

## **Crítica social da mídia no jornalismo brasileiro – acolhimentos e resistências<sup>1</sup>**

Álison Coelho<sup>2</sup>

Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Rio Grande do Sul, RS

### **Resumo**

O fluxo de processos críticos à mídia presente na sociedade, em especial utilizando como plataforma as redes sociais, é aqui observado a partir da redação de um grande jornal brasileiro. A pesquisa, que utiliza aportes de dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós Graduação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos, tem como objetivo analisar as relações entre os comentários críticos dos leitores e a construção da notícia nos movimentos de acolhimentos e resistências visualizados dentro da redação do jornal O Globo. A exploração empírica, e a base teórica utilizada, apontam para uma ampla rede de processos em que o jornalismo é afetado pelas manifestações dos leitores. O artigo busca contribuir com uma teorização dos movimentos da crítica social dentro das redações, e do ponto de vista metodológico, se constrói com aportes da etnografia, entrevista, e estudo de caso singular.

**Palavras-chave:** Jornalismo; Sociedade; Crítica de Mídia; Comentário Social; Comunicação.

### **Sociedade que responde, mídia que reage**

Pedro Doria estava no meio da multidão em uma situação, no mínimo, delicada. De um lado manifestantes acompanhados dos chamados Black Blocs, do outro, a Polícia Militar do Rio de Janeiro com seus escudos e cassetetes. Caíam aqui e ali bombas de gás lacrimogênio, e a tensão entre um lado e outro se tornava a cada minuto mais palpável. Jornalista com mais de 20 anos de experiência, Doria comanda uma das mais importantes redações do país, é editor executivo do jornal O Globo. Não era para ele estar ali.

A imensa maioria dos leitores do jornal O Globo não sabe, mas foram eles que colocaram o editor executivo naquela posição. Além dele, O Globo havia enviado uma equipe com dois repórteres e fotógrafo, que efetivamente fariam a cobertura do acontecimento. O executivo estava ali apenas para observar.

Os processos que levaram Pedro Doria ao Centro do Rio de Janeiro naquele dia 7 de outubro de 2013 haviam começado muito antes. Insatisfeitos com a cobertura do jornal carioca das manifestações que tomavam o país desde o início daquele ano, leitores de O

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no GP Teoria do Jornalismo do XV Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> Doutorando do Programa de Pós Graduação em Comunicação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos). Email [alissonjornal@gmail.com](mailto:alissonjornal@gmail.com).

Globo enviavam à redação via e-mail e nas redes sociais um grande número de mensagens com conteúdo crítico aos enquadramentos da publicação.

Neste período, início de outubro de 2013, as manifestações no Rio de Janeiro se concentravam nas reivindicações dos professores da rede estadual de ensino. Nos dias 15, 16 e 17 de outubro de 2013 estivemos na redação do jornal O Globo como parte da pesquisa empírica da dissertação<sup>3</sup> de mestrado defendida em março de 2015 no Programa de Pós Graduação em Comunicação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos). Os dados que dão base a esse artigo foram coletados nessa ocasião<sup>4</sup>.

As informações foram levantadas a partir de um método que se valeu de aportes de três metodologias distintas. O de abertura foi a entrevista, com o próprio Pedro Doria. Em seguida foi realizado um trabalho de inspiração etnográfica, com observação das rotinas da redação durante três dias. O objetivo era identificar as marcas do que José Luiz Braga (2006) chama de comentário social dentro da redação, e que afetações essa participação crítica da sociedade trazia à prática jornalística. Por isso, o método de fechamento da análise foi o esquadramento de um caso singular com o resultado dessa crítica nas páginas do jornal.

Neste artigo vamos apresentar parte dos resultados dessa análise. Nos interessa, especificamente, discutir as potencialidades do que Braga chama de crítica social da mídia, a formação de um sistema crítico interpretativo na sociedade, e mais fortemente, qual o papel que esse leitor crítico em relação aos produtos da mídia ocupará dentro do jornalismo.

A premissa que se adota é a de que o jornalismo historicamente constituído, baseado na difusão de notícias a partir de grandes conglomerado midiáticos, vive um momento de profunda transformação. O que Ramonet (2011) afirma ser uma crise sistêmica, aqui tratamos como um momento de reconfiguração e adequação, sem que, com isso, a prática jornalística tenha diminuída a sua relevância.

O jornalismo, como agente de construção da realidade social (Alsina 2009), tem importância fundamental na sociedade. No entanto, a percepção inicial, confirmada dentro do jornal, é de que a internet potencializou as zonas de contato entre a rua e a redação no sentido inverso daquele pensando pelas teorias da recepção, como será visto no caso de O

---

<sup>3</sup> A dissertação foi apresentada com o título Mídia, Sociedade e Jornalismo – Potencialidades e transformações.

<sup>4</sup> Além de O Globo, a pesquisa empreendida durante o Mestrado passou pelas redações dos jornais Folha de S. Paulo, Correio Braziliense e Zero Hora.

Globo. A sociedade tem algo a dizer ao jornalismo, e é preciso entender como isso afeta a produção de notícias.

### **Fluxos que se alteram**

As novas tecnologias alteraram significativamente a sociedade e as relações que se estabelecem nela, em especial na comunicação. O que se pode observar dentro das redações é que as relações de troca entre a sociedade e sua mídia se ampliaram. Como toda a relação em que há contato próximo, os atritos fazem parte do processo.

Por diferentes pontos de vista as novas tecnologias constituíram uma verdadeira revolução na sociedade (CASTELLS, 2003). Essas modificações têm alterado fundamentalmente a prática do jornalismo e como o público se relaciona com os meios de comunicação.

A internet, a partir das redes sociais, se constituiu em um espaço permanente de troca de opiniões. Discutindo o conceito histórico de esfera pública estabelecido por Habermas, Luís Mauro Sá Martino (2014) situa a rede como uma reconfiguração dessa esfera, e lembra que desde o conceito habermasiano ela é formada nos espaços públicos de discussão, com a imprensa ocupando um papel de destaque ao tornar públicas ideias e problemas que serão discutidos pela sociedade.

Potencialmente, como analisa o autor, a internet pode ser em si uma elaboração contemporânea da esfera pública, colocando em debate temas importantes à sociedade. Nesse caso, no entanto, para seguir o conceito habermasiano de esfera pública, seria necessário que as discussões online seguissem determinadas premissas, que dificilmente seriam respeitadas. Ainda assim, é possível ver as redes sociais como espaços em que assuntos importantes coletivamente são postos em debate. Um desses assuntos em discussão atualmente é o tratamento que a mídia de massas dá aos fatos cotidianos.

Ainda em 1997, Eliseo Verón já pensava a comunicação para além de relações lineares de causa e efeito. Para o autor argentino, o fluxo da comunicação pode ser pensado como uma formação de circuitos de retornos. A comunicação é então vista como um amplo processo de interfaces, em que os atores têm seus papéis modificados em diferentes momentos dessa dinâmica.

Essa perspectiva dá base à ideia de uma comunicação circular formada por sucessivos *feedbacks*, mudando a dinâmica das relações em diferentes níveis. É nesse caldo circular que se insere o que aqui vamos chamar de comentário social sobre a mídia.

Tais junções circulatorias não deixam de ser novas formas de situar os receptores junto ao âmbito do próprio sistema de produção tecnodiscursiva das mídias. Não mais mantidos a distância, os receptores se tornam em co-operadores destes processos passando a integrar a própria cena produtiva midiática, nos seus mais variados formatos e gêneros. A complexificação tecnológica expõe o trabalho da circulação, muda os ambientes, e as temporalidades, as práticas sociais e discursividades, o status dos sujeitos (produtores e receptores), as lógicas de contatos entre eles e os modos de envio e reenvio de discursos entre eles, diluindo fronteiras outrora cristalizadas. (FAUSTO NETO, 2005, p. 13).

A partir do momento em que se pensa a comunicação a partir de fluxos e circuitos, é preciso reposicionar os processos do jornalismo, repensando a cadeia que se articula na construção da notícia. Braga (2012) observa, em uma perspectiva que ajuda a entender esses circuitos e dá base a esse estudo, que se pensarmos a circulação da comunicação na sociedade em uma visada abrangente percebemos que o produto da mídia de massas não é o ponto de partida desses fluxos. Assim, a notícia, no caso do jornalismo, se tornaria o ponto de chegada de “uma série de processos, de expectativas, de interesses e de ações que resultam em sua composição como um objeto para circular – e que, por sua vez, realimenta o fluxo da circulação.” (BRAGA, 2012, p. 9).

A noção de circuitos que atuam na comunicação não surge a partir da popularização das redes, mas sem dúvida é expandida por essa nova realidade. Nesse contexto, a circulação é, então, “lugar no qual produtores e receptores se encontram em jogos complexos de oferta e reconhecimento.” (FAUSTO NETO, 2010, p. 02).

Essa circulação complexificada é o ambiente onde hoje majoritariamente circula com mais força o comentário crítico sobre a mídia. Nesse sentido, Braga afirma que:

Quando se trata de valores simbólicos e da produção e da recepção de sentidos, o que importa mais é a circulação posterior à recepção. (...) *O sistema de circulação interacional* é essa movimentação social dos sentidos e dos estímulos produzidos inicialmente pela mídia. (BRAGA, 2006, p. 28 grifo do autor).

Se antes o jornalismo se outorgava como enunciador dos acontecimentos, a partir das perspectivas de uma circulação mais abrangente, e com a proliferação das redes, hoje a notícia pode circular primeiro pela internet. Essa descentralização por si só levou o jornalismo a um momento de questionamento de suas práticas.

Para Ramonet, o comentário da sociedade ecoado pelas redes deve gerar uma mudança de comportamento nas redações, que já não podem mais escapar de “submeter-se

ao veredito da internet”. Com isso, o autor vê nas redes uma esperança de democratização da informação.

(A informação) convertida en algo inmaterial, ahora toma la forma de un fluido que circula en segmentos abiertos por la red casi a la velocidad de la luz... Las redes sociales y la web 2.0 permiten a los web-actores completar cada noticia añadiendo un matiz, un comentario, una cita, una foto o un vídeo, en lo que podría llamarse un trabajo de inteligencia colectiva o de “alquimia de las multitudes” en progreso constante. (RAMONET, 2011, p. 13).

Para Braga (2006), esse comentário posto em circulação pode ser pensado como um sistema para além da ideia de produção e recepção, o Sistema de Resposta Social. Ele entra em operação no momento em que os sentidos midiaticamente produzidos chegam à sociedade, e passam a circular nela. Uma das características desse comentário, dessas respostas, é o seu caráter diferido e difuso na sociedade.

Não se trata de ações sociais formalmente concertadas, e sim de processos que independentemente de sua origem, autoria e instituição, realizam no contexto social uma mesma funcionalidade sistêmica, com similaridades básicas de comportamento e resultados. (...) fazem circular ideias, informações, reações e interpretações sobre a mídia e seus produtos e processos – de produzir respostas. (BRAGA, 2006, p. 30).

Mais do que o teor dessas respostas, as expectativas de quem as divulga, nos interessa nesse momento ver de que forma elas são recebidas nas redações. Se é certo que esse comentário crítico existe, as formas como ele chega ao jornalismo ainda são incertas, e mesmo sua afetação nas práticas instituídas nas redações. Para tentar entender de que forma se dá esse processo, voltaremos à análise dos processos que levaram Pedro Doria às ruas do Rio de Janeiro naquele 7 de outubro de 2013.

### **Leitores mobilizados**

Os protestos de 2013 foram uma oportunidade para analisar esses processos críticos. Em todo o país, entre as muitas instituições questionadas nas ruas estava a imprensa. O Globo vinha sendo particularmente alvo das manifestações. Assim como outras empresas de comunicação, o jornal mantém uma equipe de análise de redes sociais. Um dos objetivos é aferir como o jornal é percebido na internet, o que se diz sobre ele. Esses dados são diariamente repassados aos editores e discutidos nas reuniões realizadas todas as manhãs.

De acordo com um dos profissionais que fazia a análise dessas mensagens, as críticas, no caso da cobertura das manifestações, vinham de todos os lados, tanto de quem defendia a polícia, quanto de quem defendia os manifestantes. A maior incidência<sup>5</sup>, no entanto, eram de comentários que afirmavam que o jornal vinha criminalizando os protestos.

Sobre os protestos que estão acontecendo agora, nós geramos sempre três grandes relatórios com as matérias que mais tiveram repercussão na web. Existe uma percepção de que as Organizações Globo priorizam o enfoque no vandalismo dos Black Blocs em detrimento da violência policial. Isso tem sido perceptível pelos comentários. (ENTREVISTADO, 2013).<sup>6</sup>

Segundo Pedro Doria<sup>7</sup>, uma capa em especial gerou revolta. Publicada em 16 de agosto de 2013, a capa de O Globo estampava como manchete: “Duzentos param o Rio por sete horas”. A matéria tratava de um protesto contra a composição da Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) que investigava o transporte coletivo na cidade. Muitos leitores se revoltaram, por considerar que o tom da matéria tenderia a condenar os manifestantes por terem “atrapalhado” o trânsito e interferido no direito de ir e vir do restante da população.

Após publicar no Facebook a capa do dia, o núcleo de monitoramento de redes sociais de O Globo passou perceber um aumento das críticas ao jornal. Essa situação gerou uma conversa entre os editores, para avaliar a cobertura das manifestações.

Entre as críticas, ainda disponíveis na página oficial do jornal no Facebook, havia uma grande quantidade de leitores afirmando que estavam cancelando suas assinaturas em função do que consideravam ser uma cobertura tendenciosa por parte da publicação. Outros faziam críticas contundentes ao enfoque dado por O Globo na reportagem. O leitor Guilherme Reis escreveu: “200 lutando por uma boa causa e o jornal reclamando do trânsito! Por que não dão esse destaque à vergonhosa CPI que está sendo criada?”.

Comentários na mesma linha se seguem na página. A visão dos leitores é de que a capa de O Globo criminalizava uma manifestação que pedia por mais rigor na apuração dos contratos de prestação do serviço de transporte público. Para eles, a matéria busca uma discussão entre o confronto de dois direitos, o de se manifestar e o de ir e vir, ao invés de discutir as reivindicações do grupo.

---

<sup>5</sup> Essa maior incidência era uma percepção das equipes que filtravam os comentários, já que não havia por parte do jornal qualquer quantificação das manifestações dos leitores.

<sup>6</sup> Profissional da equipe que monitora as redes sociais. Os nomes desses profissionais estão sendo preservados.

<sup>7</sup> Entrevista concedida por Pedro Doria no dia 15 de outubro de 2013 na redação do jornal O Globo.

A capa de 16 de agosto, que ainda era ligada ao transporte público, problema que gerou a onda de protestos no Brasil dois meses antes, iniciou um debate interno em O Globo sobre a forma com a qual o jornal retratava as manifestações. No entanto, esse processo de reflexão só geraria medidas efetivas quase dois meses depois, quando começaram as mobilizações dos professores por melhores salários.

Esse feedback, evidentemente, gera casos concretos. Por exemplo, a gente começou a ser muito criticado por causa da nossa cobertura dos protestos. Diziam que a gente pegava leve com a PM e duro com os manifestantes. Então ao mesmo tempo em que estamos recebendo esse tipo de crítica, nós chegamos nos nossos repórteres para ver o que está acontecendo. Na última segunda-feira teve a última grande manifestação (07/10/2013) e a gente decidiu... Nós tomamos na redação uma decisão. Vamos juntos nós para a rua para fazer a cobertura com o repórter. (DORIA, 2013).

A partir das críticas que vinham recebendo, os editores resolveram ir até as ruas no dia de um protesto para avaliar a situação. O próprio Pedro Doria, editor-executivo, acompanhou os repórteres Emanuel Alencar, Ruben Berta e Gustavo Goulart na cobertura de um protesto dos professores por melhores salários e condições de trabalho no dia seguinte.

Na verdade, porque eu estou contando essa história, porque existe uma crítica que vem via mídias sociais, e fazemos coisas para responder a isso. Nesse caso é o fato de um editor sair para a rua para fazer uma cobertura. Esse é um assunto polêmico para as redações. (DORIA, 2013).

No dia seguinte às manifestações, a capa de O Globo trazia o protesto como manchete e foto principal, com uma chamada para o texto de Pedro Doria. Em artigo opinativo, o editor conta o que teria visto em meio à multidão. Na opinião dele, a cobertura que vinha sendo feita pelo jornal estava “equilibrada, mostrando o que estava acontecendo nas ruas”, e que “não havia motivo para uma mudança de linha editorial.”

Na semana seguinte, na qual esta pesquisa foi desenvolvida na redação, a decisão de um editor executivo acompanhar a cobertura repercutia entre os repórteres. Mais do que reafirmar a posição editorial do jornal, a decisão reforçou a eles o peso que a empresa vinha dando às manifestações dos leitores nas redes sociais.

### **Olhares sobre O Globo**

A afetação mais sentida desse comentário dentro da redação é a sua capacidade de fazer refletir. Foi a partir da mobilização dos leitores que a redação passou a discutir suas

práticas e enquadramentos. O caso, por outro lado abre uma discussão quanto aos limites daquilo que se espera da crítica, que é ter uma incidência incisiva na produção.

As discussões em torno da cobertura das manifestações duraram meses até que Doria decidisse ir às ruas com os repórteres. A capa que ele mesmo indica como tendo precipitado uma quantidade maior de críticas é de agosto de 2013. O editor-executivo só iria fazer uma observação mais aprofundada na primeira semana de outubro. Nesse período, em diferentes ocasiões, as coberturas de O Globo foram discutidas a partir de um olhar crítico gerado pela dialogia entre sociedade e redação.

Por outro lado, o caso exposto mostra que refletir sobre as práticas não significa necessariamente uma mudança de postura, ainda que mantemos a ideia de que é o passo inicial. Os meios de comunicação se abrem e se fecham a esse contato de acordo com suas próprias lógicas.

Ainda no início desse artigo comentamos que os leitores de O Globo não sabiam que eram eles os responsáveis por leva um editor executivo às ruas. Isso porque a coluna de Doria<sup>8</sup> em nenhum momento afirma que sua ida à manifestação se deu por conta da necessidade de uma reflexão/observação das práticas do jornal na cobertura. Essa afirmação foi feita publicamente, já que sabia que estava sendo gravado e que seu depoimento seria publicado, apenas para esta pesquisa.

Disso decorre a ideia, confirmada nas demais redações, de que o jornalismo ainda tem dificuldades em admitir que se pauta pelas reações externas, ou que vê em seus leitores potenciais participantes críticos de suas práticas. Doria em sua fala diz que “o tema é polêmico para as redações.”

No texto escrito pelo editor-executivo se vê uma justificativa velada à cobertura do jornal. Essa cobertura, na visão dos leitores que se manifestaram, “pegava leve com a PM e duro com os manifestantes” nas palavras do jornalista. Seu texto, como o título supõe, é a reiteração de que sim, eram os manifestantes que provocavam a polícia. Em última instância determinava: *estamos certos em pegar pesado com os manifestantes porque são eles que provocam a polícia*. Isso se reflete no depoimento de Doria quando diz: “aí eu voltei e não, olha aqui, nós não temos motivos para mudar a cobertura que estamos fazendo”.

### **Apontamentos sobre a crítica social na redação**

---

<sup>8</sup> Disponível em: <<http://extra.globo.com/noticias/rio/cronica-da-violencia-os-black-blocs-provocaram-policia-10288772.html>>. Acesso em: 18 dez. 2014.



Para além dos limites e potencialidades da relação da crítica social com os meios de comunicação, o estudo traça um caminho desses processos dentro dos jornais. Partindo da hipótese de que as críticas feitas pela sociedade chegavam à redação, buscamos inicialmente identificar marcas dessa crítica dentro do jornal. É certo que em maior ou menor grau, essas respostas acompanham o jornalismo desde que ele se transformou em um importante agente social, mas a constatação básica, e óbvia, é de que a internet se tornou o canal de interação por excelência nos últimos anos.

A partir da observação dos fluxos da crítica social em O Globo, podemos identificar quatro momentos do comentário social dentro das redações. Durante as entrevistas, procuramos explorar o funcionamento desses momentos como forma de ter um panorama geral da atuação das respostas da sociedade no Jornalismo na busca por regularidades no tratamento dessas críticas, com o objetivo de visualizar a construção do sistema crítico dentro do ambiente da produção de notícias.

Esses quatro momentos dividimos entre a *recepção* da crítica, a *seleção* dos comentários, a *circulação* na redação dessas respostas e, por fim, as *afetações* que a crítica social da mídia gera na prática jornalística. Reforçamos que, apesar do uso do termo recepção, ele não é pensado nos moldes do que se pensava ser a recepção dos produtos dos meios de comunicação de massas, mas apenas com a ideia de chegada.

Outro ponto a ser destacado é que o modelo não é linear. Esses processos se confundem, sem um ordenamento específico. Nas observações também é possível visualizar a existência da circulação da crítica à parte dos processos implementados pelos jornais, chegando diretamente aos repórteres ou por meios diferentes daqueles pensados pelas empresas jornalísticas. Essas críticas, no entanto, se confundem no momento em que passam a habitar as redações, integrando um mesmo fluxo.

Esse diálogo, no entanto, ainda não é um processo orgânico, implementado de forma consolidada nas redações. Uma das primeiras dificuldades na relação entre o jornal e a crítica que vem de fora diz respeito às lideranças da redação. O acolhimento ao comentário social sobre os processos do jornalismo está ligado ao perfil do profissional que cotidianamente lidera as equipes. Uma limitação criada pela estrutura da empresa da jornalística.

Ainda não nos parece que esse diálogo já possa ser pensado como uma marca do sistema de produção, pensado do ponto de vista macro e orgânico. Também nos parece

razoável afirmar que o acolhimento às opiniões dos participantes externos tampouco seja uma política afirmada nas empresas de forma geral.

O que fica claro é que o tratamento do comentário crítico está ligado aos projetos mercadológicos dos jornais. Um primeiro fator que se destaca nesse sentido, e que acaba sendo um potencializador da circulação dessa crítica na redação, é uma preocupação comum da empresa capitalista: Como sou percebido pelo mercado?

Nós prestamos muita atenção sempre que O Globo é citado de alguma forma. Agora, como é muita coisa, é muita opinião, a gente tenta fazer uma leitura de uma forma mais agrupada. Tem 200 pessoas aqui que estão falando sobre isso ou aquilo. Enfim, nós tentamos obter um feedback de como o jornal está sendo percebido, mais do que qualquer outras coisa. (DORIA, 2013).

Nesse contexto, o leitor é visto como um consumidor, e a crítica aos processos das redações acaba se tornando um crise a ser gerida. Nesse sentido, o processo de acolhimento da crítica está ligado diretamente ao receio que empresa tem de ser vista de forma negativa no mercado. Por isso, aqui não vimos os procedimentos mercadológicos das empresas apenas como fator limitador de seu diálogo com a sociedade. É certo que a conformação da empresa capitalista gera atritos nessa relação, mas o mercado, nesse caso específico, se torna um agente de acolhimento da crítica.

Do ponto de vista macro, ao pensar a crítica social pelo contexto da organização da empresa jornalística, as limitações impostas por sua configuração começam pela falta de uma política de acolhimento que não seja de uma liderança específica, mas que esteja disseminada no cotidiano da redação. Com isso, faltam processos mais articulados que integrem todas as equipes nesse diálogo, e que criem uma cultura de troca mais direta com a sociedade, mesmo com a rotatividade de profissionais nos jornais.

Em O Globo a *circulação* da crítica foi, em parte, transformada em processo na redação. Diariamente, as equipes que fazem o monitoramento das redes geram relatórios que são repassados aos editores. No entanto, repórteres com os quais tivemos contato afirmam que fica a cargo do editor de área repassar às suas equipes o que foi visto no monitoramento, isso acontece de acordo com o perfil do editor.

A abertura dos jornais ao comentário externo também precisa ultrapassar o limite do discurso. Em sua entrevista, em diferentes momentos, Doria afirma que o jornal está

atento e reage a isso. No entanto, em outras oportunidades transparecia uma diretriz repassada aos repórteres de não se pautarem pela crítica do leitor. É preciso analisar os discursos na sua relação com as práticas. É certo que por diferentes motivos as empresas estão se abrindo ao comentário social crítico. Ainda assim, seguem lógicas próprias, que no geral são regidas por diretrizes empresariais.

Dentro das redações o comentário social sobre a mídia vive em um jogo constante de resistência e acolhimento. Seu fluxo na redação ainda não se naturalizou como componente orgânico dos processos jornalísticos. Por essa incompletude, o movimento de abertura ou fechamento ainda depende de diferentes fatores.

A resistência e o acolhimento estão presentes a partir do momento em que os comentários são *selecionados*. A tendência das equipes é acreditar que a quantidade irá suprir a diversidade de manifestações. Em um movimento que até pode ser visto como natural, as críticas normalmente não são analisadas em sua especificidade, mas pela repercussão que causam nas redes.

Em O Globo essa resistência se transformou em orientação aos profissionais da redação. De acordo com Pedro Doria as respostas dos leitores chegam até os repórteres, mas eles têm sido instruídos a não se pautarem pelas críticas no momento de construir as reportagens. O argumento é de que, se influenciado pelo que a sociedade vai falar da matéria, o repórter pode ser desviar do fato em questão.

Nós procuramos deixar claro aos repórteres que não é para eles se influenciarem por isso. Não é para se pautarem pelo que vão falar da matéria. Nesse ponto você tem que pensar na seguinte questão: é muito fácil você ser popular. É só você ficar repetindo exatamente as informações da forma como a maioria das pessoas que gritam mais alto querem ouvir. E a maioria das pessoas nas redes sociais não está disposta a ouvir o que o outro lado está falando. Agora, não é porque você tem 300 pessoas berrando esse assunto, não é porque tem essas pessoas gritando no Facebook, que eu vou deixar de atender aos meus 250 mil assinantes. Eu preciso ir atrás dos fatos. Eu não posso deixar de trazer os fatos porque as pessoas são contra eles. (DORIA, 2013).

Parte da resistência das redações está intimamente ligada ao saber instituído, próprio do campo de jornalismo, que não prevê a crítica dos leitores como fator ativo nos processos de produção. Situar o comentário social como componente do processo de construção da notícia, criando a cultura do acolhimento a essa forma de participação externa, ainda é um desafio imposto às redações pelo comportamento dos leitores.

Na busca por identificar o que os editores acolham, e a quais comentários os profissionais resistiam, encontramos nas equipes de monitoramento a vontade de acolher o que o jornal presume ser o seu leitor. Um leitor imaginado com o qual a publicação busca estabelecer os seus contratos de comunicação (CHARAUDEAU, 2007), e que tem sua imagem construída historicamente por cada jornal.

Como a maioria das grandes empresas, pesquisas são realizadas para que os jornais tenham um perfil dos seus leitores. Idade, classe social, profissão, escolaridade, são algumas das informações buscadas e que ajudam a conformar esse indivíduo imaginado. A constituição do outro dentro das redações, no entanto, leva em conta fatores subjetivos em uma construção que se solidifica nas trocas entre os profissionais.

Não apenas os jornais produzem para um público que imaginam ser o seu, como já visto, como em suas trocas com a sociedade buscam acolher as mensagens que, em sua avaliação, acreditam vir desse leitor imaginado. Um processo subjetivo, sem critérios específicos, mas que está entranhado nas redações.

Nesse contexto, o jornalismo limita as suas trocas com a sociedade com uma avaliação dos leitores. Essa avaliação, feita na correria do cotidiano das equipes, é bastante rasa. O maior problema dela é deixar de fora agentes importantes para a sociedade. Ainda que nesses grupos não existam assinantes do jornal, eles se preocupam com a qualidade do produto midiático por terem compreensão da importância do jornalismo na construção da realidade. Excluí-lo dessa troca é empobrecedor para o próprio jornal, e conseqüentemente, para os leitores.

### **Considerações**

É na perspectiva de perder ao menos parte da credibilidade construída – seu maior capital - que os jornais se abrem ao diálogo com a sociedade. A circulação, em quantidade significativa, de comentários que questionam suas práticas mobilizam as redações a estabelecer uma dialogia, mesmo que com agentes que não sejam aqueles com os quais as empresas querem dialogar.

Podemos afirmar com clareza que as empresas de comunicação foram “atropeladas” por essa necessidade de um diálogo que elas sempre quiseram controlar. Apesar de pensarmos a comunicação de massas como objeto circular, é certo que ao se impor socialmente como agente construtor da realidade, e mediador da esfera pública, o jornalismo assumiu para si tarefas de protagonismo na sociedade, mantendo um controle

desse fluxo comunicacional. Ver suas práticas questionadas, sem que tenha controle sobre isso, não é algo agradável a um campo que arvorou-se à condição de quarto poder, aquele que fiscalizaria os demais.

O comentário social sobre a mídia é um fenômeno estabelecido nas últimas décadas que cresceu exponencialmente nos últimos anos. Sua existência é percebida como fato consumado para as redações. As resistências, no entanto, se dão na busca pelo controle nesse jogo caracterizado por avanços e recuos.

No fluxo das redes, os jornais não têm como manter algum controle sobre as emissões desses comentários. Por outro lado, dentro das redações, procuram se cercar de critérios, que aparentemente lhe são válidos, para acolher parte dessa crítica. Nisso conseguem manter a autoridade sobre o processo produtivo, ainda que existam afetações do comentário social na prática jornalística.

Aos jornais, será mais interessante dirigir os fluxos para espaços onde mantenham algum controle, do que deixar que essa crítica se dissemine em blogs ou perfis pessoais. Por isso, acreditamos que devem crescer ações propositivas de diálogo por parte dos meios de comunicação, o que traz repercussões tanto negativas quanto positivas. Ao mesmo tempo em que aumentam os canais de chegada da crítica social, o estabelecimento de processos bem definidos funciona como um mecanismo de controle por quem os cria.

Existe ainda um comportamento de resistência tenta diminuir o fluxo do comentário crítico passando a impressão da não afetação. Os gestores da redação em nenhum momento tornam público que estão fazendo algo em relação aos comentários questionadores. Mesmo afirmando diretamente durante as entrevistas que o jornal faz algo com essa crítica que vem da sociedade, nas páginas dos jornais isso não transparece com clareza.

Isso fica claro quando, após ir a uma manifestação motivado pelos comentários nas redes sociais sobre a cobertura de O Globo, Pedro Doria escreve uma coluna não dando uma resposta clara às críticas, mas sim, justificando o viés da cobertura. Com isso, ele busca dar uma satisfação a quem questionava as matérias do jornal, sem que diga isso claramente. Nesse caso, admitir que a coluna era uma resposta, seria fomentar ainda mais o diálogo com os críticos, algo que, ao que parece, o jornal ainda não está disposto a fazer.

Ultrapassando as limitações desse contato, no entanto, vimos em funcionamento, muito claramente, aquilo que Braga chama de sistema de reposta. Descentralizados, difusos nas redes, ora organizados em torno de interesses dos participantes, ora ocasionados apenas

pelo o que os jornais entendem como “leitores comuns”. Mesmo com essas características aparentemente aleatórias, juntas, as respostas da sociedade sobre os produtos da mídia funcionam como um sistema.

Um sistema que tem duas importantes consequências: primeiro, ele tem encontrado eco nas redes, onde circula constantemente. Segundo, ele tem alcançado as redações, circulado nelas, gerando afetações. A profundidade dessas afetações pode ser discutida, mas não a sua incidência.

Defendemos aqui que o “simples” fato de refletir sobre as suas práticas já é, em si, um fator de melhora do serviço prestado à sociedade. A discussão de práticas historicamente constituídas pode avançar na dissolução de vícios historicamente constituídos. Essa é a primeira afetação, e para nós, fundamental. A segunda é fazer com que os jornais estejam nas redes. Em muitos casos, esses profissionais respondem diretamente aos leitores em seus perfis oficiais no Facebook e no Twitter. É a imposição de um diálogo que solidifica o comportamento, por parte dos participantes, de interagir com seu jornal estabelecendo um hábito.

Correções de erros, mudanças de abordagens de coberturas, discussões sobre procedimentos internos cristalizados são a afetação final, aquela que diretamente age sobre o jornalismo. Ainda que tenhamos dedicado bom espaço às limitações desse processo, é inegável que o comentário social já tem levado a esse tipo de mudança. Elas não nos parecem isoladas. Ocorrem com certa frequência.

No que diz respeito às vozes que interagem no sistema de resposta, identifica-las não é uma tarefa fácil, até por seu caráter difuso. No que diz respeito a elas chegamos ao que se pode caracterizar como dilema da representação. Quem comenta criticamente representa “os leitores” de um jornal?

Em uma análise inicial pode-se dizer que quem comenta não representa o todo dos leitores. Isso porque algo/alguém que represente o todo dos milhares de leitores de um jornal não existe. Cada leitor carrega consigo interesses diversos, espera coisas diferentes de sua relação com a mídia. Logo esse é um questionamento interessante, mas que nasce com poucas chances de crescer.

É importante notar uma aparente contradição nesse discurso. A maioria dos jornais hoje possui um conselho de leitores. Esse conselho representa o todo dos leitores? Obviamente que não, mas no discurso das redações é isso que se quer passar.

Buscar uma crítica que seja representativa Do leitor, ou tentar oferecer o jornalismo que quer O leitor – assim, em caixa alta, como se ele fosse alguém com personalidade definida, interesses e vontades conhecidas – é impossível por parte das redações. Enquanto buscar essa personificação os jornais não estabelecerão um contato proveitoso com aqueles que dispostos a discutir a mídia.

Nesse sentido, é mais produtivo estabelecer um contato com quem se manifesta do que esperar por essa representatividade. Do contrário criaremos um novo mito no jornalismo. Depois do mito da objetividade, teremos o mito da representatividade. Não nos parece que perseguir esse segundo mito possa trazer algo de positivo à prática. Tudo que essa busca trará é inércia.

Por pressão, constrangimento, ou, na melhor das hipóteses, vontade de fazer um trabalho melhor, as redações estão tratando dos comentários críticos sem ter a certeza de que eles falam por milhares de pessoas. E nesse diálogo pode estar um caminho para que o jornalismo reafirme sua importância e sua presença socialmente, fazendo das trocas com a sociedade não uma crise a ser gerida, mas uma prática enriquecedora.

## REFERÊNCIAS

ALSINA, Miquel Rodrigo. **A construção da Notícia**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009. – (Coleção Clássicos da Comunicação Social).

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

\_\_\_\_\_. Circuitos versus Campos Sociais. In: MATTOS, Maria Ângela; JANOTTI JÚNIOR, Jeder; e JACKS, Nilda (orgs.). **Mediação e Mídiação**. Livro Compós 2012. Salvador: EDUFBA, p. 31-52, 2012.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Editora Paz e terra S/A, 1999 V.1.

CHARAUDEAU, Patrick. **Discurso das mídias**. São Paulo: Contexto, 2007.

DORIA, Pedro. Depoimento [out.2013]. Entrevista concedida a Diônatas Álisson Coelho. Rio de Janeiro.

FAUSTO NETO, Antônio. A circulação além das bordas. In: **Mediatización, Sociedad y Sentido**. Diálogos Brasil y Argentina. Rosário: UNR, 2010.

MARTINO, Luís Mauro Sá. **Teoria das Mídias Digitais: linguagens, ambientes, redes**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

RAMONET, Ignacio. **La explosión del periodismo**. Madrid: Clave Intelectual, 2011.