica que são 32 faltas/ aula, cinco ou seis dias por ano, não 32 dias, como deu a entender o noticiário).

Não foi feita discussão profunda sobre o decreto que detonou a greve. Não se chegou nem perto de uma radiografia de dificuldades como: violência de alunos contra professores, existência de equipamento didático necessário nas escolas, incentivo para aperfeiçoamento profissional, tamanho de turmas em salas de aula, adequação de carga horária e currículo, acesso a internet, realização de excursões, qualidade de bibliotecas, laboratórios e salas de arte.

Não houve diagnóstico das condições salariais médias do professor: qual porcentagem de sua remuneração é salário e qual são bônus e gratificações, como se compara o pagamento do professor paulista com os de outros Estados e países,

quantas horas semanais precisa trabalhar (em sala de aula e fora dela) para ganhar uma remuneração minimamente compatível com sua formação e a importância estratégica de sua profissão.

Pedi à Secretaria de Redação uma auto-avaliação da cobertura. Ela respondeu considerá-la "correta, mas é claro que sempre é possível melhorar". Disse ter sido este jornal que primeiro questionou o valor do reajuste anunciado pelo governo (foi de apenas 5,41%, não de 12% como apregoado). Sua resposta não me convenceu de que a Folha tenha ido bem.

Ou a educação é um tema prioritário para o jornal ou não é. Houve época, meados da década de 70, em que sem dúvida foi, apesar de muitos erros. Agora, não é mais. Deveria ser. A greve lhe dá uma chance para que seja de novo.

Jornalismo e políticas públicas

27/07/2008

Parte do ódio de alguns críticos contra veículos de comunicação de massa deriva da convicção que têm do seu poder de manipular a opinião do público em questões vitais, como eleições.

Jornais, revistas, emissoras de rádio e TV não desfrutam desse poder, como comprovam vasta pesquisa empírica acumulada há pelo menos 60 anos e os próprios fatos da história recente.

Líderes políticos tidos como hostilizados pela imprensa, como Jânio Quadros, Luiza Erundina, Leonel Brizola e Luiz Inácio Lula da Silva elegeram-se para cargos importantes apesar da suposta campanha da mídia contra si.

Quando os que são vistos como protegidos do jornalismo, como Fernando Collor, José Serra, Geraldo Alckmin e Fernando Henrique Cardoso, vencem, então o resultado é atribuído ao poder esmagador dos grandes meios.

É evidente que, no mínimo, outras variáveis devem interferir no processo. Se não os aliados da "imprensa burguesa" sempre ganhariam.

Os que denunciam a pretensa capacidade extraordinária de influir da mídia, claro, se acham imunes a ela. Mas, em atitude que denota desprezo pelos cidadãos comuns que dizem defender, crêem que os outros não dispõem dos mesmos instrumentos e, portanto, precisam de proteção.

Desde 1948, ano de estudo clássico na cidade de Elmira, Estado de Nova York, sobre a influência de jornais sobre eleitores no pleito presidencial americano, sabe-se que

em temas que compõem o núcleo de valores e convicções de uma pessoa os meios de comunicação importam muito menos do que outras instituições, como família, igreja, sindicato, escola, clube, grupo de amigos.

Mas há aspectos da vida política em que a imprensa pode mesmo exercer papel muito relevante, mais até do que o de outros atores significativos. Um deles é o da definição da agenda pública.

Há uma infinidade de temas em permanente debate numa sociedade democrática. E há momentos específicos em que decisões são tomadas com efeitos duradouros para toda a coletividade.

Dois desses assuntos foram definidos recentemente, e a opinião pública pouco se manifestou sobre eles. No dia 9 de julho, projetos de lei que descriminalizavam o aborto foram arquivados na Câmara dos Deputados. No dia 10, o Senado aprovou projeto de lei que define novos tipos de crimes praticados por meio da internet.

São duas questões que têm grande interesse para os leitores da Folha. No entanto, o jornal não os preparou para o que vinha: não publicou artigos, não promoveu debates, não deu reportagens extensivas sobre o que poderia acontecer, nem mesmo os alertou para a iminência da decisão.

O Congresso Nacional, freqüentemente execrado, não por motivos injustos, é uma instituição com grande transparência. O calendário de suas sessões é público. A agenda das comissões e do plenário, idem. Quem tiver interesse e disposição pode participar e influir.

À imprensa cabe ajudar o cidadão que quer tomar parte no processo a fazê-lo. Por que não divulgar mais a agenda do Poder Legislativo e fazer com que ela coincida com a da sociedade? Por que não aproximar os representantes e os representados?

Se o Congresso está distante da população, é melhor forçá-lo a aperfeiçoar-se do que pregar o seu fechamento ou ignorá-lo. O mesmo se aplica às Assembléias Legislativas, Câmaras Municipais, Executivos dos três níveis e as diversas instâncias do Judiciário.

O jornalismo pode contribuir muito na construção de pontes que possibilitem essa melhora, como demonstram diversos exemplos de outros países. É só querer.

Notícia velha para embrulhar peixe

09/11/2008

Numa parede à entrada da sala de reuniões do nono andar do prédio da Folha está discretamente pendurada há pelo menos 25 anos uma natureza-morta: um cacho de bananas, envolto em páginas deste jornal.

O quadro pode ter cumprido, neste quarto de século, saudável função pedagógica: induzir os jornalistas mais graduados da Redação a certa dose de humildade por confrontá-los com o destino reservado ao produto que fazem.

Um pouco à maneira como filósofos existencialistas idealizavam fazer ao sugerir que todas as pessoas andassem sempre com um cartaz pendurado, para ser visto por todas as demais, com as palavras: "você vai morrer".

Esta semana poderia levar os dirigentes da Folha a considerar a possibilidade de transferir a pintura de sua modesta posição atual -compatível com seu nível de qualidade artística- para lugar central no quarto andar, a Redação, de modo que todos os jornalistas a pudessem ver e pensar.

É antigo o axioma "jornal velho só serve para embrulhar peixe". Mas era empregado em referência ao jornal da véspera. Ao do dia, em princípio, dava-se o status de algo mais útil.

Mas notícia velha, não importa se publicada hoje ou ontem, só serve mesmo para embrulhar peixe. Ou bananas.

O leitor da Folha teve todo direito de perguntar se fez bem ao gastar R\$ 2,50 na segunda-feira para "ficar sabendo" que Felipe Massa ganhou o Grande Prêmio do Brasil de Fórmula 1, mas perdeu o título mundial de pilotos. Ou na terça, quando pegou o seu jornal e "descobriu" que os bancos Itaú e Unibanco haviam se fundido.

Esses fatos eram do conhecimento de praticamente todos os brasileiros minimamente interessados por informação muitas horas antes de a Folha chegar às bancas ou à casa de seus assinantes. Rádio, TV, internet já os haviam martelado por horas e horas.

Qual o sentido, então, de as manchetes os repetirem sem tirar nem pôr? Registro histórico, dirão alguns.

Se o jornal impresso precisa mesmo reafirmar o sabido para que daqui a décadas os historiadores o compilem ordenadamente, tenho certeza de que a competente editoria de Arte do jornal será capaz de criar uma seção atraente, mas pequena, até mesmo na primeira página, em que os assuntos principais da véspera fiquem registrados.

Mas que os destaques sejam para algo que o leitor ainda não sabe, algo que o surpreenda, o estimule a ler, lhe dê vontade de encarar o jornal, faça com que ele sinta ter feito um bom negócio ao comprá-lo.

Pior do que repetir o que todo mundo já sabia na véspera é reproduzir oito dias depois o já publicado em outro diário. É o que a Folha faz ao editar suplemento semanal com matérias do "New York Times".

O "Times" é um dos melhores e mais influentes jornais do mundo. É ótimo oferecer ao leitor brasileiro acesso ao que lá se escreve.

Mas precisa ser com tanto atraso? Na estréia do caderno saíram até artigos já dados aqui no Brasil por concorrentes deste jornal. E que ele próprio poderia ter oferecido ao leitor antes, já que tem direito de reproduzi-los.

Além de velho, o material do "Times" apareceu em edição canhestra, comparada com a original: fotos pequenas e mal cortadas, diagramação espremida. Não sei que vantagem o leitor leva com esse suplemento.

Para completar o capítulo da **obsolescência da informação** do jornal nesta semana, ainda houve a eleição americana. Ali, sim, o jornal impresso poderia trazer algo desconhecido dos brasileiros, que dormiam enquanto os votos eram apurados nos EUA. Mas a maioria dos leitores acordou com a Folha como fora para a cama: desinformada.

Apenas 52 mil das 330 mil cópias saíram com a novidade de que Obama havia sido eleito (33% dos exemplares da cidade de São Paulo).

O jornal preferiu não esperar para não chegar atrasado. Não sei quantos leitores gostaram dessa decisão. Assim como não consigo entender até hoje por que as novas tecnologias de produção de jornal impresso, em vez de permitir que o processo de fechamento da edição seja mais longo, o tenham encurtado em relação ao que era no passado.

Reparto a frustração dos que me escreveram para reclamar de não terem visto no seu jornal a notícia da vitória de Obama: eu não estava entre os 52 mil premiados com a edição das 2h23.

O jornal impresso tem desafios fundamentais à frente se quiser sobreviver. Ou ele se reinventa ou se torna irrelevante.

Se resolver continuar repetindo o que os outros meios informam mais rapidamente e com mais vibração, haja peixe e banana para embrulhar.

Muito além do carnaval de vaidades

08/02/2009

A cada dois anos, quando ocorrem eleições para presidência das duas Casas do Congresso, o jornalismo político vive período de êxtase.

Concentram-se em poucos dias conchavos, fofocas, traições, balões de ensaio que fazem a delícia de repórteres e leitores viciados em noticiário político convencional.

Para a sociedade, o resultado disso tudo em geral é quase nulo. O carnaval das vaidades este ano o demonstrou outra vez.

A Folha fez o trabalho preguiçoso de sempre. A reposição em seus tronos de veteranos que já os haviam ocupado duas vezes é a máxima expressão de sua previsibilidade, coroada na manchete de terça que anunciou o que todo mundo já sabia que iria acontecer havia semanas e já era realidade fazia quase um dia inteiro.

Não é preciso ser assim. Um mínimo de vontade editorial poderia tornar a cobertura do universo de Brasília muito mais relevante para o país.

No mesmo dia em que a mesmice se repetia, o presidente da República enviou ao Congresso, como determina a Constituição, sua mensagem anual ao Legislativo, para prestar contas do que fez no ano anterior e revelar suas prioridades para o que se inicia.

Exceto por duas notas na coluna "Painel", este jornal ignorou por completo o documento, que constitui nada menos do que a agenda do Executivo para 2009.

Esse documento deveria ser o mote para um grande debate nacional, referência de todos os editores do jornal para fazer pautas, cobrar compromissos assumidos, checar se o governo fez o prometido, discutir se o que ele considera importante também o é para a sociedade, medir a relação entre ele e o Congresso.

Os EUA não são necessariamente exemplo positivo de coisa alguma. Lá, no entanto, esse mesmo documento do presidente ao Congresso, entregue em cerimônia transmitida em rede nacional de TV, é esmiuçado pelos meios jornalísticos no detalhe e orienta a população no seu julgamento das ações do Estado. Melhor do que o festival de jogo de cena motivado pela eleição dos dirigentes do Senado e da Câmara.

O cidadão que tem conhecimento do que o governo diz que vai fazer no ano também tem mais condições de controlar seu comportamento. Que melhor papel para a imprensa do que unificá-lo com essas informações, que afinal são públicas?

Em contraste, que utilidade tem para o cotidiano do leitor a montanha de balelas que foram ditas por candidatos a postos na Mesa da Câmara e do Senado e por quem tentava influenciar o resultado da eleição?

Algumas notas no reino de Momo

01/03/2009

O Carnaval é uma das chaves para entender o Brasil, como bem explicaram alguns de seus grandes intérpretes, como Jorge Amado e Roberto DaMatta. Sua própria desfiguração, apontada nestas páginas no domingo por Janio de Freitas, provavelmente reflete as que o próprio país vem sofrendo. Como o Carnaval é o território da licença, esta coluna escapa um pouco de suas características habituais e se constitui hoje de anotações esparsas feitas durante o "reino de Momo".

É natural e inevitável que os jornais se enxuguem nos feriados longos por falta de acontecimentos geradores de notícias quentes. Mas, se diminuem os fatos, aumenta o tempo disponível do leitor e, por lógica, deveria crescer proporcionalmente o material oferecido a ele para poder fazer reflexão calma.

Por isso, é incoerente o encolhimento do Mais! nessas ocasiões. Seu leitor teve quatro dias livres. Deveria ter tido à disposição mais textos para ajudar a preenchê-los bem, não menos.

Também é errado não publicar suplementos como Folhinha, Vitrine e Folhateen. Eles não dependem de notícias do dia, como o corpo do jornal. Se é compreensível que editoriais como Brasil e Dinheiro encolham em feriados prolongados, nada explica por que o mesmo deva ocorrer com suplementos frios. Ao contrário, deveriam crescer para compensar o leitor pela perda no resto.

A cobertura das atividades carnavalescas em si foi previsível e preguiçosa. Todos os lugares-comuns de todos os anos se repetiram. As fotos de sempre de mulheres quase ou totalmente despidas, as fofocas habituais sobre celebridades em camarotes, os comentários corriqueiros dos desfiles de escolas de samba. Não espanta que apenas três leitores tenham mandado mensagens ao ombudsman para comentar esse material.

Irrelevâncias mil imperaram. Duas vezes, na capa de sábado e em Folha Corrida de segunda, foto e texto informaram que uma cantora obscura havia desfilado um mês após dar à luz. E ainda sobrou vulgaridade, como dar como título de texto-legenda de foto de exuberante passista quase nua a expressão "abundância no enredo".

A redução da equipe de jornalistas e o clima de relaxamento que caracterizam esses feriados se fizeram sentir em falhas que denotam desleixo inaceitável para quem paga o mesmo preço por produto que deveria manter mínimo padrão de boa qualidade diária.

De paginação confusa, em que páginas com numeração ímpar ficaram à esquerda e par, à direita do leitor, a textos descuidados, como o da manchete de terça, o jornal claudicou diversas vezes, em demonstração de desrespeito pelo seu consumidor.

As pequenas e grandes tragédias na cidade e no Estado continuaram a ocorrer, inclusive enchentes típicas da época. Não choveu três dias sem parar, como pede a marchinha, mas o suficiente para provocar grave acidente no parque da Aclimação, muitos alagamentos e, desgraçadamente, mais mortes.

A Folha pouco alterou o que vem sendo seu padrão de baixo espírito crítico em relação às autoridades públicas responsáveis por atenuar os efeitos da natureza. Só ontem elevou o nível de cobrança da Prefeitura de São Paulo por sua inação nesses casos.

Mas ainda não buscou respostas para o aumento no número de desabamentos de construções e deslizamentos de terra, nem cobrou dados sobre quais são as áreas de maior risco em São Paulo.

Na quarta-feira de cinzas, o ombudsman sofreu os efeitos da ressaca da repercussão do editorial do dia 17 que se referiu à ditadura militar brasileira. O total geral de reclamações nos dez dias foi de 174.

Na terça, em saudável demonstração de respeito ao debate, publicou-se artigo de editor que critica o editorial. Na quinta, os dois leitores que haviam recebido resposta que considerei inadequada da Redação a suas manifestações tiveram cartas publicadas sem contestação. Espero que o espaço do "Painel do Leitor" não volte a se assemelhar ao de ringue de boxe.

Também na quarta, a primeira página da edição nacional deu excerto de coluna que criticava o presidente da República por nada ter feito para impedir as demissões na Embraer, embora desde dezembro se soubesse delas.

Se de fato desde dezembro se sabia das demissões, a crítica ao presidente também se aplica ao jornal, que nada publicou sobre o assunto, exceto uma nota de cinco linhas em 12 de dezembro, na qual o presidente da empresa classificava a possibilidade de demissões "especulação pura".

A presença da ministra Dilma Rousseff no Carnaval do Recife deu o mote para a Folha voltar a assunto que já estava batido e cuja repetição é injustificável jornalisticamente: a cirurgia plástica a que ela se submeteu.

Desde a primeira notícia em 24 de dezembro até as três fotos na página A4 de domingo para mostrar de novo seus efeitos (após menção a ela na primeira página de sábado), a plástica de Dilma foi tema do jornal 32 vezes. Ou seja: dia sim, dia não em dois meses, o jornal tratou disso.

Políticos do sexo masculino passam por plásticas, tingem cabelo e bigode, fazem implantes capilares. Não me recordo de o jornal ter tornado esses artifícios masculinos seu assunto recorrente como no caso da ministra.

'O meu PIB caiu mais do que o seu'

15/03/2009

A principal notícia da semana foi a queda do PIB brasileiro no quarto trimestre de 2008, que colocou de vez o país entre as vítimas da crise econômica global.

Na quarta, a Folha tratou dela com prioridade em dois aspectos: comparação do resultado do desempenho da economia brasileira no último trimestre do ano passado com o de outros 36 países e ênfase no fato de o governo federal vir declarando que a crise teria efeitos menores aqui.

Foi um erro. A comparação com outros países pode ser importante para analistas e estudiosos, mas não é fundamental para o leitor.

Para o cidadão comum, não interessa muito se a crise aqui é maior ou menor do que na Cochinchina. O que mais lhe importa é saber se ele vai manter o emprego e a renda, se o ambiente econômico do setor em que trabalha está saudável ou não, quais são as perspectivas para o futuro.

Mesmo se fizesse sentido priorizar a questão sobre onde o PIB caiu mais ou menos, a Folha errou, como o próprio texto principal do caderno Dinheiro deixa claro.

Na capa do jornal e nos locais de destaque, insistiu-se na tese de que, por seu PIB ter tomado um dos maiores tombos entre as 37 nações listadas, o Brasil está entre os principais atingidos pela crise.

Não é bem assim. Foi porque o país cresceu mais que os outros no ano inteiro que o contraste entre o quarto e o terceiro trimestres de 2008 foi tão intenso.

Como diz o quinto parágrafo do texto da página B1: "E o fato de o Brasil ter sofrido uma retração maior do que nos outros países no último trimestre do ano não significa que a crise aqui seja maior".

Além disso, chamada de primeira página e linha fina da manchete interna dão ao noticiário, que tem obrigação de ser isento, tom injustificável de editorial, com afirmações como "o país está entre os mais atingidos (...) ao contrário do que o governo vinha dizendo" ou o desempenho do PIB "fez ruir o discurso oficial de que país seria pouco afetado".

Se o jornal quer destacar que o governo errou em suas análises, publique objetivamente declarações antigas dos governantes e dados atuais.

E deixe o leitor decidir se eles fazem ruir o discurso, se o discurso era um castelo de areia, se foi a conjuntura que mudou ou se é obrigação de todo dirigente infundir otimismo na sociedade. Ou qualquer outra coisa que queira concluir. O leitor é inteligente. Não precisa dessas "mãozinhas" retóricas.

A coisa vinha mal desde sábado, quando a manchete do caderno cometeu, no meu entender e de economistas consultados, erro factual ao afirmar: "Indústria tem pior resultado desde Collor".

O que houve foi a variação anual mais negativa da atividade industrial em 19 anos, não o pior "resultado", que significa o quanto foi produzido ou vendido, que evidentemente foi muito maior em 2008 do que em 1989.

O leitor não quer saber dessas picuinhas e suas implicações políticas. Quer é saber o que pode acontecer com a sua vida material. É nisso que o noticiário econômico deve se concentrar.

Para ficar ao abrigo de desmentidos

12/04/2009

No domingo passado, escrevi na avaliação diária das edições deste jornal sobre a reprodução na Primeira Página da ficha policial da ministra Dilma Rousseff na ditadura: "Colocar como ilustração da entrevista de um colega seu [de Dilma] de luta armada a ficha policial dela com foto me parece uma forçada de barra. O certo, a meu ver, seria colocar ali a foto de Antonio Espinosa."

Essa "forçada de barra" (similar à de quarta, quando o diretor da ANP [Agência Nacional do Petróleo] Victor Martins, acusado de irregularidades, foi identificado em título de chamada e reportagem como "irmão de Franklin" [Martins, ministro da

Comunicação]) certamente contribuiu para leitores acharem que o jornal havia dito que Dilma planejava o sequestro do então ministro Delfim Netto em 1969.

A reportagem receberia críticas mais graves no decorrer da semana. Antonio Roberto Espinosa, ex-dirigente do grupo VAR-Palmares, no qual a ministra militava, e principal fonte para o texto publicado, contestou parte de seu conteúdo.

A meu juízo, suas alegações mais sérias são: ele nega ter dito que a ministra tinha conhecimento do plano de sequestrar Delfim (faz uma distinção entre "informação política", que ela pode ter tido, e "informação factual", que ela não tinha) e que a operação estava com data e local definidos.

Com atraso de dois dias, que eu julguei evitável com alguma dose de flexibilidade, a Folha publicou a contestação de Espinosa e a rebateu. A Redação diz que todas as declarações que comprovam o que havia saído no domingo estão gravadas.

Recomendei ao jornal que publicasse a transcrição da gravação para dirimir dúvidas. Ela me respondeu o seguinte: "Não faz sentido reproduzir novamente as declarações de Espinosa. Elas já estavam na reportagem de domingo. (...) Consideramos suficiente a publicação da carta do entrevistado e a nota da Redação."

Eu mantenho a recomendação. A edição eletrônica do jornal (Folha Online) não tem limite de espaço como a edição impressa. Pode tanto publicar a transcrição da entrevista na íntegra quanto reproduzi-la em áudio.

Afinal, um dos motivos por que entrevistas (e esta, pela sua importância, deveria ter sido feita pessoalmente, não por telefone) são gravadas é para comprovar o que o jornal publica. Como diz o "Manual da Redação": "O jornalista que usa gravador fica ao abrigo de desmentidos".

Que cada leitor a leia ou escute e chegue às suas conclusões. E essas conclusões certamente serão díspares entre si porque cada pessoa sempre entende o que quer de qualquer discurso.

Recebi 58 mensagens de leitores sobre esta reportagem. Cinco a consideraram, conforme uma delas, "propaganda descarada que os senhores proporcionaram a Dilma". As outras 53 acharam que ela tentava prejudicar as aspirações presidenciais da ministra.

De qualquer modo, o jornal fica devendo ao leitor reportagens similares sobre as atividades durante o regime militar dos outros principais pretendentes à Presidência da República em 2010.

Muito barulho por quase nada

14/06/2009

Ninguém precisava ter lido o blog da Petrobras para perceber problemas na reportagem publicada no sábado, dia 6, sobre as relações entre a empresa e a entidade MBC (Movimento Brasil Competitivo).

Expressei assim, na crítica diária que faço das edições deste jornal, minha reação inicial ao deparar-me com a chamada de capa dada a ela: "Francamente, não vejo relevância na informação de que verba da Petrobras foi para ONG que tem seu presidente entre os membros do conselho para que ela esteja na primeira página".

Meu argumento era que em geral a presença de pessoas que ocupam cargos de prestígio em conselhos de organizações como o MBC é apenas simbólica. Como o próprio texto da reportagem informava, o presidente da Petrobras nem participa das reuniões do MBC.

Concluí que "a contratação do MBC pela Petrobras pode merecer críticas, ser denunciada, por diversos motivos. Pelo fato de que Dilma Rousseff e José Sergio Gabrielli participam nominalmente do conselho da ONG, não".

A publicação de cartas do presidente do MBC e da gerente de imprensa da Petrobras no "Painel do Leitor" de segunda-feira confirmou minhas impressões e foi suficiente para eu (e muitos leitores) fechar juízo de valor sobre o caso.

Ao longo da semana, a relação entre a Petrobras e o MBC foi deixada de lado (o que parece confirmar a sua pouca relevância) e o debate, injustificadamente histórico, se concentrou na criação do blog Fatos e Dados pela estatal.

A Petrobras e qualquer entidade ou cidadão têm o direito indiscutível de criar quantos blogs, sites, jornais ou publicações de qualquer espécie que quiserem. Se ela deseja tornar públicas todas as perguntas de jornalistas que receber, também não há nada que a impeça nem legal nem eticamente (em especial se deixar claro a quem se dirigir a ela que vai fazer isso).

Não faz sentido a Petrobras querer editar o conteúdo dos veículos de comunicação. Mas não há problema em ela tornar público material que seja cortado durante o processo de edição feito por esses veículos.

A reação de muitos jornalistas, veículos e entidades à iniciativa foi claramente despropositada. Se alguém pode sair prejudicado pela decisão de revelar as questões de jornalistas antes da publicação das reportagens a que se destinam é a própria empresa, como seu recuo nesse ponto deixou claro: se as pautas exclusivas deixam

de ser exclusivas porque a fonte as revela ao público, o mais indicado para quem as produz é não ouvir essa fonte antes de publicar a reportagem.

Do episódio, só há a lamentar que tenha sido mais lenha para atizar a fogueira do conflito sectário que envenena o ambiente político nacional em prejuízo de todos.

PARA LER

"Blablablogue", organizado por Nelson de Oliveira, editora Terracota, 2009 (R\$ 25)

PARA VER

"Nome Próprio", de Murilo Salles, com Leandra Leal, 2007

Os grandes homens Ronaldo e Michael

05/07/2009

Este jornal demonstra ser adepto da "teoria do grande homem", formulada em meados do século 19 pelo historiador e filósofo escocês Thomas Carlyle. "A história do mundo não é nada mais do que a biografia de grandes homens", dizia, em sua inabalável admiração por heróis, fossem reis, políticos, militares, poetas ou santos.

Assim, na quarta-feira, ao apresentar a final da Copa do Brasil, a manchete do caderno esportivo foi: "Ronaldo tenta preencher lacuna em seu currículo". Para a Folha, o jogo não era entre Corinthians e Internacional, mas entre Ronaldo e seu currículo.

O mais importante não era o time que foi rebaixado da elite do futebol brasileiro no ano passado estar para ganhar um de seus títulos mais importantes. Era se Ronaldo ia colocar na sua lista de conquistas a de um campeonato disputado no Brasil.

Não se dá muito valor ao papel do técnico, dos dirigentes, dos outros jogadores, da torcida, nem se dá atenção às circunstâncias históricas, econômicas, esportivas que levaram o Corinthians ao sucesso. Foi o "grande homem" que venceu. O resto é resto.

O fascínio com a celebridade se manifestou na cobertura do show da morte de Michael Jackson. A Folha deu mais espaço e destaque a ele do que os jornais americanos. A obsessão pela celebridade, muito bem retratada no filme indicado abaixo, parece estar se tornando marca registrada deste jornal, que em princípio é de referência.

A Folha está atenta com o seu tempo. No magistral livro recomendado ao lado, Richard Sennett descreve como a sociedade ocidental ao longo dos séculos 19 e 20 foi se deixando dominar pelo narcisismo desregrado que privatizou definitivamente a existência social. E Sennett escreveu seu trabalho há 30 anos, antes dos facebooks e blogs.

Metódica e documentadamente, Sennett mostra como a incivilidade tomou conta das relações sociais a ponto de só o que é pessoal, individual, referente aos sentimentos íntimos (especialmente os das estrelas) interessar. No mundo contemporâneo, a aprovação ou a censura se dirigem aos atores, não às ações. "O que importa não é tanto o que a pessoa fez, mas como ela se sente a respeito."

Em todas as esferas. Na política, por exemplo, "o líder carismático moderno destrói qualquer distanciamento entre os seus próprios sentimentos e impulsos e aqueles de sua plateia e, desse modo, concentrando os seus seguidores nas motivações que são dele, desvia-os da possibilidade de que o meçam pelos seus atos".

A mídia eletrônica, ensina Sennett, insufla esse ânimo coletivo que exige dos famosos um "strip-tease psíquico" público permanente (no caso de Michael Jackson, chega até o túmulo). E o faz porque a sociedade assim deseja.

O jornalismo impresso deveria ser um contraponto de civilidade. É uma pena que esta Folha pareça se recusar a exercê-lo.

PARA LER

"O Declínio do Homem Público", de Richard Sennett (tradução de Lygia Araujo Watanabe), Companhia das Letras, 1989 (esgotado em livrarias, encontrado em sebos e sites de compra e venda)

PARA VER

"O Diabo Veste Prada", de David Frankel, com Meryl Streep, 2006 (a partir de R\$ 19,90)

No limite da irresponsabilidade

26/07/2009

A reportagem e principalmente a chamada de capa sobre a gripe A (H1N1) no domingo passado constituem um dos mais graves erros jornalísticos cometidos por este jornal desde que assumi o cargo, em abril de 2008.

O título da chamada, na parte superior da página, dizia: "Gripe suína deve atingir ao menos 35 milhões no país em 2 meses". A afirmação é taxativa e o número, impressionante.

Nas vésperas, os hospitais estavam sobrecarregados, com esperas de oito horas para atendimento.

Mesmo os menos paranoicos devem ter achado que suas chances de contrair a enfermidade são enormes. Quem estivesse febril e com tosse ao abrir o jornal pode ter procurado assistência médica.

O texto da chamada dizia que um modelo matemático do Ministério da Saúde "estima que de 35 milhões a 67 milhões de brasileiros podem [em vez de devem, como no título] ser afetados pela gripe suína em oito semanas (...). O número de hospitalizações iria de 205 mil a 4,4 milhões".

É quase impossível ler isso e não se alarmar. Está mais do que implícito que o modelo matemático citado decorre de estudos feitos a partir dos casos já constatados de gripe A (H1N1) no Brasil.

Mas não. Quem foi à página C5 (e não C4 para onde erradamente a chamada remetia) descobriu que o tal modelo matemático, publicado em abril de 2006, foi baseado em dados de pandemias anteriores e visavam formular cenários para a gripe aviária (H5N1).

Ali, o texto dizia que "por ser um esquema genérico e não um estudo específico para o atual vírus, são necessários alguns cuidados ao extrapolá-lo para o presente surto".

Ora, se era preciso cautela, por que o jornal foi tão imprudente? Ou, como pergunta o leitor Martim Silveira: "já que não tem base em nada nas circunstâncias atuais, qual a relevância de publicar algo que evidentemente só pode causar pânico numa população que já está abarrotando os postos de saúde por causa da gripe, quando os casos mal passam do milhar?"

Muitos leitores se manifestaram ao ombudsman. José Rubens Elias classificou a chamada de "leviana e irresponsável". José Roberto Teixeira Leite disse que "se o objetivo do jornal era espalhar pânico, conseguiu o intento". Para José Clauver de Aguiar Júnior, "trata-se claramente de sensacionalismo".

O pior é que a Redação não admite o erro. Em resposta à carta do Ministério da Saúde, que tentava restabelecer os fatos, respondeu com firulas formalistas como se o missivista e os leitores não soubessem ver o óbvio. Em resposta ao ombudsman, disse que considera a chamada e a reportagem "adequadas" e que "informar a genealogia do estudo na chamada teria sido interessante, mas não era absolutamente essencial".

Astronauta faz fiasco na Lua

27/09/2009

Na sua autobiografia, "Magnificent Desolation" (Magnífica Desolação), lançada para comemorar os 40 anos da chegada do homem à Lua, o astronauta Edwin Aldrin, que com Neil Armstrong desembarcou no satélite em 20 de julho de 1969, fala sobre o pai, um coronel da Força Aérea, que ele chama de "opressor".

Ele não confirma a história muitas vezes contada de que as primeiras palavras do velho Aldrin quando o filho chegou em casa após a missão da Apollo 11 foram: "Nem lá em cima você consegue ser o primeiro?". Mas relata situações em que o pai deixou claro que segundo ou terceiro lugares obtidos pelo filho não representavam muito em sua avaliação.

Pais não são os únicos que exageram no rigor com que cobram o desempenho de alguém. Veículos de comunicação também. Às vezes, eles criam enormes expectativas em relação a algum personagem público ou fato e se elas não se cumprem, mesmo que os resultados sejam bons ou mesmo ótimos, os desclassificam desproporcionalmente.

A Folha tem sido exemplar nesse sentido. Uma de suas atuais manias é usar a torto e direito a palavra "fiasco" para qualquer coisa que saia dos planos. O termo significa fracasso retumbante, desastroso, vexatório.

Mas, nestas páginas, serve para classificar qualquer coisa que não vá muito bem. No domingo passado, a manchete do caderno de economia decretava: "Mercado projeta "fiasco" fiscal pela primeira vez". Qual era o vexame prognosticado? O superavit primário do governo federal em 2010 ficar em 2,5% do PIB em vez da meta fixada de 3,3%.

Não é preciso ir muito fundo e discutir se é bom procedimento dar como certa previsão de mercado num ambiente econômico volátil em que se erra tanto nas antecipações do futuro. Nem ressaltar que a declaração do ministro da Fazenda reafirmando que os 3,3% serão atingidos saiu na terça numa notinha mínima ao pé de uma arte em página interna.

O que é notável é que num país que colecionou déficits fiscais durante décadas um possível superavit cerca de 30% abaixo do previsto seja considerado um fiasco, mesmo com as aspas que foram colocadas nele.

Em esporte, fiasco é rotina. A palavra aparece 2.213 vezes numa busca do arquivo do jornal. A Argentina perder do Brasil no futebol, o país não conseguir medalha nos mundiais de judô e atletismo, tudo é fiasco. Na Olimpíada de Pequim, o leitor Andrei Guilherme Lopes reagiu quando leu no jornal que Jardel Gregório tinha sido um fiasco no salto triplo: "Um atleta que fica em sexto na maior competição esportiva do planeta é um fiasco?"

Se Edwin Aldrin, o pai, fosse editor da Folha a manchete do jornal de 21 de julho de 1969 poderia ter sido: "Aldrin faz fiasco na Lua".

Ouvidos moucos

06/03/2011

Ouvir o outro lado. Esse mantra, repetido à exaustão na Folha, precisa ser levado mais a sério.

Tem acontecido frequentemente de repórteres registrarem burocraticamente o "outro lado", em textos à parte do principal, sem levar em consideração, de fato, o que foi dito.

É um modus operandi mais ou menos assim: alguém (uma "fonte", no jargão da Redação) faz uma denúncia, o jornalista checa os dados fornecidos, ouve outras pessoas e firma uma convicção -99% das vezes, de que há uma grande sacanagem em curso. Em um país corroído por oportunismos e corrupção, dá até para entender essa compulsão denunciante.

A partir daí, porque determina o "Manual da Redação", o repórter vai entrevistar o "acusado", mas muitas vezes sem incorporar as explicações dadas na apuração que está fazendo.

No domingo passado, "ouvidos moucos" -e outros problemas de apuração- resultaram em um pequeno vexame para a Folha. A reportagem "STJ ignora teto e paga supersalário a seus ministros", que abriu o caderno Poder e teve chamada na Primeira Página, dizia que, à revelia da lei, membros do Superior Tribunal de Justiça recebem mais do que o limite permitido pela Constituição (R\$ 26,7 mil, salário do Supremo Tribunal Federal).

Não era bem assim. Dois dias depois, o jornal precisou publicar uma carta do presidente do STJ, Ari Pargendler, "erramos", além de um novo texto. Na carta, o presidente reafirmava o que havia dito ao repórter: que os pagamentos extras, como auxílio-moradia, que fazem os pagamentos ultrapassarem o teto constitucional, eram autorizados pelo Conselho Nacional de Justiça.

"Conversei, ao vivo, por uma hora e meia com o jornalista. Mostrei, por iniciativa minha, meu contracheque e expliquei item por item. Só que ele veio pautado, sabia o que queria", diz Pargendler.

O jornalista não precisava -nem deveria- acreditar no que dizia o presidente do STJ, mas era sua obrigação checar. A reportagem trazia um trecho da resolução do CNJ

que citava o limite determinado pela Constituição, mas esquecia artigos seguintes, que relacionam benefícios que podem ser considerados à parte do salário.

Um ministro do STJ pode receber, além dos R\$ 26,7 mil, benefícios se, por exemplo, continuar trabalhando, mesmo podendo já estar aposentado (chama-se "abono de permanência"). Bastava acessar o site do CNJ para encontrar a íntegra do texto de 2006.

Em vez disso, a matéria citava uma pessoa "em off" (sem identificação), que dizia que deveria prevalecer o pagamento máximo previsto na Constituição. É um tema polêmico, tanto que há ações no Supremo Tribunal Federal questionando a decisão do CNJ. Muita gente pode considerar imoral salários públicos desse nível, mas, enquanto o STF não julgar o caso, não é ilegal. A reportagem poderia ter simplesmente registrado quanto os ministros recebem e comparar com membros de outros tribunais superiores.

A má vontade com o "outro lado" prosseguiu no texto que corrigiu o primeiro. O jornal admitiu que tinha avançado o sinal no "Erramos", mas a reportagem em Poder titulava "Norma autoriza pagamento de supersalários, afirma STJ".

Por que colocar esse aposto ("afirma STJ") e por que, no texto, atribuir dados objetivos, verificáveis, a terceiros? Além disso, o STJ não admite que seus ministros recebem ""supersalários", esse foi um termo usado pela Folha.

"Os erros cometidos da primeira vez são até compreensíveis, fruto das ideias preconcebidas do repórter, mas depois a Folha perdeu a credibilidade", afirma Pargendler.

O noticiário político se alimenta de denúncias, que aparecem aos borbotões. Quem está no poder costuma mentir, omitir, tergiversar. Mas é preciso romper esse círculo - um pergunta pro forma, o outro nega tudo - para melhorar a qualidade do que se entrega diariamente ao leitor.

O contraditório existe e, levado em conta, deixa as reportagens mais ricas. O mundo não é tão simples nem tão maniqueísta como o jornalismo nos faz crer.

Mostra a tua cara

19/06/2011

"A GRAVATA NA CRACOLÂNDIA." Esse era o título que acompanhava a sequência de fotos que mostrava, na capa da Folha de terça-feira, um homem na rua comprando, preparando e fumando o que parecia ser um cachimbo de crack.

As imagens mostravam claramente o seu rosto -não as reproduzo aqui, desfocando a face, porque, por telefone, ele me proibiu. "Não faça isso! Quero que me esqueçam", disse, aos gritos. Além de figurar na Primeira Página, o flagrante está na internet, em fotos e vídeo da Folha.com. **Por que a Folha decidiu expor dessa forma um suposto viciado?**

"Até hoje e na maior parte dos casos, a política do jornal vinha sendo não resguardar a identidade dos usuários de crack em locais públicos. Não vimos motivo para alterarmos o padrão porque o personagem, desta vez, vestia paletó e gravata", diz a Secretária de Redação.

O argumento de "já fizemos isso antes" não convence. Um erro não justifica o outro. O correto é não expor ninguém, independentemente da sua situação econômica, porque o vício deve ser tratado como doença, e não como crime. É isso o que a Folha defende em seus editoriais.

Outra justificativa apontada pelos que defendem a publicação das fotos é a de que, ao se drogar na rua, a pessoa abre mão da privacidade. Mas será que um dependente químico tem discernimento para escolher onde e quando usará a droga?

O fato de estar em público não implica necessariamente abrir mão de decidir sobre a sua imagem. Uma mulher gorda de biquíni em Ipanema, fotografada sem perceber, pode processar uma revista se vir, alguns dias depois, sua imagem estampada em uma reportagem sobre dieta, por exemplo. Caberá ao juiz decidir se houve danos morais.

Se for uma atriz famosa, suas chances de obter uma indenização são menores, porque pessoas públicas estão mais cientes dos riscos que correm ao saírem de casa.

Do ponto de vista médico, a exposição dificilmente ajuda o dependente químico. "É o que chamamos de confrontação: diante de uma ameaça ou de um prejuízo muito grande, a pessoa procuraria ajuda, mas esse não é um modelo bem-aceito. O caso clássico é o do sujeito que bate o carro porque dirige bêbado. Ele fica sóbrio por um tempo após o susto, mas depois volta ao álcool", explica o psiquiatra André Malbergier, do Hospital das Clínicas, que considerou "irresponsável" a publicação das fotos.

Dos 44 leitores que escreveram para mim, só dois aprovaram a edição. Os demais tacharam-na de "antiética", "insensível", "um tiro na testa do infeliz".

A Secretária de Redação diz que foram discutidos os possíveis malefícios que a exposição traria à vida do retratado. "Mas o interesse público da reportagem fotográfica, de mostrar que o fenômeno do crack não se confunde com pobreza e não

atinge apenas moradores de rua, prevaleceu na decisão de publicar as imagens", afirma.

Ao apontar a lente teleobjetiva, como um dedo acusador, em direção ao homem grisalho na cracolândia, o jornal assume uma atitude policialesca que não lhe cai bem. "A Folha é um jornal que se rediscute constantemente. A política atual está sob discussão", diz a Secretaria de Redação. Ainda bem, porque, na terça-feira passada, a Folha não parecia a Folha de sempre.

FOLHA AVISA: TRANSAR NO CARRO FAZ MAL À SAÚDE

Às vezes, o jornal faz humor involuntário. Aconteceu domingo passado, em Veículos, num texto que aproveitava o Dia dos Namorados para alertar: "sexo no carro é um risco para a saúde".

Parecia pastiche do que se faz na Folha: tinha pesquisas (32% dos espanhóis transaram em veículos), especialista ("em lesões ortopédicas ocorridas durante o ato sexual"), conclusão ("pela configuração de bancos, equipamentos e comandos, o interior do automóvel é um ambiente hostil para namorar") e dicas ("três locais contraindicados: sofás, escadas e debaixo do chuveiro").

Milagre da multiplicação dos gays

03/07/2011

"PARADA GAY LEVA 4 MILHÕES PARA A PAULISTA" -cravou a Folha.com. No impresso, a estimativa não foi para o título, mas a reportagem simplesmente registrou o cálculo dos organizadores. Dois dias antes, a capa da Folha tinha uma foto imensa da Marcha para Jesus, que teria reunido "de 1 a 5 milhões de fiéis", pelas contas da Polícia Militar e da igreja.

Vários leitores reclamaram. "Como espremeram 32 pessoas por metro quadrado na avenida Paulista? É triste constatar que a preocupação em dar voz a lobbies se sobrepõe à lógica mais elementar", escreveu a bióloga Paula Felix Costa, 38.

O que se publicou, nos dois eventos, são mesmo chutes. A Polícia Militar multiplica a área pela concentração (de dois a oito manifestantes por metro quadrado). "A conta é simples, difícil é obter os números", admite o capitão Emerson Massera, porta-voz da PM. Ele diz que, na Parada Gay, foi estimado um público de 2 milhões "com base na experiência dos policiais".

Os organizadores afirmam que "ainda estão terminando a contagem". "É um processo meio complexo. Pegamos imagens de vários pontos, em momentos diferentes. Sabemos que 4 milhões não cabem na Paulista, mas consideramos as imediações.

Além disso, a parada não tem o mesmo público do começo ao fim. Estimamos a rotatividade", diz Leandro Rodrigues, da Associação da Parada do Orgulho GLBT de São Paulo.

A Folha poderia dar um fim às embromações. O Datafolha sabe calcular multidões: o instituto visita o local antes, desconta espaços ocupados por bancas de jornais, árvores, canteiros e, no dia, percorre a manifestação contando as pessoas em pontos diferentes (a concentração é de seis por metro quadrado).

"A Paulista comporta, no máximo, 1 milhão. Para chegar ao número dos organizadores, a avenida precisaria ter lotação total, de ponta a ponta, durante todo o evento e com renovação constante dos participantes. Mesmo que as ruas adjacentes estivessem tomadas, não parece plausível", diz Mauro Paulino, diretor do Datafolha.

A se acreditar nas contas apresentadas, há uma hiperinflação de simpatizantes da causa gay. Havia dez anos, falava-se de um público de 200 mil, que dobrou no ano seguinte, duplicou de novo em 2003, pulou para 1,8 milhão (2004)... Até os 4 milhões de domingo.

O pecado do exagero acomete também os religiosos. A concentração promovida pela Igreja Renascer em Cristo teria subido de 1,5 milhão em 2004 para os 5 milhões da semana passada.

As medições do Datafolha começaram a ser feitas nos comícios dos candidatos à Prefeitura de São Paulo em 1985, quando esses eventos eram demonstrações de força dos candidatos. Elas permitiam ao jornal afirmar, por exemplo, que Fernando Henrique Cardoso, do PMDB na época, reuniu 70 mil pessoas no final da campanha, enquanto seu adversário Eduardo Suplicy (PT) juntou a metade (35 mil).

A Folha já usou seu instituto de pesquisa para redimensionar momentos marcantes, como o comício das Diretas-Já, em 1984, no Anhangabaú. Em vez do 1,7 milhão exigindo eleições para presidente, havia, provavelmente, 400 mil.

Na passeata dos caras-pintadas pelo impeachment de Fernando Collor, em 1992, a UNE (União Nacional dos Estudantes) falava em 350 mil pessoas, a PM, em 200 mil e a Folha, em "miseráveis" 80 mil.

Se o Datafolha foi útil para "reescrever a história", deveria ser usado para evitar erros no presente. Neste ano, teria sido especialmente importante, já que, desde a aprovação da união estável para homossexuais, se acirrou a batalha entre os que veem os perigos de uma "ditadura gay" e os que pretendem ampliar os direitos dessa minoria.

Outros ombudsmans já insistiram na necessidade da medição científica de multidões, mas esses levantamentos custam caro. Pesa no bolso, mas é um diferencial da Folha, num momento em que se destacar da concorrência é questão de sobrevivência.

A tentação dos números

08/01/2012

No impreciso e subjetivo mundo em que se move o jornalismo, números são tentadores. Eles conferem uma aura de cientificidade, passam a impressão de que aquela reportagem diz a verdade, que não se baseia em declarações ou opiniões.

As cifras se espalham pela Folha, muitas vezes, maltratadas. Na segunda-feira passada, a manchete dizia: "PF apurou desvios de R\$ 3,2 bilhões em 2011". O título interno informava que era um recorde.

O leitor entendeu que o ano passado foi marcado pela corrupção, mas não era isso. O montante inclui somas descobertas em investigações anteriores, isto é, a malversação pode ter acontecido em 2010, 2009... Esse detalhe está perdido no texto, sem destaque.

No dia seguinte ao Natal, outra manchete brandia um número cheio de zeros: "País perde R\$ 15 bi com acidentes em estradas neste ano". A reportagem principal, de apenas 14 parágrafos, tinha 15 dados.

A explicação sobre como os especialistas calculam o prejuízo com as vítimas do trânsito (os gastos no atendimento e quanto a pessoa deixa de produzir) ficou socada em poucas linhas, incompreensível.

Para evitar "pecados matemáticos", a Folha poderia adotar alguns mandamentos:

1. NÃO DIVULGARÁS NÚMEROS SEM CONTEXTUALIZÁ-LOS
É impossível saber se "os 308 consultórios de rua para tratar dependentes de crack no Brasil", a serem criados pelo governo federal, são suficientes se o jornal não informa quantos são os viciados e quantos postos desse tipo o país tem (8/12). Da mesma forma, não faz sentido relatar que, com a crise na Europa, "saíram 76,4 mil pessoas" da Irlanda, sem citar a população total do país (26/11).

2. NÃO REPETIRÁS NÚMEROS SEM QUESTIONÁ-LOS
Alguns dados, de tão repisados, ganham ares de verdade. Em maio, o Twitter anunciou ter chegado aos 139 milhões de usuários e virou praxe falar dos "mais de 100 milhões de tuiteiros no mundo". No último dia 10, uma coluna da "Ilustrada" citava artigo da "New York" que lançava dúvidas sobre esse dado. Descontadas as contas inativas e duplicadas, seriam 50

milhões em todo o planeta. Não adiantou. Cinco dias depois, a Folha voltava aos "100 milhões" de usuários do Twitter.

3. DUVIDARÁS DAS FONTES
É um erro engolir estatísticas sem olhar onde elas nasceram. No último dia 14, uma reportagem sobre investimentos de sites de empregos informava que quase um terço dos internautas no Brasil acessam páginas de recrutamento. Quem calculou isso? Uma consultoria. Com que metodologia e a pedido de quem? Não sabemos.

4. NÃO TE PRECIPITARÁS
Bastou uma segunda-feira de audiência menor para que a seção "Outro Canal" concluísse que a apresentadora Patrícia Poeta fez mal ao "Jornal Nacional". A coluna do último dia 14 começava perguntando ao leitor se "já bateu saudade de Fátima Bernardes" e contava que o telejornal tinha registrado sua pior segunda-feira no ano. Para constatar uma tendência, é preciso esperar, não adianta sacar uma conclusão com base no número mais recente.

5. SERÁS COMEDIDO
Por incompreensão ou falta de cuidado, recheia-se o noticiário com tanto número que ele se torna indigesto. Talvez o mandamento mais importante seja resistir à tentação e fazer uma dieta de números. Início de ano novo é um bom momento para isso.

AINDA O CASO DOS JUÍZES

No domingo passado, em um artigo de réplica, a colunista Mônica Bergamo me acusou de usar dados incompletos na crítica que fiz à manchete "Ministro do STF deu liminar que o beneficia".

A colunista argumenta que as inspeções feitas pelo CNJ (Conselho Nacional de Justiça) podem "esbarrar" em pagamentos para ministros do STF. E daí?

Para fazer a acusação -grave- de que a liminar dada por Ricardo Lewandowski o beneficia, a Folha precisa ter provas de que ele recebeu pagamentos de forma indevida. Se a reportagem tem isso, que se publique logo.

Dar nome aos bois

05/02/2012

Depois de uma noitada em um cruzeiro de luxo na Flórida, um universitário brasileiro, sem antecedentes criminais, é acusado de estupro por uma adolescente americana.

No início de uma manhã, um rapaz de classe média alta sai armado de sua casa em Cotia (SP), rouba quatro carros, atira a esmo, fere duas pessoas e desaparece.

Duas histórias esquisitas, dois personagens que mereceram tratamentos diferentes na Folha. O primeiro acusado teve seu nome revelado desde o primeiro momento, em 6 de janeiro, apesar de sua versão sobre o que ocorreu na cabine do Allure of the Seas não ser conhecida. O segundo acusado não foi identificado no jornal do dia seguinte (10/01), mesmo não havendo dúvida de que ele cometera os crimes.

O jornal justificou o anonimato do franco-atirador dizendo atender a um pedido da família, que alegava que ele poderia estar sob ordens de um sequestrador. Não havia nenhuma pista nesse sentido nem o repórter parece ter acreditado, já que o texto começava com "num dia de fúria, um homem..."

"A Folha foi excessivamente conservadora. Não havia consistência na versão do sequestro. A família queria preservá-lo e o jornal foi condescendente", criticou o leitor João Villalva, 55, consultor.

O também consultor Wendell Matos, 37, notou que só a Folha escondeu o nome do homem. "A sensação que passa é a de que o jornal não tem certeza da informação ou que privilegia camadas mais ricas da população por medo de sofrer um processo judicial", escreveu.

Se fosse consideração pelos ricos, o jovem do cruzeiro teria sido poupado. E também a dona da pizzaria na Vila Mariana (zona sul de São Paulo) onde teria ocorrido um caso de racismo. Presa por manter comida vencida na cozinha, no último dia 19, teve seu nome mencionado, sem nenhum "outro lado".

O que dá para notar é uma falta de coerência na decisão de preservar ou não a identidade de acusados. O princípio na Folha é publicar o nome de suspeitos e presos, a não ser que apareçam "circunstâncias estranhas, que levantem dúvidas sobre a apuração policial", esclarece a Secretaria de Redação.

O "Agora", jornal da mesma empresa, é mais rigoroso. "Quando não há outro lado, damos apenas as iniciais da pessoa. É uma forma de pressionar os repórteres a buscar um contraponto, não ficar só com a versão da polícia", explica Nilson Camargo, editor-responsável.

Um comunicado da Secretaria de Redação da Folha, divulgado há 15 dias, tenta criar uma diretriz para os crimes sexuais. A recomendação é discutir os casos com a chefia, levando em consideração se há: 1) a versão do acusado; 2) flagrante policial; 3) provas materiais; 4) testemunha ou mais de uma fonte; 5) o nome de quem acusa.

Por que o tratamento especial para supostos estupradores, pedófilos ou abusadores? "Por ser um assunto que envolve a intimidade das pessoas e de grande dificuldade de verificação das versões. Normalmente, não há testemunha e a polícia nem mesmo divulga o nome do acusador, o que, embora compreensível, prejudica a apuração", explica a Secretaria de Redação.

Apesar de positiva, a tentativa de colocar parâmetros objetivos nessa discussão é só um remendo. Omitir nomes passa a impressão de proteção a transgressores; identificá-los implica, na era do Google, criar uma nódoa permanente na reputação da pessoa.

A variedade de situações é tamanha que talvez seja impossível criar regra única, mas é preciso perseguir a coerência e deixar sempre claro para o leitor o porquê de cada decisão. Quando se conclui por publicar ou não o nome de um acusado, é porque, na verdade, ele já passou por um julgamento -o da Redação.

Sujeito oculto

10/11/2013

A manchete de sexta-feira passada da Folha -"Prefeito sabia de tudo, diz fiscal preso, em gravação"- induzia o leitor a erro. O prefeito de São Paulo é Fernando Haddad, mas a referência no grampo era a seu antecessor, Gilberto Kassab.

O título partiu da transcrição de um telefonema em que o auditor fiscal Ronilson Bezerra Rodrigues dizia que deveriam ser convocados para depor "o secretário e o prefeito com quem trabalhei", porque "eles tinham ciência de tudo".

Ronilson foi subsecretário da Receita no governo Kassab e, na atual gestão, foi diretor na SPTrans de fevereiro até junho.

O fiscal não cita nominalmente o ex-prefeito, mas é fácil deduzir de quem ele está falando. Foi na gestão anterior que Ronilson ocupou o cargo de zelar pela arrecadação de impostos, o que lhe teria possibilitado atuar na "máfia do ISS" -esquema de cobrança de propina que pode ter causado um prejuízo de R\$ 500 milhões aos cofres da cidade.

"A Folha optou por transcrever a declaração do fiscal de forma literal, já que ele não citou nenhum nome e exerceu funções de confiança tanto na gestão atual como na anterior", diz a Secretaria de Redação.

O excesso de zelo ficou só na manchete, já que a hipótese de que a frase do fiscal pudesse ser uma referência a Haddad não foi explorada na reportagem. O "outro lado"

foi apenas com Kassab, que classificou as declarações de falsas, mas não cogitou que o fiscal estivesse falando de outra pessoa.

O jornal foi mais realista que o rei, numa cobertura bem delicada. O escândalo do desvio de impostos, que veio à tona no fim de outubro, tinha tudo para render apenas dividendos ao atual prefeito. Embora a investigação tenha começado com Kassab, foi Haddad que revelou a quadrilha. Bastaram, porém, três dias para que surgisse um grampo citando Antonio Donato, secretário de Governo.

Como a investigação continua, é provável que apareçam novas escutas. Elas não são prova de culpa e devem ser tratadas com todo o cuidado, mas sem distorções.

SUJEITO INCRÍVEL

Política fiscal, máfia do ISS, espionagem brasileira... nada disso superou o "rei do camarote" nas redes sociais. Para quem não acompanhou a história: a capa da "Veja São Paulo" da semana passada trazia o empresário Alexander de Almeida, 39, que gasta até R\$ 50 mil em uma noite.

O vídeo em que ele desafia os dez mandamentos para se dar bem -de pedir muita champanhe, mesmo gostando de vodca, a convidar famosos para "agregar valor" ao camarote- teve mais de 4 milhões de visualizações.

A reportagem provocou indignação, seguida de incredulidade. Primeiro, condenou-se a revista por dar destaque à frivolidade, a "esbanjadores" que "não contribuem para uma sociedade melhor".

É uma crítica compreensível, mas não dá para negar a enorme curiosidade que cerca a vida dos ricos. Além disso, num país de tamanha desigualdade, não deixa de ser relevante expor os extremos.

O vídeo, embora não tenha uma palavra de crítica, faz de Alexander um boçal. Ele aparece dentro do closet recitando nomes de grifes, estacionando sua Ferrari na rua e dançando apoiado em um segurança. A trilha sonora é "Super Rich Kids" (Frank Ocean). Nenhum repórter aparece, como se tivessem simplesmente ligado a câmara, mas é evidente que alguém orientou a entrevista com um gostinho de veneno nos lábios.

No final, o empresário atribui possíveis críticas à "inveja". A conta, porém, veio bem mais alta. Em um lance que só é possível no admirável mundo novo da internet, Alexander tentou desmentir a reportagem fazendo-se passar por um "meme" de si mesmo. À rádio Bandeirantes disse que aquilo não era "real", mas "uma brincadeira". Não confirmou nem o próprio nome.

Rapidamente se espalhou a versão de que a "Vejinha" tinha sido "trolada", enganada por um personagem inventado pelo "Pânico". A revista respondeu no seu site, provando que a reportagem era verdadeira e que "qualquer semelhança com pessoas reais não era mera coincidência". O rol de problemas de Alexander deve ter crescido, porque a revista revelou que ele perdeu clientes, não aguenta mais ser "zoadado" e está com medo de sequestro.

Alexander era o estereótipo tão perfeito do que se acredita que seja um novo-rico que muita gente duvidou que fosse verdade. Na mesma semana, o colunista Antonio Prata criou na Folha um estereótipo de direita, com um discurso extremamente caricato, e muita gente acreditou que fosse verdade. Ele precisou explicar que era ironia.

Tempos estranhos estes em que a imprensa tem que ser explícita sobre o que é real e o que é ficção.

"..., disse Fulano"

09/02/2014

Parte considerável do jornal é preenchida, diariamente, por declarações de autoridades. Reproduzir o que dizem está no piloto automático da Redação: o repórter liga o gravador, dá um retorno sobre o que ouviu ao editor, transcreve as frases e... manda para a página.

Não precisaria ser assim. Com tanta informação disputando espaço, daria para ser bem mais seletivo na escolha de frases oficiais. Quando elas são realmente importantes, o jornal deveria fazer o contraponto para mostrar ao leitor que as coisas não são bem assim.

Na quinta-feira passada, a Folha perdeu duas boas oportunidades de fazer isso. Em entrevista ao jornal, o ex-ministro da Saúde Alexandre Padilha disse que o "PCC é uma criação dos 20 anos do governo do PSDB, não existia antes e hoje tem".

A fala, de quem será candidato a governador, foi parar na Primeira Página, mas só no dia seguinte foi publicado um pequeno texto, sob a vinheta "Saiba Mais", explicando que o PCC surgiu em 1993, na gestão de Luiz Antonio Fleury Filho, que, na época, era do PMDB.

Numa prova de que erra para os dois lados, a mesma edição da Folha trouxe o governador Geraldo Alckmin cogitando que o tumulto no metrô tenha sido uma "ação planejada". Para Alckmin, o problema da porta emperrada na estação Sé, estopim do caos, teria sido resolvido em dez minutos, se "um grupo de pessoas" não tivesse

acionado os botões de emergência e saído andando pelos trilhos. O secretário de Transportes, Jurandir Fernandes, falou em "vândalos".

Como no caso da entrevista de Padilha, as declarações estavam na capa do jornal. Desta vez, havia algum contraponto, mas fraquíssimo. A reportagem ouviu alguns passageiros dizerem que não aguentavam mais ficar, naquele calor, em vagões superlotados —e sem informação sobre quando o metrô voltaria a funcionar. Nos dois últimos parágrafos, o presidente do sindicato dos metroviários rebatia o governo.

No "Estado de S. Paulo", o título já trazia as duas versões: "Alckmin fala em sabotagem; Metrô admite demora". O relatório dos metroviários aparece logo no início da reportagem, servindo de contrapeso às falas das autoridades.

Algumas vezes, o "não é bem assim" é feito pelos colunistas ou nos editoriais. O "Estadão" abordou a declaração de Alckmin na própria quinta-feira, citando o despreparo do Metrô em lidar com acidentes. "E o pior é que, em vez de reconhecer o erro -primeiro passo para corrigi-lo-, as autoridades estaduais estão buscando desculpas para justificar o injustificável", dizia.

Na Folha, o editorial só apareceu na sexta-feira. Entre as 23 colunas de opinião publicadas até anteontem, nenhuma falava das declarações de Padilha e apenas duas citavam o tumulto no metrô.

Para fazer jus ao slogan de "não dá para não ler", a Folha precisa evitar o "disse ontem Fulano", principalmente agora, que a campanha eleitoral está esquentando.

AQUI VOCÊ NÃO MANDA

Leitores reclamaram da publicação do artigo de João Paulo Cunha em Tendências/Debates de domingo passado. Quem escreveu considerou que o jornal estava dando espaço demais ao ex-deputado, que havia sido entrevistado uma semana antes.

Mais do que generosidade com o "outro lado", a Folha parecia estar dando um recado ao presidente do STF, Joaquim Barbosa, que disse: "A imprensa brasileira presta um grande desserviço ao país ao abrir suas páginas nobres a pessoas condenadas por corrupção".

PESQUISAS E 'PESQUISAS'

Saiu na "Ilustrada" que uma pesquisa inglesa mostrou que a TV Cultura é a segunda mais admirada por sua programação em todo o mundo, perdendo só para a BBC, que foi a financiadora do estudo. No Brasil, a rede estatal ganha de longe da Globo (31/1).

O "Tec" noticiou que 97% das crianças brasileiras, filhas de pais que usam a internet, estão conectadas (27/1). Quem pagou a pesquisa foi uma empresa de cibersegurança. Os dois levantamentos foram feitos pela internet. No Brasil, só metade da população tem acesso à rede. Qual a garantia que a amostragem representa o país? Os jornalistas precisam conferir a metodologia das pesquisas antes de divulgar resultados.

Incontinência declaratória

11/05/2014

Nenhum assunto motivou mais manifestações de leitores no pós-feriado do que a manchete publicada no dia 2 de maio. O enunciado, "Dilma mente sobre reajuste do Bolsa Família, diz Aécio", era acompanhado de uma foto do pré-candidato tucano no palanque, ao lado de um humorista travestido de Dilma.

Para quem não acompanhou: na véspera do 1º de Maio, a pré-candidata petista à reeleição havia usado cadeia nacional de rádio e TV para anunciar reajuste de 10% no Bolsa Família, correção da tabela do IR e manutenção da valorização do salário mínimo. As medidas, de alta octanagem eleitoral e econômica, foram manchete em todos os jornais.

Aécio aproveitou o palanque da Força Sindical nas comemorações do Dia do Trabalho para contra-atacar. Em discurso, sacou dois ou três números que desmentiriam a afirmação de Dilma de que o aumento elevava a remuneração ao patamar de renda mínima estabelecido pela ONU para superar a linha da pobreza.

A frase aparecia no quinto parágrafo de uma reportagem sobre as festividades do 1º de Maio na cidade de São Paulo, publicada na pág. A4, da editoria de "Poder". O enunciado interno era genérico: "Rivais atacam Dilma e criticam aumento dado ao Bolsa Família".

A "Primeira Página" optou por "esquentar" a cobertura, alçando a frase de Aécio à manchete. O texto mencionava que Eduardo Campos (PE), pré-candidato pelo PSB, também criticara o aumento, mas o ex-governador mineiro reinou sozinho no título e ganhou uma arma valiosa para usar nos programas eleitorais.

Para alguns leitores, óbvio sinal de parcialidade e preferência pelo tucano. "Apresentar frase de um candidato criticando outro como a grande manchete do dia é vergonhoso. É fugir à responsabilidade. Pode até ser verdadeira a frase, mas deveria ser objeto de

análise, de provas", escreveu um leitor. "A Folha checou? Não, preferiu ecoar uma bravata de campanha", afirmou outra leitora. Bingo.

É essa omissão que avalio como o maior problema da cobertura eleitoral. A campanha ocupou três das quatro manchetes do feriado: Dilma (1º lugar nas pesquisas) apareceu em duas; Aécio (2º colocado) em uma. As três eram ancoradas em agenda ditada pelos candidatos e não foram além do jornalismo declaratório.

O critério vigorou na edição de 1º de maio, quando as medidas anunciadas se resumiram ao conteúdo do pronunciamento e a uma análise curta. Foi reprisado na sexta, com troca de elenco: saiu a pré-candidata petista e entrou seu adversário tucano. E repetiu-se no sábado, com a volta de Dilma, então escoltada por Lula, no encontro nacional do PT.

Em todas, o jornal ficou a reboque. Abdicou de criar agenda própria, não se preocupou em discutir desdobramentos e implicações econômicas das medidas nem em produzir dados confiáveis para orientar o leitor, perdido entre acusações de malversação de números.

Não teria sido difícil fazê-lo, mesmo com o buraco negro do feriado, que faz desaparecer analistas, fontes e colunistas. A Folha tem profissionais que conhecem bem o assunto e já o abordaram mais de uma vez em reportagens, colunas e blogs.

Sobre a reclamação dos leitores, a Secretaria de Redação diz que, nos três casos, o jornal optou pelo fato que julgou ser o mais noticioso do dia e manteve suas premissas de praticar um jornalismo crítico, apartidário e equidistante da disputa.

Não é bem assim. A posição crítica estava presente no texto sobre o pacote de medidas, ao ressaltar seu forte apelo eleitoral e a necessidade da petista de recuperar o terreno perdido nas pesquisas. Não houve a mesma preocupação em contextualizar as motivações de Aécio ou de verificar se fazia sentido sua acusação de que Dilma mentia.

Para além da busca diária por isenção, porém, é fundamental repensar o conceito de cobertura eleitoral. O principal objetivo a ser perseguido é fugir do blá-blá-blá eleitoral estéril. É nessa hora que os jornais podem fazer a diferença e assegurar sua sobrevivência no cenário desafiador que vêm enfrentando.

Cada reportagem, um critério

13/07/2014

Você, leitor, considera relevante conhecer a declaração de bens dos candidatos? Se a resposta for sim, sugiro que vá direto à fonte oficial, o site do Tribunal Superior

Eleitoral, onde todos os que vão disputar cargos eletivos são obrigados a registrar o que possuem.

Por motivos óbvios, não espere que a declaração renda (sem trocadilho) algo muito confiável: quem amealhou patrimônio de forma irregular ou ilegal não costuma registrar a gaturagem na Receita Federal nem na Justiça Eleitoral.

A vantagem é que o TSE traz, além do total, a lista integral dos bens declarados e seus valores e permite acessar informações de eleições anteriores. Ainda que duvidoso, o pacote é igual para todos.

O mesmo não se pode dizer das reportagens sobre o assunto. Desde 5 de julho, quando começou oficialmente a campanha eleitoral, "Poder" produziu três matérias sobre a variação patrimonial de candidatos. Cada uma adotou um critério.

No caso de Dilma Rousseff (PT) e Aécio Neves (PSDB), pegou-se a soma total dos bens que ambos declararam em 2014 e subtraiu-se o valor de 2010, corrigido por um índice de 31%. A correção foi aplicada sobre investimentos e imóveis.

Na quarta (9), quando o foco foram os candidatos a governos estaduais, não houve correção do valor anterior, mas foi dado o contexto de que a inflação acumulada desde 2010 era de 29%, segundo o IPCA, aferido pelo IBGE.

Em que pese a diferença nos percentuais, provavelmente resultante do uso de períodos diferentes, havia um critério mínimo, que foi ignorado no caso de Geraldo Alckmin. Embora o tucano tenha sido candidato em 2010, seu cálculo foi feito sobre o período de 2002-2014. Não houve correção do valor inicial nem informação sobre a inflação em 12 anos –116% pelo IPCA.

Em 2002, Alckmin listou bens no valor de R\$ 554.458,48. Se corrigida, como no caso de Dilma/Aécio, essa quantia chegaria a R\$ 1.197.630 –superior ao valor declarado neste ano (R\$ 1.069,498,27). Ou seja, ele teria empobrecido, tese que o PSDB defendeu em carta no "Painel do Leitor". Improvável, já que o tucano manteve todos os bens anteriores e aumentou investimentos.

Pelos informes apresentados à Justiça Eleitoral, a variação patrimonial declarada de Alckmin e Dilma não foge ao padrão de classe média alta. (A de Aécio, que recebeu herança do pai, cresceu mais.)

Uma reportagem bem-feita sobre o tema teria de se debruçar em item por item e avaliar a variação de cada um segundo suas especificidades, demandando informações que os dados do TSE não oferecem.

Sem esse cuidado, afirmações como a de que Dilma ficou mais rica ou Geraldo Alckmin teve o patrimônio dobrado só têm utilidade como instrumento de desinformação na campanha eleitoral. Melhor não dar.

O fim do Tec

As três décadas de vida do caderno de tecnologia acabam nesta segunda. A Secretaria de Redação anunciou na sexta (11) que, a partir de 21 de julho, Tec deixará de existir como suplemento.

O conteúdo mais alentado e reflexivo, que circulava às segundas, será acomodado em duas páginas encartadas em Mercado, que já abrigava a cobertura factual diária do setor de tecnologia.

À exceção de Ronaldo Lemos, que segue no impresso, os demais colunistas e a seção de quadrinhos serão publicados só no site de Tec. Os cadernos especiais temáticos serão produzidos quando se revelarem comercialmente viáveis.

A decisão, segundo a Secretaria de Redação, se deve ao baixo retorno publicitário. Os anunciantes foram minguando nos últimos tempos e praticamente sumiram -na contramão do noticiário, da audiência digital e da importância econômica do setor de tecnologia, que dispararam em curva oposta.

No site, Tec é o suplemento com maior volume de leitores médios por mês e tem pico de audiência de editoria diária às segundas. Para comparação, é a metade da média de leitores de Mundo, que produz quase três vezes mais.

Espero que sua mudança para o condomínio de Mercado, onde também não falta assunto, não asfixie a cobertura no impresso, deixando órfãos os leitores do papel.

O ronco das multidões

22/03/2015

Manchete da **Folha** na segunda-feira (16): "'Fora, Dilma' reúne 210 mil em São Paulo e multidões no país". Está aí uma manchete equivocada, e não exatamente (ou só) pela razão que provocou quase uma centena de protestos à ombudsman. A bronca do leitorado se concentrou no cálculo da multidão, considerado irrisório diante do milhão de pessoas divulgado pela Polícia Militar, mas o enunciado todo é infeliz.

Primeiro por empacotar num único slogan a diversidade de razões dos que foram às ruas. Não há dúvida de que os protestos eram contra o governo petista, mas colocar todo mundo no mesmo saco do "Fora, Dilma" é uma **inferência indevida**, como mostravam as declarações dos manifestantes entrevistados.

O segundo problema foi cravar o número (que é sempre estimativa, e não conta exata) em vez da dimensão: foi o maior ato político na cidade desde as Diretas-Já.

Para coroar, o jornal errou ao informar que o maior ato político havia sido o comício pelas diretas da Sé, em janeiro de 1984. Foi o do Vale do Anhangabaú, em abril do mesmo ano, cujo comparecimento então divulgado foi de 1 milhão de pessoas. Em 1994, nos dez anos das Diretas-Já, o Datafolha mediu a área e calculou que ali não cabiam mais de 400 mil. Em 2011, já com a novidade do software de georreferenciamento, uma nova medição ajustou o número para 379.400 pessoas.

A mesma revisão fechou as contas na Paulista em 949 mil; na Consolação em 564 mil e na praça Campo de Bagatelle (em frente ao Campo de Marte) em 1,15 milhão – todos com lotação de 7 pessoas/m², padrão do metrô no horário de pico.

Desde então, o Datafolha usou o método para medir a Parada Gay, a Marcha dos Evangélicos, o encontro do papa na praia de Copacabana. Em todos os casos, a discrepância entre estimativas provocaram torrentes de reclamações, principalmente de organizadores acostumados a divulgar números grandiosos.

A encrenca é filha da esquizofrenia praticada pelo próprio jornal, que, na maioria das vezes, publica as estimativas da PM e só em alguns eventos investe em medição própria. O resultado é um samba do crioulo doido, que só ajuda a levar água ao moinho da desconfiança.

Ironicamente, o mesmo jornal que investiu tempo e dinheiro em busca de parâmetros mais próximos da realidade continua publicando notícias como a do último 2 de janeiro: "Réveillon na Paulista com 2 milhões é tranquilo". O título não diz, mas o cálculo é da PM. Faz sentido divulgar acriticamente o dado, sem ressaltar que, de acordo com o Datafolha, ali não cabe essa gente toda? (No lado da PM, 2 milhões numa festa que não ocupa toda a via e 1 milhão no protesto?)

Pode haver erro nos cálculos? Certamente, e dos dois lados. Cada metodologia tem limitações que afetam o resultado, segundo afirmam dois especialistas ouvidos por esta coluna, Moacyr Duarte, pesquisador sênior da Coppe, instituto de pesquisa de engenharia da UFRJ, e Marcelo Zuffo, professor titular da Escola Politécnica da USP. Para corrigi-las usam-se ferramentas que tentam compensar as distorções.

Na tarde de sexta (20), a Secretaria da Segurança Pública concordou em passar à ombudsman algumas das fotos feitas pelo helicóptero Águia, que haviam sido negadas ao jornal. São poucas e concentradas nos pontos mais lotados, locais que a polícia deve privilegiar porque são os mais sujeitos a problemas. As imagens e a explicação das duas metodologias foram enviadas aos professores para avaliação.

Zuffo e Duarte fizeram ótimas ponderações, mas elas são extensas para este espaço e não deu tempo de ouvir o Datafolha e a PM. Isso vai ser feito durante a semana, e o resultado será postado na página digital da ombudsman. Talvez a discussão colabore para afiar os instrumentos. Essa discrepância brutal torna as estimativas inúteis e só alimenta a desinformação.

#erramos

28/06/2015

Foi uma semana infeliz para a Folha. Erros são da natureza extremamente dinâmica do jornalismo, mas o balanço de informações ou títulos incorretos dos últimos dias é preocupante e constrangedor.

Começo pelo mais antigo: no sábado (20), na edição de cobertura da prisão dos executivos das empreiteiras Odebrecht e Andrade Gutierrez, a editoria "Poder" informou em título: "Operação é severamente criticada pelo meio jurídico". O texto, como bem definiu um leitor, era bisonho: das quatro pessoas ouvidas, três são advogados de réus da Lava Jato, e a quarta, o ex-ministro do STJ Gilson Dipp, escreveu um parecer -pago pela Galvão Engenharia- em que tachava de juridicamente "imprestável" a delação premiada de Alberto Youssef.

"É função dos advogados divulgar a melhor versão para seus clientes, mas eles não caracterizam 'o meio jurídico'. Ninguém na editoria percebeu que o texto não menciona nenhum advogado que não seja parte interessada?", escreveu um leitor.

Na terça (23), "Mercado" relatou que, segundo um estudo global, 23% dos brasileiros haviam pago para acessar notícias online em 2014. O número punha o Brasil na vanguarda mundial, deixando em segundo lugar, com 14%, a Finlândia, um daqueles países nórdicos que exibem em todas as áreas índices de humilhar o restante do mundo.

Observei na crítica interna que lá o dado poderia fazer sentido. A população finlandesa é de cerca de 5,5 milhões de habitantes, 97% com acesso à internet; os pagantes somariam 770 mil. No Brasil, onde só 54% têm acesso à rede, é difícil acreditar que 47 milhões teriam pago para consumir notícia digital.

A correção saiu na sexta (25): "O correto é afirmar que 23% dos internautas brasileiros que leem notícias pagaram pelo menos uma vez por esse tipo de conteúdo durante o ano passado." Alguém sabe quantos são os internautas que leem notícias?

Na quinta (25), a Folha estampou no site por cinco minutos uma manchete bombástica, publicada também no Twitter: "Lula pede à Justiça para não ser preso

por juiz da Operação Lava Jato". O petista não tinha nada a ver com o angu. Problema: **a notícia foi ao ar antes que a reportagem ouvisse o Instituto Lula.**

"O jornal corrigiu o erro após obter a íntegra do habeas corpus. A correção saiu no site e no Twitter", informa a direção de Redação.

O problema é que o sistema de correção no digital é bem pior do que no papel. O registro de erro vem em letras pequenas no pé do texto. A reportagem de Lula é longuíssima; é preciso lê-la até o fim (coisa rara) ou rolar a tela pelo menos quatro vezes para chegar até o aviso -só um link que remete para outro lugar.

Se você nunca viu a seção Erramos no site, não é por distração, leitor. A impressão é a de que ela foi pensada para não aparecer. Não está integrada nos temas da barra superior e, por razão que me escapa, não é elencada em ordem alfabética da lista de "Seções" (botão azul à esquerda, no alto). Vem no fim: a lista tem 41 itens, o Erramos está no 39º lugar.

O problema do Twitter é de outra ordem. "A política do jornal é nunca apagar um tuíte ou texto errado, mas corrigir os erros o mais rapidamente possível e com visibilidade. Na nossa avaliação, é um procedimento mais transparente do que simplesmente apagar o conteúdo original. Nesse caso, o leitor que seguir o tuíte antigo será levado ao texto correto e informado de que uma versão anterior estava errada", declara a direção de Redação.

Nos dois meios, acho que o jornal precisa rediscutir seus procedimentos. Se a intenção é dar transparência e visibilidade a correções no site, seria mais eficiente explicar no mesmo arquivo que uma versão anterior do texto havia informado algo incorretamente. Mais claro e visível, impossível.

Também não vejo lógica em manter a chamada errada no Twitter, onde pode continuar sendo reproduzida. Ao corrigir o texto de Lula, o jornal substituiu a informação incorreta do site; por que não apagar o tuíte errado e deixar um que informa do erro removido?

Sobrou mira

25/10/2015

A capa da Folha na última segunda-feira (19) estampou com destaque uma galeria de jovens policiais numa pose aparentemente fetiche: corte fechado, rosto atrás do revólver, a mira em primeiro plano apontando para quem olha. As fotos foram retiradas de perfis em redes sociais, e não havia qualquer informação sobre os personagens.

O título, "Nas redes, policial é herói e violento", arrematava a edição interna de duas reportagens. A primeira, na capa de "Cotidiano", revelava a existência de páginas que exaltam a violência policial, exibindo fotos de presos espancados e vídeos de detenção e tortura, acompanhados de mensagens de apoio.

A outra, ilustrada com as fotos posadas, discutia riscos e benefícios da autoexposição com fardas e armas. Houve quem considerasse bom, por refletir orgulho profissional, melhorar a autoestima prejudicada pela má fama da corporação e oferecer uma oportunidade de aproximação com a comunidade. Houve quem julgasse ruim, por ver o exibicionismo bélico como falta de austeridade e risco à segurança.

O problema é que a edição conjunta de matérias de naturezas distintas fez o clima de uma contaminar o da outra. Na "Primeira Página", no texto abaixo da galeria de fotos, dois especialistas declaravam que as postagens eram "coisa de faroeste" e que os policiais se esqueciam de que representam o Estado. Nenhum deles, porém, se referia aos retratos, mas às barbáries descritas na primeira reportagem.

A mistura de canais vazou para a página dos retratos: ao lado de mais fotos de perfis, um quadro listava tipos de conteúdo violento –filmagem de mortes, por exemplo.

É razoável crer que maior pudor na exibição de armas faria bem para uma instituição cuja imagem é corroída pelo histórico violento, mas também é razoável interpretar a opção do jornal pela publicação de personagens armados como uma tentativa de equiparar as duas situações e mostrar que essa violência é intrínseca aos policiais.

Há outro aspecto a ser discutido: nenhum dos retratados foi consultado sobre a publicação de suas fotos. O entendimento jurídico do jornal é que imagem em rede social aberta é imagem pública (mesmo que a pessoa não o seja) e pode ser usada livremente na produção de matéria jornalística.

Do ponto de vista legal, pode ser ok, mas é difícil defender como ético o procedimento de tirar uma figura do habitat digital em que ela escolheu se expor e apresentá-la em outro contexto sem consulta. Até porque, no caso específico, a diretriz legal atropelou uma obrigação jornalística de primeira grandeza –a de ouvir o Outro Lado sempre que publicação puder ser prejudicial à pessoa. O background informativo que cercou os retratados anônimos era negativo e, em algumas corporações, a exposição pode ser punida como infração administrativa.

Sempre se pode dizer que os agentes é que são os responsáveis, porque se expuseram na rede. É correto, mas é também cínico. Uma coisa é aceitar os efeitos colaterais de uma informação publicada em nome do interesse público. Não me parece o caso da exposição dos rostos, nem fundamental nem inevitável.

A Secretaria da Segurança Pública de SP enviou mensagem em que contesta a reportagem "Governo Alckmin omite dados de pessoas mortas por policiais em SP", publicada na sexta (19). Leia a íntegra na página digital da ombudsman.

MUDANÇA NO SITE

Muitos leitores reclamaram sobre a eliminação da página do site que trazia o índice de textos da versão impressa da Folha. Era um formato antigo, mas útil, simples e ainda usado por milhares de pessoas.

A Direção de Redação diz que a página foi criada quando o jornal ainda não publicava todo seu conteúdo no site principal. O conteúdo continua disponível "em versão mais rica, agregando recursos como fotos, infográficos, vídeos e links". "Agora é possível centralizar todas as interações com determinado conteúdo do jornal. O material publicado no site indexa também o que sai no impresso, além de conteúdos exclusivos do digital."

A explicação não vai consolar quem perdeu o formato com qual havia se habituado, mas mudanças provocadas por novas tecnologias são inevitáveis. O que não dá para entender é por que elas são implantadas sem informar previamente o leitor, que se sente desrespeitado e fica, com razão, furibundo.

Cheio de dúvidas? Junte-se ao clube!

03/04/2016

Jornalista é aquela pessoa que sabe explicar aos outros o que ela própria não entende, definiu Otto Maria Carpeaux (1900-1978), intelectual, ensaísta, crítico literário e também jornalista (ninguém é perfeito). O imigrante austríaco que fez carreira no Brasil não cometeria o aforismo se estivesse acompanhando a cobertura da crise. Quantas vezes você, leitor, tem saído de uma reportagem cheio de dúvidas ou sem entender patavina? Junte-se ao clube!

Essa percepção aumentou nos últimos tempos, com a eclosão da Lava Jato e da crise política que redundou no pedido de impeachment. São assuntos complexos, cheios de firulas e calcados numa linguagem intransponível para a maioria, que exigem dos meios um esforço permanente de interpretação e didatismo. O país já viveu tempos confusos com a queda de Fernando Collor e o julgamento do mensalão, mas, perto do furdunço atual, ambos parecem simples como dançar quadrilha.

A barafunda jurídica é tanta que não basta reportar o que ocorreu, é preciso explicar o que não ocorreu.

Um exemplo recente: "Maioria do Supremo vota pelo envio de investigações sobre Lula para o STF" anunciou a Folha nesta quinta-feira (31). O texto relatava que o pleno do tribunal havia mantido a decisão provisória do ministro Teori Zavascki, que mandou a Justiça Federal de Curitiba enviar todas as investigações sobre o ex-presidente para o STF.

Era correto, mas insuficiente. Para o senso comum, decisão provisória é liminar, o que Teori já havia concedido na semana anterior. O fato de a votação ter envolvido todo o tribunal fez parecer que a questão estava decidida: Lula havia obtido o foro privilegiado. Só que não.

O STF apenas confirmou a liminar da semana anterior, deixando o mérito para ser julgado em outra sessão. **A reportagem não deixou isso claro, nem explicou por quê.** Provavelmente considerou que o uso do termo "decisão provisória" bastava.

Segundo "O Estado de S. Paulo", o único dos grandes jornais a trazer uma explicação, o tribunal resolveu referendar coletivamente a decisão do ministro relator como resposta às críticas e ameaças que ele recebeu após a concessão da liminar.

Nesse cenário de incompreensões fáceis e abundantes, é ótimo que o jornal tenha trazido de volta a coluna "Questões de Ordem", de Marcelo Coelho, criada para acompanhar as 53 sessões do julgamento do mensalão. Colunista da "Ilustrada", Coelho foi um achado: seus textos eram um facho de luz na cobertura, conseguindo traduzir com rara clareza o juridiquês do Supremo. O autor ganhou o Grande Prêmio Folha de 2012 pelo conjunto da obra.

A iniciativa é bem-vinda, mas demorou. Com o fim da prática sistemática de publicar análises, os textos analíticos rarearam. Estão mais presentes no site, embora menos do que o necessário, e mais voltados à área política. A parte jurídica, um calo mais difícil, andava à míngua.

Demorou, e é pouco. A efervescência do país é ímpar, e o jornal precisa estar não só à altura do momento histórico nacional, mas de sua própria história. A Folha costumava saltar à frente da concorrência em momentos-chaves e dar tratamento especial a grandes apurações. Não é o que ocorre agora.

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

Dilma não é Collor, e 2016 não é 1992

24/04/2016

Mensagem de Isabela Torezan, 19, de Londrina (PR): "Sou estudante e leitora da Folha desde os 14 anos, e gostaria de expressar meu desconforto com a capa da edição impressa do dia 18/4, que trazia a palavra IMPEACHMENT grafada em letras maiúsculas e ainda acompanhada de "!". Além de sensacionalista, ela desinforma o leitor, porque anuncia um fato que não ocorreu. A própria sequência da manchete desmente o fato de que a presidente Dilma já tenha sofrido impeachment."

"Se entendi corretamente, essa capa mimetiza a de 1992, quando Collor foi deposto. A Folha igualou a abertura de um processo a uma deposição? Se Dilma realmente sofrer o impeachment, o jornal vai usar que manchete exagerada? O compromisso do jornal é trazer informações claras, que não se contradigam nem ultrapassem os fatos. É o direito do leitor receber isso, independentemente do quão feliz ou triste está com o resultado da votação."

Assino embaixo (no caso, acima) da mensagem de Isabela. **Mimetizar a "Primeira Página" da votação do impeachment de Fernando Collor foi uma ideia infeliz. Primeiro, a situação política de ambos é diferente. Segundo, o deplorável espetáculo da votação provocou uma incômoda sensação da história que se repete como farsa (com perdão pelo clichê). O repeteco da capa reforçou esse sentimento e aproximou a Folha da falta de sobriedade esbanjada na Câmara dos Deputados.**

Deixo claro que não estou pondo em dúvida a legalidade do processo nem endossando a narrativa governista do "golpe". Lastimo unicamente a falta de comedimento que acaba erodindo a tentativa deste jornal de manter uma posição mais equilibrada em meio à histeria.

Vinicius Mota, secretário de Redação/Edição, defende a escolha: "Impeachment, em sua primeira acepção, é o nome do processo por crime de responsabilidade. Ao final dele, no Senado, poderá ou não ocorrer a deposição constitucional".

A encrenca é que a segunda acepção do termo é muito mais popular: para o senso comum, impeachment é a destituição do mandatário.

Mota afirma que a exclamação "destaca a incidência excepcionalíssima desse acontecimento". Eu diria que nem tão excepcional assim, já que ocorre pela segunda vez em 24 anos. Além disso, **o sinal gráfico conferiu ao enunciado um ar de júbilo pouco condizente com o editorial "Nem Dilma nem Temer" e a gravidade que o momento exige.**

FIM DE TEMPORADA, LEITOR

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Boa sorte a todos nós.

A Folha errou e persistiu no erro

24/07/2016

Fundado em 1983, o instituto de pesquisas Datafolha, pertencente ao Grupo Folha, acumulou um patrimônio de qualidade técnica, arrojo de abordagem e interpretação de dados isenta. Sua credibilidade foi construída em trabalho conjunto com a Redação. Introjetou-se de tal forma no jornal que uma crítica antiga à Folha é a de ser um jornal "data-dependente".

Dito isso, é preciso reconhecer que a semana que passou foi amarga para o Datafolha e para a Folha.

Desde que assumi o mandato, nenhum assunto mobilizou tanto os leitores. Do total de mensagens recebidas desde quarta-feira, 62% foram críticas e acusações ao jornal.

Variavam de fraude jornalística e manipulação de resultados a pura e simples má-fé, passando por sonegação de informação e interpretação tendenciosa.

A questão central está na acusação de o jornal ter omitido, deliberadamente, que a maioria dos entrevistados (62%) pelo Datafolha se disseram favoráveis a novas eleições presidenciais, em cenário provocado pela renúncia de Dilma Rousseff e Michel Temer.

Optou por destacar que 50% preferiam a permanência de Temer à volta de Dilma, em questão que, mesmo sem haver essa hipótese, 3% disseram defender novas eleições.

As perguntas 11, 13 e 14 do questionário do Datafolha (leia a seguir) tornaram-se objeto de vigorosa controvérsia.

Os sites The Intercept, do jornalista Glenn Greenwald, e Tijolaço, do jornalista Fernando Brito, acusaram a Folha de "fraude jornalística com pesquisa manipulada visando alavancar Temer".

Em trabalho complementar, comprovaram que o jornal omitira da reportagem e do questionário divulgado no site do Datafolha questão proposta aos entrevistados sobre a convocação de novas eleições.

Outra pergunta também foi omitida. Esta pedia aos entrevistados que avaliassem se o processo de impeachment está seguindo as regras democráticas e a Constituição: 49% disseram que sim; 37% que não.

Para alimentar teorias conspiratórias, revelou-se que o Datafolha colocou em seu site mais de uma versão do relatório da pesquisa polêmica, sendo que em só uma delas constavam as duas perguntas. O instituto explica que faz um relatório completo para a Redação, mas divulga no site apenas o que saiu no jornal. No caso, o primeiro

documento continha, por falha, título sobre a pergunta 14, ausente do relatório por não ter sido usada.

Diante da polêmica, Folha e Datafolha optaram por divulgar link para o relatório completo.

Reveladas as omissões e estabelecida a confusão, o editor-executivo do jornal, Sérgio Dávila, disse que o resultado da questão sobre a dupla renúncia de Dilma e Temer não pareceu especialmente noticioso, por repetir uma tendência, além de o jornal considerar tratar-se de cenário político pouco provável.

Leitores discordaram: "A Folha me pareceu escapar pela tangente, com respostas vagas", disse Eduardo Ottoni. "Os argumentos chegam a ser até um insulto à inteligência do leitor", afirmou Márcia Meireles. "A Folha errou, é tão grave assumir seus erros?", questionou.

A ombudsman resumiu as críticas dos leitores ao editor-executivo. Dávila argumentou que "o único cenário concreto à frente é o Senado decidir se Dilma Rousseff volta a exercer o cargo de presidente da República ou se Michel Temer continua a exercê-lo. Não há terceira opção além dos dois desfechos possíveis. (...) Faz parte da boa prática jornalística não publicar o que é pouco relevante".

Dávila lembrou que a Folha frequentemente publica uma fração das pesquisas, "nunca sua íntegra".

Discordo em muitos pontos do editor-executivo. Quando a Folha, em editorial de Primeira Página em 3 de abril, defendeu a renúncia de Dilma e de Temer e a convocação de nova eleição, também esse não era um cenário provável.

Se a possibilidade de dupla renúncia não era mais levada em conta, por que então a questão foi incluída na pesquisa? O questionário já foi elaborado nesse cenário. A repetição de tendência como argumento para não publicar o resultado é incoerente com a prática do jornal por anos a fio.

Quando secretária de Redação e editora de Política, participei da elaboração de incontáveis questionários de pesquisas Datafolha. Com a limitação técnica de quantidade de perguntas, cada uma precisa ser muito bem pensada e escolhida. Não há justificativa para colocar uma pergunta e depois ignorá-la.

Na crítica que circula diariamente na Redação, questionei a abordagem da pesquisa, feita pelo jornal, subaproveitando temas políticos, ao destacar em manchete o otimismo com a economia. Reveladas as omissões, lamentei a forma como o jornal

enfrentou a polêmica. Sugeriu que reconhecesse seu erro editorial e destacasse os números ausentes da pesquisa em nova reportagem.

A meu ver, o jornal cometeu grave erro de avaliação. Não se preocupou em explorar os diversos pontos de vista que o material permitia, de modo a manter postura jornalística equidistante das paixões políticas. Tendo a chance de reparar o erro, encastelou-se na lógica da praxe e da suposta falta de apelo noticioso.

A reação pouco transparente, lenta e de quase desprezo às falhas e omissões apontadas maculou a imagem da Folha e de seu instituto de pesquisas. A Folha errou e persistiu no erro.

Retrato morno de tema quente

04/12/2016

O sinal de alerta havia sido dado durante a tarde da quarta-feira (30). Com o país chocado com a queda do avião na Colômbia, que provocou a morte de 71 pessoas, entre elas jogadores da Chapecoense e jornalistas, o Congresso poderia trabalhar nas sombras para aprovar medidas, para dizer o mínimo, impopulares e polêmicas.

O alvo era o pacote anticorrupção, projeto de lei apresentado com o significativo apoio de 2 milhões de eleitores. Com seus méritos e defeitos, foi dizimado na Câmara dos Deputados na madrugada em que o país se declarava de luto.

Na edição de quinta-feira (1^ª), a Folha escondeu a crise na sua primeira página em uma chamada discreta, priorizando a tentativa posterior do presidente do Senado de votar tramitação de urgência para o texto aprovado na Câmara. O destaque principal, claramente relevante, foi este: "Recessão prolongada no país eleva pessimismo sobre 2017", ao noticiar o recuo de 0,8% do PIB (Produto Interno Bruto).

Acertadamente, os jornais "O Globo" ("Câmara provoca forte reação ao desfigurar pacote anticorrupção") e "O Estado de S. Paulo" ("Força-tarefa ameaça abandonar Lava Jato; aumenta tensão entre Poderes") publicaram manchetes fortes e cobertura ampla, sem que escondessem os números fracos do PIB.

O jornal carioca chegou a ocupar três páginas com infográfico com a posição dos deputados em relação a cada um dos pontos em votação –iniciativa reclamada por leitores da Folha à ombudsman.

O jornal tratou as mudanças com fleuma, enquanto os leitores se indignavam. Houve panelaço por diversas capitais do país na noite seguinte e iniciou-se a convocação de novos protestos públicos.

Leitor reclamou de que o jornal se alienou na cobertura do que chegou a ser chamado de "madrugada da infâmia". Apontou que não vira refletida em suas páginas a "crise institucional de alta octanagem" pela qual passa o país.

É preciso recuperar a ordem dos fatos, contextualizá-los e expor as dificuldades técnicas da cobertura. Por volta das 22h de 29 de novembro, a Câmara dos Deputados aprovou o texto-base do pacote de medidas contra a corrupção, alinhavado pelo Ministério Público Federal.

Desde a apresentação, o projeto fora objeto de grande discussão. As pressões causaram idas e vindas na comissão especial que o analisou.

Reportagem publicada à 0h13 no site da Folha já indicava que a aprovação, quase unânime, poderia não significar nada. "Foram 450 votos a favor e apenas um contra. Apesar do placar, há pendentes ainda de votação na madrugada desta quarta (30) emendas que podem alterar completamente o texto."

A votação das emendas se encerrou às 4h19 da madrugada de quarta-feira. O projeto fora desfigurado. Apenas uma das dez propostas havia sido mantida na íntegra. **Essa história foi precariamente contada na versão impressa do jornal.**

Na visão do secretário de Redação, Vinicius Mota, a escolha editorial se justificou, "num dia em que tivemos a confirmação de que a pior recessão da história moderna do país vai se arrastar mais do que o inicialmente esperado, e talvez por mais um longo ano".

Para ele, "caso houvesse prevalecido, a manobra ensaiada pelo presidente do Senado, Renan Calheiros, de aprovar de forma expressa o texto recém-chegado da Câmara mereceria sem dúvida uma manchete. Ela foi, entretanto, derrotada, e por sólida maioria, o que repôs o assunto num regime mais alongado de debate e tramitação".

Nas páginas internas, a edição de "Poder" dedicou bom espaço, mas falhou na reconstituição da votação da madrugada, não trouxe bastidores sobre como atuaram as várias forças políticas nem apresentou interpretações sobre o ocorrido, além de não oferecer o serviço de como votaram os deputados.

O jornal publicou artigos de opinião, quando deveria ter priorizado a análise especializada.

Para o editor de "Poder", Fábio Zanini, não fazia sentido dar grande espaço na edição impressa de quinta para algo ocorrido na madrugada de quarta, mais de 24 horas antes de o exemplar impresso chegar ao leitor. "Mostrar no impresso como cada

deputado se posicionou tomaria muito espaço, mas concordo que poderia ter sido feito no digital. Uma análise teria sido o ideal, mas dois artigos de opinião, um a favor e outro contra, têm efeito parecido", avaliou.

O editor enxerga complementaridade entre digital e impresso, algo com que nem todo leitor concordaria, além do risco de a fragmentação impedir a visão do processo e das consequências como um todo.

O resultado foi que a Folha ofereceu retrato morno e incompleto de tema quente.

Como encarar uma avalanche de notícias?

16/07/2017

Não faltou notícia importante na semana que passou. A reforma trabalhista foi aprovada. O ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva foi condenado a nove anos e meio de prisão por corrupção e lavagem de dinheiro. A Comissão de Constituição e Justiça da Câmara rejeitou a denúncia contra o presidente Michel Temer acusado de corrupção passiva. A nova procuradora-geral da República foi nomeada.

Notícias tão impactantes em sequência dominaram as edições digitais dos jornais todos os dias e lançaram o desafio de criatividade nas edições impressas com especial interesse e relevância. Ao longo da semana, um quê de redundância entre as versões digitais e impressas foi percebido por leitores das diversas plataformas, sinalizando que o desafio não foi superado.

Na quarta, 12, por exemplo, todos os jornais reservaram suas manchetes para a reforma trabalhista. O enunciado da Folha foi seco, sem qualquer tentativa de interpretação ou desdobramento: "Senado aprova reforma trabalhista".

O texto da capa afirmava que reforma trabalhista é "defendida por empresários e contestada por partidos de esquerda e sindicatos dos trabalhadores". As páginas internas faziam referência apenas a sindicatos. Faltou informar a opinião dos principais interessados e afetados. E havia ferramenta para tal.

Pesquisa Datafolha mostrara que a maioria dos brasileiros rejeitava a reforma trabalhista. A maior parte dizia acreditar que a reforma beneficia mais empresários do que trabalhadores. Quadro publicado na edição confirmava essa percepção ao apontar em 15 pontos da reforma duas possíveis desvantagens para empresários e 13 possíveis desvantagens para trabalhadores.

O ponto a que pretendo chegar é que a cobertura de decisões do Executivo, do Legislativo e do Judiciário parece sempre empacotada nos gabinetes dos respectivos Poderes.

A vida dos interessados diretos é em geral subestimada. Foram poucas as reportagens com casos concretos sobre as mudanças que a reforma provocará, tanto para trabalhadores quanto para empresas.

No registro da condenação de Lula, a cobertura da Folha foi mais contida do que a dos concorrentes, abdicando do tom histórico que o momento exigia. O jornal manteve sua preocupação com o outro lado, ofereceu análises variadas, mas não teve reportagem ou edição que se destacasse.

Em meio a tanta notícia, faltou o que surpreendesse e mostrasse a Folha como imprescindível.

Entre a inovação e a desfiguração

A Folha já circulou perfumada, pintada de azul, com capa em inglês, com anúncios que percorrem páginas. Não é de hoje que a criatividade dos publicitários, de um lado, e a busca por anúncios do departamento comercial, de outro, interferem no formato da Folha (e de outros jornais). Com frequência, as iniciativas desagradam aos leitores.

Nesta semana, o primeiro caderno do jornal circulou alguns centímetros mais largo para abrigar anúncio da Gol. Leitores reclamaram de dificuldade no manuseio.

O diretor-executivo comercial do Grupo Folha, Marcelo Benez, explicou que "a ação publicitária inédita proporcionou ao leitor um volume de conteúdo editorial maior e mais extenso do que em edições tradicionais, quando é normal que anúncios e matérias convivam". A Gol foi anunciante exclusivo do primeiro caderno. Ao criar coluna extra para a publicidade, as páginas ficaram livres para o noticiário.

Em maio, ação comercial da Samsung fez intervenções sobre fotos. Um leitor disse ter se sentido "enganado". Outro questionou se as reportagens eram "patrocinadas". A dúvida é alerta do risco que o jornal não pode correr, o de ultrapassar o limite entre comercial e editorial.

Para o editor-executivo da Folha, Sérgio Dávila, é "compreensível" o estranhamento. "Consideramos, no entanto, que tais iniciativas mostram a vitalidade da edição impressa do jornal. Como diz o Projeto Editorial, acreditamos que uma publicidade livre e diversificada é essencial para manter a independência do jornalismo aqui praticado."

O jornal inovar também em publicidade é revigorante para o meio, é claro. Ao mexer nas próprias características, entretanto, corre o risco de perder identificação com o leitor.

A precisão no despenhadeiro

10/09/2017

Precisão e equilíbrio são valores essenciais à prática jornalística. Aplicar esses valores, no entanto, não é tarefa das mais fáceis. É arriscado imaginar que, expressa de maneira subjetiva, uma informação vá chegar ao leitor como algo objetivo.

Nesta semana, manchete da Folha sobre terceirização de contratos de trabalho tornou-se campeã de queixa dos leitores e de imprecisões nas redes sociais.

Estudo que embasou a manchete apontava que, entre 2007 e 2014, empregados que passaram a ser registrados por empresa que intermedeia serviços, em vez de serem empregados diretos, tiveram uma perda salarial de 2,3%. Em uma de seis ocupações tipicamente terceirizáveis, operador de telemarketing, a queda chegou a 8,8%. Em apenas uma delas, segurança/vigilância, foi registrada alta, de 4,94%.

A partir dessas informações, publicadas em revista da USP, a Folha estampou em manchete no domingo passado (3/9): "Terceirizar não derruba salário, aponta estudo". Logo abaixo, subtítulo explicava: "Trabalhador perde em média 2,3% da remuneração ao deixar contrato direto".

O meu estranhamento foi imediato. Era uma incongruência óbvia e por demais visível. Como afirmar que "não derruba" se o número apontava para uma queda?

A reação imediata dos leitores ecoou nas redes sociais, no site do jornal e na caixa de entrada de e-mails da ombudsman. O Painel do Leitor publicou várias cartas comentando o tema; a maioria, contrária.

As críticas dos leitores não foram poucas: a manchete foi definida como "enganosa", "um desserviço por induzir o leitor ao erro". Houve quem apontasse que a reportagem tratava do tema de forma "enviesada e perigosa". Alguns ainda ironizaram: "Pode ser que para os abastados pesquisadores, 5% ou 8% não signifiquem muito, mas para o trabalhador real é muito".

Os autores do estudo -Eduardo Zylberstajn (EESP/FGV e Fipe), Guilherme Stein (Fundação de Economia e Estatística Siegfried Emanuel Heuser) e Hélio Zylberstajn (FEA/USP)- analisaram dados de mais de 13 milhões de trabalhadores brasileiros e selecionaram seis ocupações que consideram tipicamente terceirizáveis: manutenção de equipamentos, vigilância, tecnologia da informação, limpeza, pesquisa e desenvolvimento e telemarketing.

Eduardo Zylberstajn afirma na reportagem que "o estudo desmonta o mito de que a terceirização precariza o salário". Segundo ele, a inferência tem origem em comparações equivocadas entre funções, empresas e pessoas diferentes. A

reportagem cita como exemplo um artigo da CUT (Central Única dos Trabalhadores) que concluiu que terceirizados ganham 24,7% menos do que outros empregados.

Perguntei a Zylberstajn se considerava o título correto. Ele disse que o título não o surpreendeu, porque fazia sentido entre os que estão inteirados sobre o debate da terceirização. Os estudos até então conhecidos apontavam redução de 25%. Seu levantamento detectou uma queda muito menor.

Na avaliação do editor de Mercado, Ricardo Balthazar, e de Ana Estela de Sousa Pinto, que assina a reportagem, a redução menor do que a propalada justifica tanto o título como o lide do texto. "O estudo aponta uma perda de 2,3% para trabalhadores terceirizados, e a reportagem mostra que essa queda é muito menor do que a calculada por outros estudos feitos anteriormente, com metodologias imprecisas e duvidosas. É isso o que sustenta a conclusão expressa pelo título da reportagem", diz Balthazar.

"Derrubar é queda forte, como disparar é alta forte. Considero o verbo bem usado", justifica Ana Estela. Balthazar concorda: "Uma queda de 24,7% da renda, como sugeriu estudo anterior sobre o assunto, citado pela reportagem, justificaria o uso do verbo 'derrubar'. Uma queda de 2,3% não." Para a repórter, "o valor jornalístico do estudo é mostrar, com rigor técnico, que o senso comum estava errado. E o título da Folha reflete isso corretamente".

Por mais que veja razoabilidade nas ponderações, identifico dois problemas: 1) a construção da reportagem tem o objetivo de contestar o senso comum, daí a negativa do título. Mas o questionamento a estudos anteriores aparece apenas superficialmente no meio do texto, citando apenas um deles; 2) a elaboração da manchete abre mão da precisão e prejudica a clareza do entendimento.

Ao optar por "não derruba", o jornal recorre a forma de título com negativa, não recomendada pelo Manual da Redação. A escolha do verbo não foi feliz. Se tomarmos "derrubar" simplesmente como fazer cair (derrubar árvores, derrubar governo, derrubar uma liminar), o título está errado. Para aceitá-lo como correto seria necessário entender que a terceirização não lança salários despenhadeiro abaixo.

A questão não deve ser reduzida à semântica. A reforma trabalhista é tema que separa capital do trabalho e tem forte viés ideológico. Na questão do equilíbrio, incomoda que a reportagem se detenha em um único estudo, de forma não comparativa.

O jornal erra ao pressupor que o leitor tenha o mesmo conhecimento do tema que os jornalistas. A recusa em reconhecer que o título era, no mínimo, impreciso reforçou a impressão de leitores de que a Folha divulgara o estudo por estar afinada a ele.

2018 já começou

15/10/2017

Para muitos pode não estar claro, mas 2018 já começou. A menos de um ano das eleições, a pré-campanha está nas ruas. E nos jornais. Aparentemente, desenha-se a mais antecipada campanha eleitoral da história democrática recente. O jogo está em andamento.

A pergunta inicial a ser respondida é o que decide uma eleição. A condição econômica e a satisfação nacional, os vínculos partidários dos eleitores ou as campanhas de mídia e marketing que os candidatos traçam? Provavelmente, a melhor resposta seja aquela que contemple todos esses aspectos.

Políticos e partidos tentam se mostrar viáveis na corrida presidencial. A chamada pré-campanha é fundamental para definir os atores em jogo. Cada qual enfrentará desafios próprios.

Luiz Inácio Lula da Silva (PT), Marina Silva (Rede), Jair Bolsonaro (PSC), Ciro Gomes (PDT), Geraldo Alckmin e João Dória (ambos do PSDB) são aqueles que mais se destacam, de acordo com o Datafolha. O instituto de pesquisas é diferencial da Folha e auxiliar poderoso para orientar e mensurar a cobertura.

Em dezembro de 2015, de acordo com o Datafolha, Aécio Neves chegava a liderar um cenário na disputa presidencial, com 27% das intenções de voto, seguido de Lula (20%), Marina (19%), Ciro (6%) e Bolsonaro (4%). Alckmin atingiu 14%, e Doria não existia.

De lá para cá, o cenário político se alterou mais de uma vez. É importante notar, no entanto, a permanência de Lula em faixa ascendente e a aproximação de Marina e Bolsonaro, com a queda da primeira e o crescimento do segundo.

Os leitores têm comentado persistentemente essa campanha antecipada, com críticas à cobertura -vista como excessiva- de Bolsonaro e Doria e a ausência reportagens sobre Marina e Ciro Gomes.

"Por qual motivo a Folha dá extrema atenção a todos os passos políticos e atividades de Dória e ignora por completo as atividades políticas de Ciro Gomes? A Folha continuará a dar atenção a qualquer ação do prefeito, ignorando as demais peças do jogo?", pergunta um.

"A Folha nitidamente reserva um espaço absurdo e desproporcional a Bolsonaro, em comparação com outros pré-candidatos à Presidência da República", afirma outro.

Em certa medida, a percepção dos leitores se sustenta numa leitura retrospectiva das edições da Folha. Cada movimento de Bolsonaro tem sido noticiado, apesar de, nos últimos 40 dias, ele pouco ter aparecido na primeira página do jornal.

Já Doria esteve na capa da Folha a cada cinco dias - quase metade das vezes em menções críticas. O prefeito paulistano ocupa espaço generoso em dois cadernos: "Poder" e "Cotidiano".

É possível resumir pontos que merecem reflexão de quem faz o jornal:

1) Jair Bolsonaro e João Doria têm acompanhamento intensivo, enquanto Marina Silva e Ciro Gomes estão escondidos no noticiário. É preciso maior equilíbrio;

2) Bolsonaro, comparado a Donald Trump, tem tratamento considerado jocoso demais por seus apoiadores e condescendente por seus adversários. É preciso encontrar o tom crítico adequado;

3) a movimentação e a administração de João Doria são mais frequentemente cobertas do que as de Alckmin. A cobertura administrativa do governo do Estado é risível em comparação à detalhada cobertura da Prefeitura de São Paulo, o que acaba por poupar Alckmin. O nome do governador quase nunca é citado em títulos de reportagens que tratam de ações do governo do Estado. Já o nome de Doria está na maior parte dos títulos da cobertura administrativa de São Paulo, até quando não há por que personalizar o enfoque. É preciso repensar a cobertura estadual e a municipal.

O secretário de Redação da Folha, Vinicius Mota, considera "plausível supor" que, pelo acúmulo de acontecimentos extraordinários na política e na economia nos últimos anos, esta pré-campanha seja ainda mais agitada e incerta.

"A Folha procura dar a essa cobertura um enfoque balanceado, sem esconder que ocorre uma disputa antecipada, mas tampouco conferindo a essas movimentações destaque excessivo, como se outras questões importantes da agenda nacional não estivessem também em debate e a serem definidas nos próximos meses. Compromete-se também a fazer um jornalismo equidistante, apartidário, crítico e voltado a descrever com objetividade os principais fatos dessa prévia de corrida eleitoral", disse Mota.

Novidade eleitoral, a liberação de compra de espaços na internet, por exemplo, imporá uma nova forma de cobertura das redes sociais, na qual a mídia terá de estar alerta ao papel de robôs e falsos comentadores e espalhadores de notícias falsas. A interferência russa na campanha eleitoral americana de 2016 é um exemplo que deve preocupar a todos, em razão do potencial desestabilizador da disputa.

A imprensa está preparada para documentar, relatar, problematizar, questionar e investigar tal momento? A resposta virá nos próximos meses, mas a necessita desde já de uma correção de rumos.

Âncoras ao mar

12/11/2017

O afastamento do jornalista William Waack, 65, âncora do "Jornal da Globo", após a divulgação de vídeo em que faz comentários racistas, levanta questões atualíssimas para o mundo da informação.

Qual a influência do comportamento pessoal, em ambiente privado, do jornalista no exercício da profissão? Como a corporação jornalística e as empresas de comunicação reagem à pressão e ao julgamento de seus atos nas redes sociais?

O vídeo que levou à saída de Waack foi gravado em novembro de 2016, na cobertura da eleição presidencial americana. Mostra comentário que se inicia com uma grosseria e se encerra com uma manifestação de preconceito: "Tá buzinando por quê, seu merda do cacete? Não vou nem falar porque eu sei quem é", afirma Waack. Em seguida, o jornalista olha para o convidado e diz, em tom baixo: "É preto. É coisa de preto".

O operador de TV Diego Rocha Pereira contou que assistiu em São Paulo às imagens – transmitidas por satélite e visíveis apenas no circuito interno da emissora. Surpreso com o conteúdo, decidiu registrá-lo em seu aparelho de celular. Meses depois, já desligado da Globo, enviou as imagens para amigos seus do movimento negro. Compartilhadas nas redes sociais, espalharam-se em poucas horas, tornando-se um dos assuntos mais comentados do dia.

A majoritária reação de indignação levou a TV Globo a decidir pela suspensão imediata de Waack e pela abertura de análise sobre seu futuro profissional na emissora. Waack disse não se recordar do comentário, mas pediu desculpas àqueles que se sentiram ultrajados.

No site da Folha, a reportagem não estava aberta a comentários, mas leitores manifestaram-se sobre o episódio em mensagens à ombudsman e nas redes sociais. A maioria criticava o apresentador.

Alguns jornalistas saíram em defesa de Waack, arrolando suas qualidades profissionais. Afirmando, em resumo, que o "deslize", o "gracejo", a "piada", feitos em ambiente privado, não podem levar à condenação de seu comportamento profissional rigoroso.

O leitor Caio Márcio Cunha protestou "contra a injustificável crucificação" imposta ao jornalista. Para ele, Waack limitou-se a expressar uma opinião, em caráter privado, tendo sido vítima de injustiça. "Não pretendeu ofender (injuriar) a quem quer que fosse nem o fez", escreveu.

Visão oposta manifestou o leitor Igor Patrick, que reclamou de certa condescendência da Folha por ter lembrado em reportagem o extenso perfil profissional do jornalista: "Waack foi flagrado em um comentário extremamente racista. Não é o momento de exaltar seus grandes feitos e nem sequer pincelar seus defeitos. Desculpe, soa panfletário".

Para o secretário de Redação, Vinícius Mota, a reportagem criticada procurou dar contexto à notícia principal da denúncia, relatando fatos: "William Waack é um jornalista de destaque na profissão. A acusação de ter feito comentário racista não apaga sua trajetória pregressa. Acrescenta-se a ela".

Não é a carreira do jornalista que está em discussão. A Folha deveria lançar debate aprofundado sobre o tema, que, em sua versão impressa, ficou restrito a colunistas.

Recentemente outro âncora de televisão de prestígio foi flagrado em comentários preconceituosos.

Na noite de Réveillon de 31 de dezembro de 2009, Boris Casoy comentou imagem de telejornal da Band que mostrava dois varredores desejando "Feliz Natal". Uma falha técnica permitiu que fosse ao ar o áudio: "Que merda, dois lixeiros desejando felicidades do alto das suas vassouras. O mais baixo na escala do trabalho".

Com milhares de visualizações na internet, Casoy pediu desculpas pelo comentário, que definiu como "uma frase infeliz". A emissora não tomou providência alguma. O jornalista foi condenado a pagar indenização ao gari em 2013.

Tais casos me lembraram afirmação da escritora nigeriana Chimamanda Ngozi Adichie, em seu livro "Americanah", no qual analisa que a forma como o racismo se manifesta na sociedade mudou, mas não a linguagem que o exprime.

Ela cita manifestações racistas vindas de pessoas amadas por suas famílias, por cidadãos que pagam seus impostos ou que exercem com profissionalismo seu trabalho. Nem por isso tais manifestações deixam de ser racistas, afirma.

Um jornalista vive da credibilidade que constrói por seus atos e afirmações. Quanto mais se mantém isento e objetivo, mais angaria credibilidade. O comentário racista descortinou um aspecto da personalidade de William Waack que permite aos

consumidores de notícias questionar sua prática profissional, mas não legitima que seja linchado virtualmente.

Um dos papéis da imprensa é revelar facetas incômodas dos personagens que investiga. Quando um dos seus repete comportamentos que condenariam em personalidades públicas, os grupos jornalísticos não podem se omitir, sob o risco de se tornarem cúmplices.

A punição a Waack não deve ser comemorada. É sinal de alerta para todos os jornalistas.

Vendo a tempestade passar

14/04/2019

Os relatos dramáticos e as imagens impressionantes circulavam desde o começo da noite de segunda-feira, 8 de abril. O Rio de Janeiro fora [atingido pela maior tempestade em 22 anos](#). A chuva começou no final da tarde e não deu trégua durante toda a terça-feira, 9.

Não foi pela Folha que o leitor soube da dimensão do que estava acontecendo na capital fluminense. O modo como o assunto foi editado na versão digital durante a noite de segunda e o dia da terça-feira já indicava que o jornal minimizaria a cobertura em sua versão impressa do dia seguinte.

A primeira página da quarta-feira, 10, foi o reflexo da [insensibilidade jornalística](#) da Folha, mais de 24 horas depois do início da tempestade.

A imagem em destaque no alto era a de uma [fila de pessoas no vão-livre do Masp](#), em São Paulo, aguardando para entrar nas exposições de Tarsila do Amaral e Lina Bo Bardi. [Nas páginas internas, nem havia reportagem a respeito](#).

A tragédia com [dez mortos na cidade brasileira](#) mais emblemática e internacional merecera apenas uma foto no meio da página seguida por título pequeno e legenda discreta.

O caderno Cotidiano dedicou sua capa ao Rio, com longo texto descrevendo os principais fatos, focando especialmente na ação (ou ausência de ação) da prefeitura. Publicou-se uma segunda reportagem sobre o caso da avó e neta que morreram soterradas dentro de um táxi. Houve espaço para destacar que jacarés (que talvez fossem lagartos) ficaram soltos em um bairro.

[Nada se contou de histórias de medo, solidariedade e mesquinhez](#), dos inúmeros casos de pessoas que não voltaram para casa, de crianças resgatadas de van escolar ilhada na inundação, de grupo que dormiu em uma casa de shows depois de um cinema ter negado abrigo e pipoca, da loja de colchões que abriu as portas para dar conforto a pessoas que não podiam voltar para casa, enquanto o shopping em que se localizava apagou as luzes e fechou os banheiros.

Nenhum infográfico foi produzido para explicar uma chuva de tal ordem. Não houve a iniciativa em reunir vídeos e fotos que mostrassem os incontáveis [dramas que se sucederam](#).

Na sexta-feira, o país acordou com a [desabamento de dois prédios](#) construídos irregularmente pela (ou a mando da) milícia na zona oeste do Rio. Só a Folha não editou no alto de suas versões digitais a notícia de mais essa tragédia carioca.

O episódio, para além de ser a notícia trágica de mais um desabamento, trazia consigo uma série de implicações que tocam em alguns dos principais problemas brasileiros (urbanos, habitacionais, sociais). Envolve o [poder da milícias](#) e dos grileiros, a inoperância e negligência do poder público, a vida de gente que não tinha voz nem força para enfrentar o Estado paralelo.

O desabamento era a conclusão soturna do retrato de um país onde construções irregulares são levantadas e vendidas para pessoas que gastam o que não têm para realizar o sonho do teto próprio, mesmo sabendo dos riscos.

Na edição impressa de sábado, 13, os leitores receberam alguns desses relatos e avaliações críticas da situação.

Para o secretário de Redação da Folha, Vinicius Mota, “o conjunto de reportagens e análises oferecido ao leitor da Folha sobre os desastres provocados pelas chuvas no Rio pareceu, no geral, adequado, com histórias humanas e questões políticas tratadas no site e no papel”. Ele avalia que é natural que a cobertura da Folha tenha sido mais enxuta do que a de O Globo, jornal carioca.

“Nossa equipe de repórteres no Rio é a segunda maior fora da sede, atrás apenas da lotada em Brasília, e tão qualificada quanto as melhores do jornal”, assinalou.

Em nome da transparência, devo dizer que a ombudsman da Folha vive no Rio, sendo influenciada diretamente pelos problemas enfrentados pela cidade. No dia específico do temporal, estava em São Paulo.

Na sexta-feira, recebi email de um leitor que dizia: “Acabam de desabar prédios no Rio. É o caso da minha casa, interditada pela Defesa Civil e colocada à venda em Osasco. Já avisei que vai morrer gente e pedi para a Caixa nos tirar daqui, mas ninguém liga. Nós corremos risco de morte”.

O alerta reforçou a impressão de que havia correlações a serem feitas entre a realidade carioca e aquela vivida na região metropolitana de São Paulo, o berço da Folha.

O jornal fica muitas vezes amarrado nas picuinhas políticas e nas tontices do [governo Bolsonaro](#) e esquece que o que importa são as pessoas. E havia milhares delas atingidas de uma forma ou de outra no Rio. Além de outros milhares de leitores interessados no que aconteceu e desejosos de saber por que aconteceu.