



Um lugar ambivalente: a função do ombudsman da Folha de S. Paulo

Sabrina Franzoni ¹

Resumo: Este artigo reflete sobre o lugar discursivo ocupado pelo ombudsman da Folha de S. Paulo a partir da perspectiva de um núcleo de sentido denominado de função ombudsman. Este núcleo de sentido foi construído a partir da análise das colunas semanais, publicadas no período de 1989 a 2011, abrangendo 11 mandatos. Dentro desse período foram escolhidas a primeira e a última coluna dominical de cada ombudsman para a realização da análise, perfazendo um total de 21 colunas. Com a análise percebeu-se que a enunciação desta função passa por quatro eixos de sentido: o fazer jornalístico; a relação com os leitores; a relação com a redação e com a instituição Folha; e a explicitação das atividades definidoras da profissão. A ambivalência decorre desse trânsito por eixos de sentido distintos.

Palavras-chave: ombudsman, discurso; ambivalência; Folha de S. Paulo, jornalismo.

1. Introdução

Promover um debate a respeito do papel do ombudsman na imprensa, mais especificamente em torno de sua atividade na Folha de S. Paulo, significa perceber que esse profissional, em seu discurso, transita por três posições: a do campo jornalístico, a da linha editorial e da função ombudsman. Interessa, neste artigo, problematizar esta última, pois é ela que permite refletir sobre o próprio lugar de enunciação do profissional,

¹ Doutoranda do Programa de Pós-graduação em comunicação e Informação da UFRGS. Bolsista da CAPES. Membro do Núcleo de Pesquisa em Jornalismo - CNPq (NUPEJOR) e Integrante do Projeto de Pesquisa – Tecer Jornalismo e Acontecimento. E-mail: sabrinafranzoni@yahoo.com.br.

um espaço discurso de si mesmo, uma meta definição. Analisar os sentidos produzidos desta posição enunciativa é perceber os limiares da abrangência de sua atuação junto aos leitores, a Redação e a *Folha*.

Este estudo parte do pressuposto de que o jornalismo é um campo em disputa e que todos que se relacionam com ele participam das relações de poder aí estabelecidas. Sendo assim, o ombudsman da Folha de S. Paulo, está inserido nessas relações e participa da construção do saber sobre e a partir desse campo. Entende-se, ainda, que o discurso desse profissional é produzido em um determinado lugar institucional, condicionado por regras sócio-históricas que determinam e possibilitam que seja esta e não outra a sua “fala”.

Ao tomar o discurso do ombudsman como objeto analítico, esse trabalho propõe pensar a unidade de análise como um espaço de trocas entre os vários discursos que foram acolhidos pelo pesquisador (MAINGUENEAU, 2008). A delimitação do *corpus* tomou como referencia as colunas dos ombudsmen da Folha de S. Paulo, nas quais foi necessário um recorte que levou em conta o enfoque, o contexto histórico e a necessidade de circunscrever a atividade na *Folha*. Dessa forma, os “gestos de interpretação²” mobilizados permitiram pensar esse lugar como ambivalente, como um espaço de interação e de interdiscursividade

Os sentidos mapeados, vinculados à posição discursiva da função ombudsman, foram analisados nas colunas publicadas no período de 1989 a 2011. Este período abrange 11 mandatos, de 10 ombudsmen diferentes, pois o jornalista Mário Vitor Santos atuou em dois mandatos distintos. Dentro desse período, foram escolhidas a primeira e a última coluna dominical³ de cada ombudsman para a realização da análise, perfazendo um total de 21 textos, dos quais alguns trechos constam na parte final do artigo.

² Para Orlandi (2007, p. 21), “partimos do princípio de que há sempre interpretação, não há sentido sem interpretação. Estabilizada ou não, mas sempre interpretação”.

³ Utilizo o termo coluna dominical para diferenciar da coluna diária, referente aos outros dias da semana. As colunas diárias, como eram chamadas as colunas dos ombudsmen até 2004, primeiramente tinham circulação restrita (em um memorando escrito). Depois, passaram a ser publicadas na internet. Após o término das atividades do jornalista Mario Magalhães não foram mais disponibilizadas para o público externo.

2. Historicidade

Não é possível descrever o surgimento da atividade de ombudsman na imprensa brasileira ou, mais especificamente, dessa função no jornal Folha de S. Paulo sem um ponto de vista, sem que se tenha de fazer escolhas ou seleções dos acontecimentos considerados relevantes. Nessa perspectiva, adotei as referências que situam esse acontecimento histórico tanto nas relações de poder quanto nas práticas sociais, isto é, em sua historicidade. Assim, a leitura a seguir expõe o aparato mobilizado pelo analista, que reconstrói a trajetória do ombudsman a partir do olhar do pesquisador, procurando pensar as condições de uma “enunciabilidade” passível de ser historicamente circunscrita (MAINGUENEAU, 2008).

O lugar ocupado pelo ombudsman é caracterizado por eventos que o vinculam ao campo jornalístico como uma atividade profissional cuja função é receber as críticas dos leitores. A atividade de ombudsman de imprensa⁴ foi instituída pelo jornal Folha de S. Paulo, em 1989. O pioneirismo da *Folha*, aliado a seu caráter de jornal de referência no Brasil, contribuiu para a consolidação do cargo⁵. A primeira coluna do ombudsman foi publicada no dia 24 de setembro, com o título *Quando alguém é pago para defender o leitor*, na qual Caio Túlio Costa explica que, a partir daquela data, o jornal teria um profissional contratado para ouvir os leitores e expor o periódico publicamente à crítica. Costa (2006, p. 32) relata que a direção do jornal “ficara impressionada com a nomeação [em 1986] do ombudsman [*defensor del lector*] do cotidiano espanhol *El País*, então modelo de jornalismo para a *Folha*”. Inspirado na figura de um *reader’s representa-*

⁴ Na imprensa internacional, dois eventos marcam sua criação: em 1967, um jornal norte-americano, no Estado de Kentucky, indicou seu ombudsman, iniciando a prática no ocidente, e, antes disso, em 1922, no oriente, o jornal japonês *Asahi Shimbun* criou um comitê para receber e investigar reclamações dos leitores (COSTA, 2006; MAIA, 2004).

⁵ A repercussão da coluna de ombudsman da *Folha de S. Paulo* fez com que outros jornais adotassem a função, embora alguns não publicassem colunas semanais de crítica. Em 1995, pelo menos oito jornais brasileiros tinham instituído o cargo: a *Folha da Tarde* (SP), *O Dia* (RJ), o *AN Capital* (SC), *O Povo* (CE), o *Correio da Paraíba* (PB), o *Diário do Povo* (Campinas – SP), a *Imprensa Oficial* (BR), a *Folha do Povo* (MS), a *Revista Imprensa* e o *Rumos* (CE), jornal mensal (MENDES, 2002). Cabe assinalar que em alguns desses periódicos o cargo não existe mais, entre eles a *Folha da Tarde* (SP), que extinguiu o cargo em 1996, e o *AN Capital* (SC), que o extinguiu em agosto de 1997. Este último, mesmo desrespeitando o contrato de trabalho do ombudsman, que previa um ano de estabilidade, demitiu o jornalista Mário Xavier e pôs fim à função. Além desses periódicos, dois portais de notícia também adotaram a função a partir de 2007, o *IG* e o *UOL*, este último ligado ao grupo *Folha*, e extinguiu a função em 2010 após o mandato da jornalista Mara Gama. Sobre a discussão do ombudsman no jornalismo online, ver Franzoni (2009).

tive⁶ do jornalismo norte-americano, o periódico espanhol fazia parte do restrito círculo de 73 veículos impressos que, nessa época, já adotavam o ombudsman. Essas referências cruzadas, desde o início, irão compor o lugar discursivo do ombudsman, seja pelas diferentes designações⁷ que já implicavam a atribuição de distintos papéis, seja pelas expectativas diferentes que essas mesmas traduções geraram sobre a nova função.

Na *Folha*, o ombudsman estreou com mandato de um ano, renovável por apenas mais um ano, ou seja, ele não poderia ficar mais do que dois anos na função. Nesse tempo, seria indemissível. Para resguardar sua independência, teria, ainda, mais um ano de estabilidade na empresa após deixar o cargo. Em 1998, a estabilidade caiu para seis meses, sendo duramente criticada por Dines (1998) na página do *Observatório de Imprensa*. Justificando a redução do tempo de estabilidade, em entrevista à própria *Folha*, o chefe da redação, Otavio Frias Filho, caracterizou a atitude como “uma adequação à tendência internacional de reduzir direitos adquiridos” (COSTA, 2006, p. 17). Em contrapartida, os mandatos foram ampliados, podendo ser renovados por até três anos consecutivos.

A tarefa principal do ombudsman era ouvir e investigar as reclamações que, nos primeiros anos, eram feitas através de telefone, contatos pessoais e cartas. Com a internet, o atendimento passa a ser realizado quase integralmente por e-mail. Nos primeiros dois anos de mandato (1990-1991), foram recebidas quase 20 mil reclamações. Em 2004 e 2005, foram recebidas mais de 60 mil, três vezes mais (COSTA, 2006; MENDES, 2002). Nos anos seguintes, mantiveram-se os números. Em 2011, segundo Suzana Singer (2012)⁸, houve uma média de 9 mil atendimentos anuais, sem contar as manifestações pelo *Twitter*.

⁶ A referência de ombudsman de imprensa ou “press ombudsman” no Ocidente era o *The Washington Post*, diário norte-americano que tinha sido pioneiro em combinar a crítica interna e a pública, tendo à frente do cargo o jornalista Richard Harwood.

⁷ No campo do jornalismo, a denominação de origem sueca “ombudsman” foi traduzida, conforme o país que o adota, para o inglês “press ombudsman”, passando pelo francês “médiateur”, pelo português (de Portugal) “provedor do leitor” e pelo espanhol “defensor del lector”. No Brasil, optou-se por não traduzir o termo, mantendo-se a grafia “ombudsman” (FIDALGO, 2001; MENDES, 2002).

⁸ Informação fornecida por e-mail, em 19/03/2012 (ombudsman@grupofolha.com.br).

A fonte do trabalho do ombudsman, na *Folha*, sempre foi a comparação dos noticiários⁹, pois, mesmo quando recebia reclamações, era na confrontação entre as notícias publicadas pelos jornais O Estado de S. Paulo, Jornal do Brasil, O Globo, Gazeta Mercantil e, mais recentemente, em alguns portais de notícias, que a matéria-prima para a elaboração de comentários críticos, internos e externos, podia ser averiguada.

Costa (2006) destaca o caráter correccional e pedagógico da crítica interna, que tanto serviria de modelo para evitar a repetição de erros como de espaço para incluir as reclamações dos leitores. Apesar de sugerir as correções, por meio de retificações no estilo “erramos”, por intermédio de outra reportagem ou pela publicação de carta na seção apropriada, o ombudsman da *Folha* não tinha e ainda não tem qualquer autoridade para decidir se as alterações serão publicadas nas páginas do jornal. A direção tem total autonomia para acatar ou recusar a sugestão (MANUAL DE REDAÇÃO, 2010).

Outra das funções acumuladas pelo ombudsman é a de representar o jornal em eventos e palestras de instituições de ensino que tratem da acuidade na imprensa e de questões éticas e morais, oportunidade que ele aproveita para divulgar a instituição e a própria atividade profissional. Além disso, participa, uma vez por ano, das reuniões da *Organization of News Ombudsmen* (ONO), que reúne profissionais filiados de todo o mundo, além dos demais jornalistas que atuam na imprensa exercendo funções com características semelhantes às do ombudsman, para que juntos se fortaleçam como entidade e troquem experiências (MAIA, 2004).

A coluna semanal ou crítica externa, publicada aos domingos, no primeiro caderno do jornal, geralmente à página 9, é também tarefa do ombudsman. Deixei, propositalmente, sua menção para o final, pois entendo que essa atividade, entre as citadas

⁹ A prática de comparação gerou polêmicas. Primeiro com Caio Túlio Costa, cujos comentários externos foram divulgados em editorial pelo principal concorrente, *O Estado de S. Paulo*, para sustentar que, segundo o próprio ombudsman da *Folha*, *O Estadão* era melhor que a *Folha*. Outro caso, um pouco mais complexo, ocorreu em 2008, com Mário Magalhães, que não teve seu contrato renovado com a *Folha* por mais um ano porque o jornal considerou inapropriado que a crítica diária do ombudsman continuasse a ser disponibilizada para o público na internet, devendo ficar restrita somente aos funcionários da *Folha* que a recebem por meio eletrônico. Este último caso foi aprofundado por Fausto Neto (2008), que explora a ruptura como uma alteração dos “regimes de fala”, caracterizando uma alteração na posição do leitorado que tem acesso a uma crítica que estaria voltada para o público interno da organização jornalística e que pode interagir com ela. Os dois casos tratam da perda de controle sobre o destino que será dado às informações divulgadas pelo ombudsman, o primeiro em sua coluna e o segundo na crítica interna.

anteriormente, tem uma importância diferenciada para a compreensão do lugar institucional desse profissional.

A atividade de produção da coluna pode ser dividida em três etapas: a escolha, a redação e a publicação. Primeiro, o ombudsman seleciona, dentro do produto final jornal, aquilo que considera como “erro” e, em alguns casos, como “acerto”, para, em segundo lugar, transformar essas observações em um texto que, ao mesmo tempo que dialoga com seus pares, também se relaciona com temas abordados por outros veículos, num processo intertextual. Finalmente, a consolidação desse trabalho, a publicação do texto produzido pelo ombudsman, não sofrerá, além do limite de espaço, qualquer interferência ou controle da chefia de redação. A autonomia do ombudsman na produção de seu texto traz consigo um indicativo da autoridade desse “lugar de fala”.

Há, portanto, uma diferença entre a crítica interna, que traz sugestões que a redação decide ou não se valem ser implementadas, e a crítica externa, isto é, a coluna semanal que é publicada pelo ombudsman com garantia de autonomia e independência. Entretanto, essa independência e autonomia só podem ser pensadas a partir de uma linha editorial definida em um projeto específico. A função ombudsman vem no bojo de um conjunto de documentos que referendaram o que ficou conhecido como *Projeto Folha*¹⁰.

Desde 1986 havia uma sala reservada, na direção da *Folha*, “com o dizer ombudsman” (COSTA, 2006, p. 15), o que indicava que a função já estava em projeto. A existência desse espaço deixa transparecer que era um lugar institucional que vinha sendo pensado, a presença concreta de uma ausência, ou seja, um vazio que precisava ser ocupado por alguém com experiência profissional que se dispusesse a fazer a relação do jornal com os leitores da *Folha* e que fizesse, também, uma leitura crítica do jornal, apontando as incorreções de conteúdo e de linguagem. Como os próprios documentos que deram sustentação ao *Projeto Folha* já apontavam, um conjunto de valores estava sendo incorporado e defendido, entre eles acuidade, objetividade e credibilidade e, para

¹⁰ Silva (1988) lista seis documentos que considera como básicos para a compreensão da implantação da política interna da *Folha*, consolidados no que ficou conhecido como *Projeto Folha: o Levantamento de pontos indicativos de posição editorial e avaliação sistemática do momento político* (1978); a *Folha e alguns passos que é preciso dar* (1981); a *Folha em busca do apartidarismo* (1982); a *Folha depois da campanha das Diretas Já!* (1984); o *Projeto Editorial da Folha – 1985-1986* (1985); e o *Projeto Editorial da Folha – 1986-1987* (1986). Acrescenta-se, ainda, após 1987, apenas mais dois documentos: *A Hora das reformas*, em 1988, e *Caos da informação exige jornalismo mais seletivo, qualificado e didático*, em 1997.

isso, conseqüentemente, já se mostravam necessárias ações de caráter interno e externo que comprovassem que a *Folha* buscava melhorar a qualidade informativa do jornal – foi nesse contexto que se inseriu a figura do ombudsman.

Apesar de ser atribuído um papel de mediador ao ombudsman, capaz de viabilizar um conjunto de interações entre o âmbito interno do jornal (jornalistas, direção de redação e estrutura organizacional) e o âmbito externo (leitores, fontes e sociedade em geral), o fato de suas sugestões não terem “caráter deliberativo” (MANUAL DE REDAÇÃO, 2010, p. 116), tensiona este lugar de fala. Por um lado, porque não há uma relação direta entre o ombudsman e os jornalistas, ela é intermediada pela direção de redação da *Folha*. As críticas sobre os textos elaborados pela equipe de redação somente recebem resposta sob a tutela da *Folha*. Por outro lado, através de sua coluna semanal, publicada aos domingos, valores editoriais e do próprio campo jornalístico tornam-se instrumento de cobrança pública, dando visibilidade à atividade de crítica. Nesse sentido, entende-se que a função institucional do ombudsman, apesar das limitações intrínsecas da atividade, é um lugar privilegiado do jornalismo para refletir sobre o próprio jornalismo.

Para melhor visualização dessas questões, desenvolveu-se, a seguir, um exercício de análise que relaciona o discurso enunciado nas colunas com a historicidade.

3. Exercício de Análise: função ombudsman

O exercício de análise foi realizado sobre o conjunto dos textos apresentados, a seguir, na Tabela 1. Identifica-se o texto como “1C” quando corresponde à primeira coluna dominical publicada e como “2C” quando corresponde à última coluna dominical publicada pelo ombudsman. Utilizou-se somente o texto principal da coluna.

(Tabela 1) TEXTOS DOS OMBUDSMEN

Texto	Data	Ombudsman	Título	Coluna
01	24/09/1989	Caio Túlio Costa (CTC)	Quando alguém é pago para defender o leitor	1C
02	22/09/1991	Caio Túlio Costa	Relatório final	2C
03	29/09/1991	Mario Vitor Santos (MVS 1)	Manifesto de um novo ombudsman	1C

SBPJor – Associação Brasileira de Pesquisadores em Jornalismo
 10º Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo
 Curitiba – Pontifícia Universidade Católica do Paraná – Novembro de 2012

04	19/09/1993	Mario Vitor Santos	Últimas impressões	2C
05	26/09/1993	Junia Nogueira de Sá (JNS)	Ombudsman, terceiro ato	1C
06	25/09/1994	Junia Nogueira de Sá	Um ano e muitas lições	2C
07	02/10/1994	Marcelo Leite (ML)	Pobre imprensa	1C
08	05/01/1997	Marcelo Leite	Mais luz, mais ilusões	2C
09	12/01/1997	Mario Vitor Santos (MVS 2)	A telha quebrada e o kamikaze	1C
10	28/12/1997	Mario Vitor Santos	Despedida	2C
11	08/03/1998	Renata Lo Prete (RLP)	A ingenuidade à sua disposição	1C
12	11/03/2001	Renata Lo Prete	Piloto automático	2C
13	18/03/2001	Bernardo Ajzenberg (BA)	Chapeuzinhos vermelhos, lobos maus, vovozinhas	1C
14	07/03/2004	Bernardo Ajzenberg	Multidões	2C
15	11/04/2004	Marcelo Beraba (MB)	Imprensa, crises e desafios	1C
16	01/04/2007	Marcelo Beraba	As últimas mensagens	2C
17	08/04/2007	Mário Magalhães (MM)	O jornal previsível	1C
18	06/04/2008	Mário Magalhães	Despedida	2C
19	27/04/2008	Carlos Eduardo Lins da Silva (CELS)	O que fazer no caso Isabella	1C
20	21/02/2010	Carlos Eduardo Lins da Silva	1 é pouco, 2 é bom, 3 é demais	2C
21	25/04/2010	Suzana Singer (SS)	Em busca do leitor real	1C

Os textos, acima, estão disponíveis em: www.folha.uol.com.br/folha/ombudsman/.

Em torno do núcleo de sentido denominado de *função ombudsman* foram mapeadas as marcas discursivas que remetem a quatro eixos de sentido: o fazer jornalístico; a relação com os leitores; a relação com a redação e com a instituição Folha; e, a explicitação das atividades definidoras da profissão. Essas marcas foram percebidas em sequências discursivas (SDs), isto é, trechos e parágrafos, destacados nas colunas semanais dos ombudsmen, que filiam-se a este ou aquele eixo de sentido. Cabe assinalar, ainda, que os sentidos se sobrepõem, uma ocorrência própria da linguagem, sendo necessário, para melhor compreensão, negritar a parte que interessa destacar.

Assim, observa-se que associadas ao fazer jornalístico estão as questões sobre ética e verdade. No segundo eixo, a relação com o leitor é percebida sob três enfoques: as sequências que trazem a voz dos leitores para o espaço do jornal, as que apresentam o ombudsman como representante do leitor e as que colocam o ombudsman como um mediador. No terceiro eixo há uma dualidade: enquanto, de um lado, o respeito pela independência e a autonomia da função marcam as trocas estabelecidas pelo ombudsman com a instituição *Folha*, de outro a relação *com a Redação* se dá por meio de críti-

cas, apontamentos de erros e cobranças dos atendimentos às expectativas dos leitores. No quarto eixo estão incluídos, ainda, o que prevê o contrato de trabalho do ombudsman, como a duração de mandato e renovação, a definição e abrangência de sua atuação, os eventos e documentos que regulam suas atividades.

As sequências a seguir tratam da *função do ombudsman associada ao fazer jornalístico, tendo à ética e a busca pela verdade como responsabilidade do ombudsman*, função que pode tanto ser atribuída como assumida por ele como parte da atividade profissional. A noção de ética, no discurso do ombudsman, não é uma só. As SDs 123 e 122 tratam da ética do jornalista em contraponto a uma ética própria do ombudsman. Além disso, a SD 119 relaciona ética e verdade com as atribuições do ombudsman de servir o público e zelar pela confiabilidade do jornal.

Surpresa

Discussões sobre ética são raras, restritas a especialistas, têm um ranço acadêmico e poucas. Nas escolas de comunicação, o tema é tratado de maneira chata, abstrata e isolada das outras áreas. **São escassos os exemplos de jornalistas que têm uma reflexão mais desenvolvida a respeito no plano profissional. Menos ainda são os que agregam a isso alguma definição no plano individual, que trate dos seus próprios padrões nesse terreno.**

Quando eu digo que gostei de ser ombudsman, há colegas que se surpreendem e sorriem, como se isso confirmasse a condição de ingênuo que atribuem a mim por ter aceito a função. Há os que assumem ar solidário, como se estivessem diante de alguém que foi atingido por uma fatalidade e nem sabe disso. Diz-se que boa ética e bom jornalismo não combinam. É uma outra maneira de dizer que **ética é assunto para o ombudsman, só para ele. Veladamente**, o raciocínio é o seguinte: **para conseguir chegar à verdade, objetivo do esforço jornalístico, e também para sobreviver, na esfera comercial, não dá para ficar com dramas de consciência, o negócio é ser agressivo: pau na máquina, depois se vê como é que fica.** [T 04, SD 123]

Jornalista

Os jornalistas não são obrigados a aceitar as opiniões de leitores, nem as do ombudsman. Boa parte deles considera o ombudsman presa fácil de lobbies, um inocente que acredita em tudo o que lhe dizem. Jornais e jornalistas raramente são personagens do noticiário e, assim, não sentem em si mesmos o quanto se distorce no dia-a-dia da imprensa. Há também um dado cultural. **Fala-se muito em ética no Brasil, mas pratica-se pouco. Quem é que arrisca a** - nesses tempos em que impera uma estreita noção de eficiência máxima, de espírito de equipe, do "vestir a camisa" - **alegar previamente problemas de natureza ética dentro das empresas, defender mesmo os direitos do consumidor, arriscar posição e salário em troca da transparência e da verdade e em respeito a uma entidade (o cidadão) que ninguém vê? Os Ombudsmans, que são pagos para isso.** [T 04, SD 122]

É possível, porém, que a existência de instituições como a do ombudsman ou a aprovação do novo Código de Defesa do Consumidor expressem uma tênue resistência da sociedade, que teima em não ceder à bagunça desbragada e à degradação radical dos padrões de qualidade de vida e de relacionamento social. [...] Isso só vai ser visto se o cidadão exigir uma nova maneira de relacionamento com os serviços de que se serve, com o poder. Isso implica outra mentalidade: importa valorizar a ação de cada um, a crença de que uma atitude, mesmo que aparentemente inócua, também é importante e pode fazer uma diferença. **Dessa forma, será bem-sucedido o ombudsman que em algum grau relevante conseguir realizar quatro compromissos sagrados: aumentar a precisão, confiabilidade e responsabilidade do jornal; incrementar sua credibilidade; elevar sua qualidade e alertá-la para as preocupações da comunidade. Pode ser que a essa altura o leitor conclua que este é mais um ombudsman idealista. Mas será se algum outro tipo toparia essa empreitada?** [T 03, SD 119]

As sequências anteriores permitem acionar a reflexão sobre ética e verdade relacionada a deontologia do jornalismo. Valores como verdade, independência, objetividade, serviço público e credibilidade estão vinculados a uma prática profissional (CORNU, 1994; TRAQUINA, 2002). Há uma identificação do campo do jornalismo com esses valores, que por sua vez gravitam em torno de princípios norteadores que ultrapassam as fronteiras do próprio espaço institucional, como é o caso do Código de Ética dos Jornalistas ou o meio jurídico.

Na SD 123, cabe destacar ainda o apontamento de uma ética própria dos jornalistas que necessita atender as necessidades da produção de informação no tempo presente, fazendo com que o profissional se adapte às circunstâncias. Essa estratégia adotada pelo profissional é denominada por COSTA (2009) de “moral provisória”, acionada pelos jornalista quando tem que fazer algo moralmente condenável, mas que considera necessário para a realização de seu trabalho. No discurso do ombudsman a ética e a moral são valores a serem adotados.

Como segundo eixo norteador, tem-se os sentidos que associam a função do ombudsman e *sua relação com o leitor*. A sequência, a seguir, exemplifica como esse profissional traz para dentro da publicação a voz dos leitores. Essa estratégia pode ser vista de duas maneiras: primeiro como de legitimação de suas críticas e observações e, segundo, como a abertura de um espaço de diálogo e interação:

Márcia Meireles explica que **escolhe diariamente a Folha pelo quesito "conjunto"**: acha importante a função do ombudsman (quatro outros leitores destacaram a iniciativa do jornal), **avalia que há pluralidade de opiniões**,

que o jornal busca equilíbrio ("essa quimera!") nas coberturas políticas, gosta do projeto gráfico, dos editoriais contundentes, dos debates públicos que o jornal promove, mas lhe incomoda **"a dificuldade [da Folha] de assumir erros", de lidar com críticas e o "tom arrogante"**. As outras reclamações são pontuais: "as legendas mal redigidas" e "os temas fúteis de domingo" (Doralice), **"as apurações sem fonte"** (José Augusto), o "Painel", "que se presta a todo tipo de fofocas e balões de ensaio" (Pedro Eugênio), a página inteira de publicidade na capa da **Ilustrada** (Márcia Meireles), alguns colunistas (Adilson), "fotos escandalosas e obscenas" e "a apologia que a **Ilustrada** e o **Mais!** fazem das drogas" (Maria Gilka). Entre **os pontos positivos, além dos já citados, estão o projeto editorial do jornal e a qualidade informativa** (Doralice), a diagramação e os quadrinhos (José Augusto), a seção "Tendências/Debates" (Pedro Eugênio), as reportagens de denúncia e o caderno **Ciência** (Adilson) e **a correção de erros** (Maria Gilka). [T 16, SD 48]

Nas SDs 4, 120 e 26 se destaca o ombudsman enquanto um *representante do leitor*, que fala por ele, apontando os erros, acertos e levando suas demandas à redação. A representação, na fala do ombudsman, se firma por uma dimensão fiscalizatória do que deve ser "um bom jornalismo", ação que deve ser feita pelo e para o leitor. A validação na identificação dos problemas vai se estabelecer pelo referendo do ombudsman:

Com a ajuda de você, leitor, tentarei levar demandas reais para a Redação. Afinal, toda mudança deveria ter apenas um objetivo: deixá-lo mais satisfeito com o seu jornal. [T 21, SD 4]

A foto acima, publicada na Folha quarta-feira passada, mostra protesto contra a venda da Usiminas. A legenda diz que foi no Rio, mas a placa ao fundo denuncia o erro: o protesto foi diante da Bolsa de São Paulo. Erros como esse, título engraçados, gafes evidentes ou ridículas serão temas da seção "A Média da Mídia". **Recorte jornal ou revista e envie ao ombudsman.** [T 03, SD 120]

Nesse cenário mais complexo e desafiador para o jornal, **do ombudsman se exige ser a melhor síntese possível do interesse dos leitores. É a isso que me dedicarei a partir de agora como o novo ouvidor.** [T 17, SD 26].

É importante salientar que, no discurso do ombudsman, se percebe muito mais uma ação voltada para a representação dos leitores do que para propriamente uma função mediadora. Parte-se da premissa de que uma relação estabelecida por um processo de mediação requer que haja um consenso entre as partes em conflito ou que um dos lados ceda ou assimile o discurso do outro. Observa-se que, no caso do ombudsman, não é exatamente o que ocorre, pois, na maioria das vezes, há um dissenso

entre o que é publicado e o que o ombudsman ou o leitor gostariam de ver publicado. Apesar dessa consideração inicial, identificou-se na fala do profissional a especificação de uma necessidade de atuar enquanto um mediador nas relações com o leitor e deste com a redação e com o jornal. Há, portanto, o reconhecimento de que *a mediação é mais uma vontade do que uma prática visível*.

ESTA ÚLTIMA coluna como **ombudsman é dedicada aos leitores da Folha que procuraram com insistência, nos últimos três anos, a intermediação desta ouvidoria para exigir do jornal mais qualidade e equilíbrio, para manifestar seus pontos de vista e para sugerir temas de artigos e reportagens**. Foram 7.286 mensagens em 2004, primeiro ano do mandato, e 13.280 ao longo de 2006, um crescimento de 82% num período em que o jornal esteve com sua circulação estagnada. Como era impossível ouvir a todos, pedi a dez dos leitores mais assíduos que me enviassem uma lista com os pontos que mais lhes agradam na Folha e aqueles que mais os incomodam. [T 16, SD 46]

[...] **No meio do caminho entre o jornal e o leitor, o ombudsman existe para apresentar ao primeiro falhas e arbitrariedades apontadas pelo segundo**. [T 11, SD 65]

Sempre me perguntam se a Folha "melhorou" com o ombudsman. Não melhorou nem piorou. Ela continua em busca permanente do aperfeiçoamento. **O maior mérito do cargo foi ter facilitado a comunicação do leitor com a Redação**. Mesmo assim, sobra desinformação. Conforme pesquisa do Data-Folha, mais de um terço dos leitores não sabem quais são as principais funções do ombudsman. **Tornar esse serviço ainda mais conhecido é uma das tarefas do jornal e do novo ombudsman**, o jornalista Mario Vitor Santos. [T 02, SD 134]

Como terceiro eixo norteador observam-se sentidos que associam a função do ombudsman e sua relação com a redação e com a instituição *Folha*. Como se percebe pelo recorte das sequências, esse sentido foi identificado predominantemente nas colunas derradeiras, aquelas de término de mandato. O espaço da coluna se transforma num discurso de avaliação do período de atuação. A partir das SDs abaixo, fica mais explícita a proximidade da função ombudsman com a instituição *Folha*, que é apresentada como quem respalda o lugar do ombudsman. Da mesma forma, a discordância do trabalho de alguns jornalistas e com a redação também fica patente.

Depois do segundo ano de críticas, ou o ombudsman já conseguiu vencer a Redação de algumas coisas ou dificilmente o fará, não importa

quantas vezes mais volte a bater na mesma tecla. **Discurso e reação começam a ser previsíveis e se tornam inúteis.** [T 20, SD 17]

Impressiona perceber que, no dia-a-dia da redação, muitas vezes nos esquecemos disso - de que todo erro, num jornal, desmonta parte dessa credibilidade construída com enorme sacrifício. **No balanço final, só posso dizer que foi uma experiência enriquecedora (todo jornalista deveria ser ombudsman por uma semana, para ouvir as críticas diretamente do leitor; é pedagógico). O convívio com a Direção e a Secretaria de Redação da Folha foi o melhor possível, e a ambos devo a possibilidade de fazer um trabalho livre de quaisquer interferências. Também o convívio com a Redação foi excelente: recebi mais de 80 respostas e observações à crítica interna ao longo deste ano, o que facilitou a discussão de temas que só melhoram a qualidade final do jornal. Se posso fazer um reparo, entretanto, gostaria que a Redação tivesse sido mais eficiente nas respostas às questões levantadas pelos leitores. Em média, elas demoram até um mês para serem atendidas pela Redação -o que, num jornal diário, é uma eternidade.** [T 06, SD 115]

Força

Com o término do meu mandato, **amanhã, a instituição do ombudsman completa quatro anos no jornal. Consolidada e independente, ela só chegou até aqui graças ao apoio dos leitores e à coragem da direção da Folha, que acredita nessa antinomia, isto é, em trazer para dentro de si a oposição a seu jornalismo. Está na confrontação interna a base do imenso dinamismo, do poder e da atração que o jornal exerce em contingentes crescentes de leitores.** A tarefa agora será da jornalista Júnia Nogueira de Sá, que tem excelentes qualificações para desenvolver ainda mais a instituição. Que tenha muito sucesso. [T 04, SD 125]

Finalmente, neste quarto e último eixo, trata-se da função associada às atividades inerentes ao ombudsman. Aponta-se, assim, a forma como o ombudsman apresenta, na coluna, esse lugar para os leitores. Primeiro, percebe-se um efeito de autoria, que estabelece um lugar determinado e ao mesmo tempo vazio, pois pode ser ocupado por indivíduos diferentes, mas que cumprem a mesma função enunciativa. Nesse núcleo de sentido se mesclam, em torno de uma meta enunciação, as atividades práticas e os valores que são perpetrados nele e por ele. Segundo, há uma enunciação de um fazer, próprio do jornalismo, relacionado a uma prática cotidiana, rotinizada pela leitura diárias dos jornais, pela elaboração da crítica semanal. A essa atividade prática de crítica do jornal e do jornalismo se agregam valores como transparência, interesse público, direito à informação, que remetem tanto ao próprio projeto editorial como, de maneira mais ampla, à deontologia do jornalismo. A seguir, alguns exemplos:

NO ANO QUE passou, quando as noites de domingo se insinuavam, e tantas famílias saíam para o último passeio do fim de semana, a minha sabia que ficaríamos em casa -ou pelo menos não iríamos todos. **Era hora de eu começar a longa e solitária jornada madrugada adentro para terminar de esquadrihar jornais e revistas. De manhã, com as olheiras a denunciar o sono roubado, leria as edições do dia e escreveria a mais encorpada crítica semanal, a da segunda-feira.** Hoje à noite, se alguém me chamar, terá companhia. [T 18, SD 31]

São mais de 3 milhões de leitores em todo o país às voltas com os muitos erros, omissões, distorções, confusões e problemas que se espalham pelas páginas do jornal. Ou o leitor é tolerante demais ou poucos deles conhecem o caminho que leva à pessoa que pode ajudá-los a fazer com que o jornal encare suas falhas: o ombudsman.[...] Se todos os leitores resolvessem, num mesmo dia, pedir de volta o dinheiro pago por um exemplar de jornal que tivesse erros, seria o fim dos jornais, porque os erros continuariam existindo. Em respeito ao leitor, é urgente melhorar a qualidade do jornal e fazer com que os erros diminuam. Assumi-los com transparência, abrir espaço nas páginas do jornal para repará-los. E criar um canal para que o leitor possa fazer valer sua opinião, seus direitos de cidadão e de consumidor, junto à Redação. [T 05, SD 103]

A sucessão de Caio Túlio Costa, no prazo acertado e de acordo com as condições previamente contratadas, consolida a transformação do cargo de ombudsman em instituição. Se a criação do posto foi uma iniciativa de marketing, como acabam sendo entendidas tantas atitudes do jornal, importa mais perceber que com ela surge a oportunidade para transformar a Folha em presa da própria criação. Qual é a lei imutável que diz que a mídia tem o direito de escarafunchar toda instituição ou qualquer indivíduo e não possa ela mesma ter suas entranhas e seus erros expostos aos debate público? **A informação exata, clara, justa, equilibrada, inclusive sobre a mídia, não é um privilégio da sociedade. É condição essencial para que esta possa existir, se entender, se identificar, decidir seus rumos, para que exista o cidadão.** [T 03, SD 118].

4. Considerações Finais

Entender o discurso do ombudsman em uma relação paradoxal e ambivalente é perceber sua articulação a partir de seu lugar de fala, com sentidos relacionados ao campo jornalístico, aos leitores, a instituição e as atividades inerentes a profissão, todos eles aglutinados no que se denomina de função ombudsman. Esse lugar enunciativo reúne, em torno de si, os sentidos principais, aqueles que constituem “aquilo que pode e deve ser dito” (PÊCHEUX, 1995), formatando o lugar do ombudsman. A partir do movimento de desconstrução do lugar de “fala” do ombudsman, através do exercício de

análise, é possível deslocar o seu dizer para uma perspectiva ambivalente, onde não existe somente uma posição discursiva aceitável ou possível.

Assim, a aglutinação de várias posições ocupadas por esse profissional se apresenta como uma qualidade positiva, que, de certa forma, garante a manutenção da função ombudsman na *Folha*. Entende-se, ainda, que essa fragmentação discursiva é própria do tempo presente e, no caso do ombudsman, funciona como uma estratégia de sobrevivência. Essa estratégia, por um lado, legitima a própria função e o projeto editorial da *Folha*, e, por outro, fortalece o jornalismo enquanto campo, ao reafirmar, em colunas semanais, valores deontológicos reconhecidos. Desse modo, há uma boa justificativa para estudar o lugar discursivo ocupado pelo ombudsman, pois é um espaço privilegiado para pensar o jornalismo a partir do próprio jornalismo.

Referências

- BAUMAN, Zigmunt. **Modernidade e ambivalência**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.
- BENETTI, Marcia. Análise do discurso em jornalismo: estudo de vozes e sentido. In: LAGO, Claudia; BENETTI, Marcia (orgs.). **Metodologia de pesquisa em jornalismo**. Petrópolis: Vozes, 2007.
- _____. Jornalismo e perspectiva de enunciação: uma abordagem metodológica. **Intexto**. Porto Alegre: PPGCOM/UFRGS, 2006.
- CORNU, Daniel. **Jornalismo e verdade**: para uma ética da informação. Lisboa: Instituto Piaget, 1994.
- COSTA, Caio Túlio. **Ética, jornalismo e nova mídia**: uma moral provisória. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2009.
- _____. **Ombudsman**: o relógio de Pascal. 2. ed. São Paulo: Geração Editorial, 2006.
- DINES, Alberto. Estabilidade do ombudsman. In: OBSERVATÓRIO da Imprensa. **Matérias**. 1998. Disponível em: <www.observatodaimprensa.com.br/cadernos/cid200298c.htm>. Acesso em: 20 dez. 2010.
- FAUSTO NETO, Antonio. Ombudsman: a interrupção de uma fala transversal. **Intexto**. PPGCOM/UFRGS. N 19, 2008.

FIDALGO, Joaquim. O provedor do leitor visto pelos jornalistas: resultados de um inquérito de opinião. In: BIBLIOTECA Digital. Universidade do Minho, Braga, 2001. Disponível em: <<http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/2773>>. Acesso em: 10 dez. 2009.

FOLHA DE S. PAULO. **Manual de Redação**. São Paulo, PubliFolha, 2010.

FRANZONI, Sabrina. O blog do ombudsman: interação e auto-referência no Ciberespaço. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO**. Curitiba, Anais, 2009.

MAIA, Kênia B. F. A modelização e o discurso de legitimação profissional do ombudsman de imprensa. **Estudos em Jornalismo e Mídia**, v. 1, n. 2, nov. 2004.

MAINGUENEAU, Dominique. **Gênese dos discursos**. São Paulo: Parábola, 2008.

MENDES, Jairo Faria. **O ombudsman e o leitor**. [s.l]: [s. n.], 2002.

ORLANDI, Eni. **Interpretação: autoria, leitura e efeitos do trabalho simbólico**. 5. ed. Campinas: Pontes, 2007.

PÊCHEUX, Michel. **O discurso: estrutura ou acontecimento**. 4. ed. Campinas: Pontes, 1995.

SILVA, Carlos Eduardo Lins da. **Mil dias: os bastidores da revolução em um grande jornal**. São Paulo: Trajetória Cultural, 1988.

TRAQUINA, Nelson. **O que é jornalismo**. Lisboa: Quimera, 2002.