



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

Kênia Beatriz Ferreira Maia – Centro Universitário de Rio Preto (Unirp)

O espaço do leitor e a análise das práticas profissionais dos jornalistas nas colunas do ombudsman da *Folha de S. Paulo* e do *médiateur* do *Le Monde*¹

Resumo: Por meio de análise comparativa do ombudsman da *Folha de S. Paulo* e do *médiateur* do *Le Monde*, foi avaliada a temática e as práticas profissionais discutidas e os espaços ocupados pelos leitores nas suas colunas. O presente artigo mostra como as circunstâncias de introdução da função, a definição e as atribuições do cargo incidem sobre o conteúdo das colunas e participam da formação dos modelos de ombudsman da imprensa. Para tanto, foram examinados os textos sobre a morte da princesa Diana em 1997, e a Copa do Mundo de Futebol em 1998. Conclui-se que o ombudsman da *Folha de S. Paulo* se apresenta mais como uma instância de crítica do noticiário, enquanto o *médiateur* do *Le Monde* se constitui prioritariamente como um mecanismo de relação entre os leitores e o jornal.

Palavras-chave: Jornalistas – Profissão; Jornalistas – Ombudsman; Jornais – Folha de S. Paulo, Le Monde

Esse trabalho compara sete colunas dos ouvidores da imprensa da *Folha de S. Paulo* e do *Le Monde* nas quais são analisadas o tratamento da informação de dois acontecimentos. Nós iremos examinar quatro colunas dos ombudsmans da *FSP* e três dos *médiateurs* do *Le Monde* referentes a morte da princesa de Gales, Lady Diana, em setembro 1997, e a Copa do Mundo de Futebol, em junho e julho 1998. O objetivo principal é estabelecer a dinâmica de modelo desta função dos dois diários a propósito da apreciação das práticas profissionais jornalísticas e da inclusão das reclamações dos leitores. Nosso propósito é clarificar as modalidades de inserção das comunicações dos leitores nas colunas dos ouvidores da *Folha de S. Paulo* e do *Le Monde* e de critérios de apreciação da competência profissional dos jornalistas. Esses dois acontecimentos ocorreram na França e foram amplamente relatados pelas mídias brasileiras. Apesar de não terem as mesmas dimensões e importâncias nos espaços sociais e jornalísticos

¹ Trabalho apresentado no NP02 – Núcleo de Pesquisa Jornalismo, XXV Congresso Anual em Ciência da Comunicação, Salvador/BA, 04 e 05. setembro.2002.



brasileiros e francês, os dois acontecimentos têm o mérito de ter ocupado várias páginas e por dias seguidos nos dois jornais.

1. Referencial teórico

Catherine Paradeise mostra que os grupos profissionais dependem do sucesso da sua argumentação profissional para conseguirem impor um estatuto profissional. Uma vez estabelecido, a durabilidade do estatuto também dependerá da aptidão do grupo profissional em “manter a relação entre os seus argumentos fundadores e sua prática” (Paradeise, 1985, pág. 18). Os argumentos de legitimação da competência de um grupo profissional são fundamentados sobre os eixos da necessidade, da ciência e da competência. Nas situações em que a sua competência é sob suspeita, os grupos profissionais têm que recorrer a princípios de justificação e legitimação. A partir da sistematização de formas de bem comum apresentada por seis obras clássicas da filosofia política e textos canônicos, o sociólogo Luc Boltanski e o economista Laurent Thévenot (1991) diagnosticaram os princípios de justificação. Eles balizaram seis “cidades” – inspirada, doméstica, da opinião, cívica, mercantil e industrial, que originam o mesmo tanto de “mundos comuns”. Cada ‘cidade’ é esteada sobre princípios de justiça contrários, mas obedecendo a mesma estrutura de formação, de modo que cada uma dispõe de um “princípio superior comum”, ou seja um princípio de legitimação, de forma que ele pode ser materializado por um conjunto de dispositivos que tornam possível a construção e a manifestação de acordos mais ou menos duradouros. Em caso de discordância, segundo Boltanski e Thévenot, os atores vão formular um acordo sobre a grandeza e a legitimidade das pessoas e objetos (instituições, ferramentas, máquinas, disposições regulamentares, meios de pagamento, siglas, nomes) que estão em jogo. Existem situações intersticiais onde a junção de dispositivos compostos de mundos diferentes pode se fazer sem causar problemas; através de uma “fórmula de compromisso”. Porém “o princípio visado pelo compromisso permanece frágil, tanto que não pode ser relacionado a uma forma de bem comum constitutiva de uma cidade” (Boltanski e Thévenot, 1991, p. 337). Os grupos profissionais são “compromissos entre as exigências diferentes que correspondem aos princípios diferentes de justiça [...], utilidade e tecnicidade de ordem industrial, laços quase domésticos [...], exigências do



mercado ou solidariedades cívicas” (Boltanski, 1990, p. 2061). Uma forma profissional não pode ser construída sobre um único princípio de justificação derivando de um mundo comum. Por causa da fragilidade do compromisso, a forma profissional é submetida constantemente a procedimentos de estabilização e desestabilização, o que faz necessário a utilização de uma argumentação para construir, manifestar e estabilizar sua competência profissionais.

Através da articulação das noções de retórica profissional e de princípios de justificação e reconhecimento, Jean-Yves Trépos (1992) vai constituir a Sociologia da competência profissional e edificar um referencial teórico de apreensão da construção e da manifestação da competência profissional e de identificação de mecanismos utilizados pelos agentes fazer valer sua competência profissional e se esquivar da avaliação à qual eles são submetidos regularmente. Para tanto, este pesquisador tece um “vai-e-vem constante e das qualificações às classificações que permite de mostrar os acordos pontuais ou duradouros e os dispositivos ou instituições nas quais eles são implantados mas também as tensões que eles suscitam e que os torna instáveis”.(Trépos, 1992, pág. 8). Ele dispõe assim certas formulações, em circunstâncias precisas, que entram na composição da competência profissional.

2. Histórico dos cargos

Os ombudsmans e os *médiateurs* são encarregados de receber e de tratar as reclamações dos leitores relativas ao tratamento de informação na *Folha de S. Paulo* e no *Le Monde*, respectivamente, e passam a assinar uma crônica semanal nesses diários. Assim, se assemelham as funções que as antecederam em outros países como *ombudsman*, do *Washington Post*, e o *defensor del lector*, do *El País*. O discurso de legitimação e de justificação da mediação de imprensa difundido por agentes, como a Organization of News Ombudsmans e os titulares da função, estabelece uma correlação entre o recebimento das reclamações do leitor e atenção para com o leitor, entre a preocupação de melhorar as práticas profissionais de jornalistas e a regulação deontológica da imprensa. O ouvidor de imprensa é louvado então como uma via de responsabilização da mídia, de crescimento da cidadania, de atenção às necessidades, aos desejos e às exigências dos leitores.



Em junho de 1989, Caio Túlio Costa é convidado pela direção da *Folha de S. Paulo* para assumir o posto de ombudsman, um título de função que não existia na mídia brasileira. O ombudsman é proposto como um crítico da mídia (*media criticism*); um teste público ao Projeto Folha, o projeto editorial implantado pelo jornal a partir de 1984; um dispositivo de fixação das normas burocráticas e métodos de trabalho e um diferencial da competição. Assim, “materializar esse discurso de superioridade, conferindo-lhe aparência de modernidade e objetividade, parece ser uma função do ombudsman da *Folha* que, em sua coluna, se reveste da toga de juiz da imprensa” (Ribeiro, 1994, pág. 83). Nas primeiras linhas da coluna de inauguração da função, de título “Quando alguém é pago para defender o leitor”, de 24/09/1989, Costa expõe aos leitores os princípios de função. O ombudsman vai “comentar as notícias da semana e a maneira como a imprensa tratou os assuntos, com um único objetivo: ler os jornais e escutar as notícias com os olhos e ouvidos de leitor exigente”. Na conclusão, Costa interpela seu leitor: “Daqui pra frente não tenha dúvida. Ao sentir seu direito de leitor ferido, procure o ombudsman. Ele está sendo pago para defender você”. Assim, o ombudsman da *Folha de S. Paulo* realiza uma separação espacial das atribuições da função. Na abertura do artigo, ele associa a ouvidoria de imprensa à avaliação do tratamento de informação durante o transcorrer da semana; e, na conclusão, ele se coloca a serviço dos leitores, para defender os direitos deles. Esta separação não é completamente fortuita.

As atribuições e, por conseguinte, as missões do ombudsman são divididas. Numa ponta, a produção de uma crítica das edições da semana; na outra ponta, a recepção e o tratamento de reclamações de leitor. A redação da coluna não requer obrigatoriamente a reprodução e as respostas às comunicações dos leitores, tal qual a definição da função reproduzida no final de cada coluna: “Suas atribuições são criticar o jornal sob a perspectiva do leitor – recebendo e checando as reclamações que ele encaminha à redação – e comentar, aos domingos, o noticiário dos meios de comunicação”. Os primeiros ocupantes da função foram Caio Túlio Costa (09/1989-09/1991), Mario Vitor Santos (09/1991-09/1993 – 01/1997-12/1997), Junia Nogueira de Sá (09/1993-



09/1994), Marcelo Leite (10/1994-12/1996), Renata Lo Prete (03/1998-03/2001) e Bernardo Ajzenberg (a partir de 03/2001).

Nesse diário criado nos meses que seguiram ao fim da 2ª Guerra Mundial, e que com o passar dos anos se constrói a representação de “depositário de um jornalismo ‘puro’ e ‘exigente’, ou seja autônomo em relação às forças de exógenas, tanto as da política quanto as da economia” (Champagne, 2000, p. 10), *Le Monde* atinge o início dos anos 90 com uma situação econômica nada florescente. A parcial inatividade de seu parque gráfico, se associa à morosidade do mercado publicitário, à queda da circulação e a conseqüente um déficit financeiro. Num período em que seguidos casos de faltas deontológicas são conhecidos e as pesquisas de opinião constataam a baixa confiança dos franceses em relação à imprensa, no *Le Monde*, a nomeação de um *médiateur* significa que, face à pressão de agentes externos ao campo jornalístico para adoção de mecanismos de controle deontológico, o jornal tomou uma decisão interna. No princípio de 1994, Jean-Marie Colombani assume a direção da publicação. Num artigo de 07/03/1994, o novo diretor expõe os “Défis” (“Desafios”) que o diário deveria sobrepujar; teria “de mover, de se mobilizar, de avançar: em resumo, de mudar. Caso contrário, ele será derrotado”. Desde a posse dessa direção, as mudanças começam e um mês depois da ascensão de Colombani na chefia do *Le Monde*, a introdução da função de *médiateur* anuncia e antecipa as modificações do projeto editorial, que vão acontecer em janeiro de 1995. Com o *médiateur*, o *Le Monde* pretendia responder a esta intenção de mover, de mudar, mas “sem renunciar as [suas] escolhas essenciais”. A função de *médiateur* “desmonstra uma iniciativa na luta pela liderança do mercado dos diários nacionais” (Lavoinne, 1995, p. 180), da ambição de vencer as dificuldades financeiras e de reduzir o fosso entre os leitores e a redação, para não perder uma posição dominante no campo jornalístico.

A retórica da ouvidoria de imprensa do *Le Monde* usa vários termos ou expressões para marcar as caracterizações e as atribuições dos titulares desta função. André Laurens – *médiateur* de 03/1994 à 06/1996 –, Thomas Ferenczi – de 11/1996 à 07/1998 – e Robert Solé – a partir de 09/1998 – se apresentam sucessivamente como o “interlocutor privilegiado” dos leitores, em um registro relacional; o “porta-voz dos



jornalistas”, em um registro corporativista; e o um vigilante do “contrato implícito com leitores”, em um registro de auto-regulação profissional. Nos artigos de anúncio da função e nas colunas dos titulares, a ouvidoria de imprensa do *Le Monde* se fundamenta menos na auto-regulação de prática profissional que na relação entre os leitores e o jornal.

O artigo de apresentação da nova função, “Le rendez-vous do *médiateur*” (“O compromisso do *médiateur*”), evita destinar uma definição dessa função, de forma que a descrição das tarefas do *médiateur* não o coloca como uma instância de oposição à redação e/ou à direção na regulação profissional. Pelo contrário, restringe-se o campo de intervenção do ocupante do cargo em relação à regulação deontológica. A atenção se fixa na relação com os leitores, como uma resposta à necessidade de ter um interlocutor para explicar as práticas jornalísticas, em geral, e o tratamento de informação no *Le Monde*, em particular: “ele se expressará todas as semanas para tratar das questões que os jornalistas se colocam sobre o seu próprio trabalho e, também, das que os leitores lhes enviam. Se eles coincidem ou se opõem, eles revelam tensões, incompreensões, mal-entendidos, discordâncias que não se poderia deixar nesse estado: melhor vale se explicar francamente, aplicando a transparência que o *Le Monde* exige voluntariamente dos outros”. A coluna inaugural do *médiateur* demonstra a intenção de eliminar, pela explicação e pela justificação, as incompreensões e as discordâncias que os leitores têm das práticas profissionais de jornalistas. Nos primeiros parágrafos, Laurens se propõe como a “laço” de manutenção da “relação privilegiada” que sempre existiu entre a redação e os leitores. De acordo com o *médiateur*, a função corresponde a “necessidade [...] de dar mais consistência e reciprocidade a esta relação e se fazer o vetor de um suplemento do diálogo”.

3. Morte da princesa: a imprensa em xeque

As circunstâncias de um acidente automobilístico, acontecido na madrugada de 30 e 31 de agosto e 1997 em Paris, que causou a morte da princesa de Gales, Lady Di, divorciada do príncipe Charles em 1996 e mãe dos príncipes Willian e Harry, do seu namorado Emad Al Fayed e do motorista Henri Paul e deixou gravemente ferido o guarda-costas Trevor Rees-Jones, ativou denúncias de faltas deontológicas. Além da



cobertura do acidente e do funeral da princesa, este acontecimento provocou vivas discussões e severas críticas à imprensa, cujos temas se referiam principalmente a responsabilidade dos paparazzi, em particular, e das mídias, em geral, na perseguição fatal da princesa, os critérios de seleção de informação, a invasão da privacidade e a relação ambígua entre as celebridades e a imprensa, a espetacularização da informação e o papel das mídias na despolitização da sociedade.

3.1. Ombudsman: avaliação da culpabilidade

Na *Folha de S. Paulo*, a coluna do ombudsman Mario Vitor Santos, de título “Em nome do público”, de 07/09/1997, procura sintetizar e analisar os artigos opinativos sobre a morte de Lady Di publicados pela *Folha* e por outros jornais, durante a semana transcorrida. O ombudsman começa seu texto pela discussão da atribuição da culpabilidade do acidente, e se orienta no avanço das investigações. A partir do que Mario Vitor Santos leu na imprensa, ele tira as suas próprias conclusões sobre a culpabilidade, uma questão que concentrou a atenção de jornalistas. A sua intenção é dar uma resposta sobre o envolvimento dos fotógrafos: “apesar de todo o afobamento existente nos últimos dias, ainda é muito cedo para afirmar que os repórteres-fotográficos que teriam perseguido o Mercedes pelas ruas de Paris são culpados ou inocentes no episódio que resultou na morte da princesa Diana”. A coluna do ombudsman da *Folha de S. Paulo* sobre a morte da princesa de Gales tem uma temática compartilhada na procura do culpado do acidente automobilístico e na distinção da imprensa de qualidade e a imprensa sensacionalista. A sua análise se centra em atores coletivos: a imprensa, as mídias, a imprensa de qualidade, a imprensa sensacionalista. Seu discurso de desaprovação da “diluição dos limites entre imprensa de qualidade e a sensacionalista” se mantém em declarações moralizantes. No fundo, o que constrange o ombudsman é a atitude defensiva da imprensa de qualidade que concorda em acolher nas suas páginas o material produzido para e pelas publicações sensacionalistas. Tal qual a coluna “Em nome do público”, as colunas do ombudsman têm regularmente como tema o acontecimento da semana; as análises do ombudsman são centradas na fraqueza da cobertura da imprensa, mais especificamente no que falta e no que a imprensa ainda não respondeu até o momento. O ombudsman tenta identificar um



ângulo que a imprensa não explorou, e mostra a melhor maneira de aprofundar um aspecto pouco ou nada abordado.

Centrada no exame da cobertura das circunstâncias da morte de Lady Di e das discussões que se seguiram, a coluna do ombudsman não traz nenhuma manifestação de leitores do jornal. A semelhança de outras colunas, a ausência do leitor seria compensada pela realização da crítica do tratamento da informação. Porém, a seleção redacional legitimada pela satisfação de desejos e das demandas do público vai de encontro ao modelo de colunas do ombudsman da *Folha de S. Paulo*. Para Mario Vitor Santos, que não inclui reclamações de leitores nessa coluna, a imputação da culpabilidade sobre as celebridades que nutrem e se beneficiam da invasão da privacidade “indica o grau de brutalidade com que nós jornalistas tomamos as decisões, ‘em nome do público’ ”. Contudo, o ombudsman faz uma coluna onde, embora em outras condições e outro assunto, age “Em nome do público”.

3.2 *Médiateur*: importância do acontecimento

Na coluna “La mort d’une princesse” (“A morte de uma princesa”), datada de 08/09/1997, Thomas Ferenczi desenvolve uma temática que decorre das reclamações de leitores. Estes criticaram um ato profissional circunstancial – o espaço excessivo dado ao acontecimento, na edição de 02/09/1997, que é conexo às mudanças da orientação editorial. A queixa dos leitores recai sobre uma subversão da hierarquia da informação, da qual a cobertura do acidente seria uma manifestação. As apreciações de Ferenczi levam em conta a justificação da grandeza do acontecimento e a legitimação da linha editorial do jornal. Na sua análise da cobertura do acontecimento, ele desqualifica as repreensões de leitores e se interessa pelo redimensionamento das situações criticadas pelos leitores. O acidente automobilístico, confessa o *médiateur*, é um *fait divers*, como os leitores o tinham qualificado. Porém, é um *fait divers* cujos “significados são tais que justificam [...] a cobertura da qual ele foi objeto”, de modo que ele pode ser classificado entre os “ ‘acontecimentos sociais’ [...] reveladores de nosso tempo”, dispondo de “valor de sintoma”. É ainda um acontecimento, adiciona o *médiateur*, que tem implicações no “futuro da monarquia britânica, [...] no funcionamento das mídias, e a proteção da vida privada”, tópicos pelos quais o jornal “sempre se interessou” e não tem



uma atenção tão recente. O que leitores designam como uma “inversão de valores” e uma “traição da ética” do jornal, o *médiateur* reputa como uma “mudança”, uma “evolução”, um “alargamento de nossa curiosidade”.

Para contestar a crítica dos leitores de que naquele dia houve massacres na Argélia para os quais era necessário “dar prioridade”, Ferenczi não recorre a princípios deontológicos, mas, como em situações precedentes, a desqualificação da crítica por outra qualificação de circunstâncias, desta vez ancorada na temporalidade. Ele envia os leitores à coleção do jornal, e menciona outras edições nos quais os acontecimentos da Argélia tiveram, “após cinco anos”, destaque. Assim, a desqualificação das avaliações do leitor se faz pela inscrição do jornal em uma coleção onde cada número adquire um significado em relação aos outros. Ao curto prazo do leitor – “naquele dia” – , o *médiateur* opõe o longo prazo – “após cinco anos” – que compensa a cobertura fraca concedida a um assunto específico em uma edição particular.

É no último parágrafo que o *médiateur* do *Le Monde* se dedica às práticas profissionais de repórteres-fotográficos, tema que orientou a coluna do ombudsman. Mas, a partir da “questão dos paparazzi, o *médiateur* posiciona “o respeito da privacidade” condenando a invasão da privacidade. Ferenczi se fundamenta em um registro deontológico que determina uma prática profissional ideal e define direitos e deveres, se posicionando como alguém que avalia uma prática profissional repreensível que é exercitada por profissionais que não tem os mesmos comportamentos e escolhas profissionais que as do *Le Monde*. Numa argumentação peremptória, ele condena a invasão da privacidade de personalidades públicas, independentemente dos objetos, do caráter e das ações de uma celebridade, nem dos interesses econômicos da imprensa: “parece-nos indispensável relembrar que o respeito à privacidade fixa de limites intransponíveis para investigação jornalística”.

No *Le Monde*, a maioria das colunas tem como objeto a resposta dessas críticas. Ferenczi, na coluna “La mort d’une princesse”, aprecia e responde a uma categoria de reclamações recorrentes desde a posse de Colombani, a de que as escolhas editoriais e redacionais do novo editorial do jornal são contrárias aos princípios constituintes do jornal. As considerações dos leitores são relatadas coletivamente e não são



quantificadas. Em outras palavras, Ferenczi se refere à reclamação de “numerosos leitores”, de “vários dentre eles” e de “alguns de nossos leitores”. As críticas destes leitores são assimiladas na palavra do *médiateur* – quer dizer: os enunciados dos leitores são aglutinados e traduzidos – e os fragmentos contendo suas reclamações não possibilitam o discernimento do que foi dito por um leitor específico. A exceção é feita em uma passagem rápida onde o *médiateur* isola a voz de um leitor. A opinião deste leitor, cujo nome não é mencionada pelo *médiateur*, é contida em um grupo de palavras, em uma expressão que não constitui uma oração: “esses contraditores julgam severamente a atitude de nosso jornal, que eles o acusam de trair sua ética jornalística e de participar, como escreveu um deles, a uma desoladora ‘inversão de valores’ ”. O que permanece do enunciado do leitor, é uma expressão – ‘inversão de valores’ – do qual nenhum traço identificador é indicado; o nome, a cidade, a profissão, idade ficam da alçada do *médiateur*, e o leitor permanece anônimo.

4. Copa do Mundo de Futebol

A Copa do Mundo de Futebol, organizada na França em junho e julho de 1998 tem dois méritos em especial. O esporte é um tema secundário na hierarquia temática dos dois diários, embora o acontecimento tenha sido amplamente coberto pela *Folha* e pelo *Le Monde*. Diferentemente do acidente da ponte de Alma, a Copa do Mundo de Futebol é um acontecimento programável. Da mesma maneira que outros eventos como os Jogos Olímpicos, as campanhas eleitorais, a Copa do Mundo é um evento previsto antecipadamente nas agendas das mídias de informação. Durando mais de um mês, o ângulo, a paginação, a distribuição de tarefas entre jornalistas na cobertura pode ser, na medida do possível, organizado com antecedência.

4.1. Na *Folha*: exaustão e furos

Em 1998, a Copa do Mundo foi a terceira edição deste evento na qual a *Folha de S. Paulo* dispunha de um ombudsman. Três colunas da ombudsman Renata Lo Prete tiveram a Copa do Mundo como assunto principal, “A aposta da *Folha* na Copa”, publicado em 21/06/1998; “Futebol e dissonância”, de 12/07/1998 e “Fim de festa”, de 19/07/1998. Em 17/07/1994, Brasil e Itália se enfrentam na final da Copa do Mundo, o ombudsman J. N. de Sá inicia sua coluna com “qualquer que seja o resultado de Brasil x



Itália hoje, há um outro que já pode ser comemorado pelos leitores da *Folha*: o do caderno Copa 94, que substitui Esporte na cobertura do mundial de futebol há um mês”. Quatro anos depois, Brasil, time detentor do título, participa de outra final do torneio, e Lo Prete começa sua coluna por “seja qual for o resultado do jogo de hoje, a *Folha* sai do Mundial da França reconciliada, ao menos por ora, com uma parcela do leitorado havia muito tempo insatisfeita com sua cobertura de futebol”. Estas duas colunas relacionam uma fraqueza do jornal – a cobertura esportiva – que deveria ser sobrepujada. Tanto em 1994 quanto em 1998, Copa do Mundo em 1994 é apresentado como um fator de melhoria da cobertura esportiva, que permanece fraca, um tema no qual o jornal não tem “tradição”.

A análise destas três colunas no tratamento das informações relativas a Copa do Mundo dão a possibilidade de, em um primeiro tempo, especificar os tipos de apreciação do trabalho jornalístico praticados pela ombudsman na cobertura de acontecimentos programáveis e, em um segundo tempo, avançar na modelização da função de ouvidor da imprensa. A extensão temporal e a possibilidade de programar a cobertura da Copa do Mundo vão consideravelmente influenciar as análises da ombudsman, de maneira que os dispositivos utilizados vão se alterar segundo o avanço da competição. Suas apreciações articulam no horizonte de espera e o espaço de experiência da cobertura do evento, obedecendo um esquema próximo do formulado por Paul Ricoeur (1985, pp. 375–391).. Em uma análise produzida nos primeiros dias da competição, a ombudsman se apoia nas análises sobre a cobertura da Copa dos ombudsmans Costa e Nogueira de Sá, em 1990 e 1994, no seu conhecimento do jornal e das reclamações de leitores sobre o esporte, em geral, e futebol, em particular. A análise do tratamento do evento em curso privilegia o exame do desempenho do jornal na sua cobertura e a comparação entre a *Folha* e os concorrentes. Essa análise tende a buscar os aspectos positivos e negativos das suas edições. De um lado, é analisado a estética paginação do jornal. De outro lado, na comparação com a concorrência, o interesse da ombudsman recai na confrontação das reportagens de várias mídias – os quatro diários nacionais, em especial – para descobrir diferenças em termos de presença e de ausência de alguma informação, de exaustão das informações fornecidas, para então contabilizar



os furos de cada uma. Nas colunas dos ombudsmans da *Folha de S. Paulo*, a análise do tratamento da informação só adquire dimensão em uma comparação com a concorrência. A análise da cobertura de um evento concluído se baseia não mais em medir o desempenho, mais em contabilizar os ganhos. Nestas três colunas, a ombudsman articula várias modalidades de apreciação do tratamento jornalístico de um acontecimento, como a detecção do furo, o inventário dos pontos fracos da cobertura, as transgressões à personalidade do jornal e a revelação da verdade. Nessas apreciações do tratamento das informações, sobressai uma diversidade nos pontos de abordagem que entretanto se repete em outras colunas. A ouvidoria de imprensa da *Folha* se caracteriza pela produção de uma crítica do tratamento de informação e nas colunas dos titulares da função, é construído e difundido critérios de competência profissional e uma distinção de métodos de trabalho apropriados.

Além disso, o leitor está ausente, no mínimo, ou tem um espaço secundário, no máximo. O objetivo proclamado do ombudsman é trazer à luz os pontos negativos do tratamento da realidade, o que pode ser feito sem levar em conta as reclamações e sem inseri-las nas colunas semanais. A coluna “A aposta da *Folha* na Copa”, de 21/06/1998, reporta a tendência de leitores em relação às primeiras matérias sobre a Copa do Mundo, divididos em dois grupos, o favorável e o contrário. Os enunciados dos leitores são assimilados e traduzidos pelo ombudsman: “de maneira geral, a resposta dos leitores tem sido positiva [...]. Em sua maioria, as manifestações [...] são elogiosas. Há as que registram erros pontuais [...]. Minoritários e enfáticos, há ainda leitores que protestam contra o espaço dado ao Mundial, em sua opinião excessivo”. Na segunda coluna sobre o acontecimento, “Futebol e dissonância”, de 12/07/1998, o leitor reaparece na forma de categorias, de tendências de reação à cobertura esportiva e o tratamento de informação relativo ao campeonato. Eles são “uma parcela do leitorado [que] havia muito tempo [estava] insatisfeita com sua cobertura de futebol”. As avaliações do ombudsman quanto ao tratamento da informação são produzidas à margem das reclamações dos leitores: “para os leitores, satisfeitos com o produto segundo consultas diárias do jornal e manifestações à ombudsman, isso pode ter sido suficiente. Mas ainda penso que a *Folha* poderia ter se diferenciado mais”.



Na terceira coluna sobre a competição, “Fim de festa”, de 19/07/1998, encontram-se ainda as categorias de leitores, igualmente distribuídas em reações negativas e positivas ao tratamento do evento. Desta feita, a ombudsman reproduz a voz de um leitor, sem mencionar nenhum traço distintivo que poderia identificá-lo. Apenas o autor destas palavras e o ombudsman são capazes de reconhecer a identidade dele: “um leitor do segundo grupo considerou que a *Folha* errou ao colocar o problema com o jogador no centro da discussão. Para ele, isso obliterou ‘à realidade de que teríamos perdido de qualquer jeito’. Ponderei que é tarefa do jornal investigar um caso de enorme repercussão, no qual os envolvidos se portaram sem nenhuma transparência. O leitor não mudou de idéia. Nem eu. Mas, [...] ele toca em um ponto interessante”. Diferentemente de outras opiniões de leitores que foram relatadas por categorias de tendências de opinião, essa intervenção, que abriu a possibilidade de explorar um outro ângulo do noticiário, mereceu ter um fragmento repassado individualmente.

4.2. O valor do evento no *Le Monde*

Nas colunas sobre a Copa do Mundo de 1998 – “La passion du football”, de 22/12/1997, e “Allergies au football”, de 22/06/1998 – Thomas Ferenczi centra sua atenção na desaprovação de leitores ao espaço – excessivo – dado ao evento, sinal de uma subversão da hierarquia do jornal, colocada em vigor desde a criação do jornal, em 1944. Enquanto reclamação sobre o “suposto ‘desvio’ do *Le Monde* que [...] seria infiel à herança de seu fundador” (Ferenczi, 1998, p. 108), Hubert Beuve-Mery, a morte de Lady Di se assemelha à cobertura da Copa do Mundo. Nestes casos, o “suposto ‘desvio’” não concerne nenhuma deficiência na investigação jornalística e na edição da informação – como os erros factuais, a insuficiência ou a superficialidade no tratamento da informação, a inadequação da interpretação. Segundo os leitores, trata-se de uma afronta à tradição do jornal; na elaboração da hierarquia de informação, indicada pelo local, espaço, as propriedades gráficas de um artigo ou um conjunto de artigos sobre um assunto. O jornal estaria priorizando fatos, acontecimentos e temas irrelevantes. Tratam-se de “desvios” que não duvidam da honestidade, da verdade, da exatidão do que é relatado. A desaprovação do conteúdo do jornal passa pela hierarquia da informação. As repreensões dos leitores são compartilhadas por sociólogos que estudaram o *médiateur*



do *Le Monde*. Patrick Champagne (2000) não critica as “informações pontuais que ele entrega, e que são irrepreensíveis”), nem a competência dos jornalistas para reproduzir a realidade, de contar a verdade, mas a subversão da hierarquia da informação.

Espaçadas de exatos seis meses, as duas colunas de Ferenczi se articulam em torno dos mesmos objetos e se fundamentam no discurso de justificação da linha editorial e das mudanças operadas por Colombani. A primeira coluna – “La passion du football”, de 22/12/1997 – publicada um semestre antes do início da competição, objeta os argumentos de alguns leitores que, de acordo com o *médiateur*, “se exasperam de antemão com a próxima Copa do Mundo e se irritam com o espaço que *Le Monde* decidiu conceder a esta competição”. Na segunda coluna, “Allergies au football”, de 22/06/1998, publicada durante o evento, também é para a extensão da cobertura da Copa de Futebol que se direcionam as reclamações de leitores e avaliações de Ferenczi. O *médiateur* recebe um “concerto de protestos” nos quais os leitores alinham os pontos negativos do evento que constituiriam obstáculos ao valor do evento. Os leitores depreciam a Copa do Mundo por causa de suas implicações sociológicas como “exutório de nacionalismos exacerbados, [...] guerra onerosa em tempo de paz”, pela sua dimensão mercantil, assinalada pela “dominação de dinheiro e dos publicitários”, pelo fato ser “uma ‘fábrica de dinheiro para as multinacionais’, une fábrica de consenso para muitos regimes pouco recomendáveis’ e uma ‘empresa de entretenimento-diversão’ ”.

As respostas do *Le Monde*, através do *médiateur* concernem a grandeza do evento. Nas suas apreciações, Ferenczi não vai invocar a inadmissibilidade das reclamações de leitor. Pelo contrário, ele afirma que os leitores descrevem “incontestavelmente, aspectos importantes” do assunto. Mas ele salienta que as reclamações são motivadas por sentimentos pessoais e percepções restritas de cada um, identificáveis pela “paixão” ou pela “alergia” ao futebol. Ele acrescenta que os leitores não apreenderam a totalidade deste fenômeno, e que as análises deles, embora justas, “expressem entretanto [...] somente uma visão parcial da realidade”. Assim, o espaço dedicado à Copa do Mundo – dos dossiês e suplementos publicados desde que o começo de 1997 antecipando a abertura do evento, ao suplemento encartado durante os quarenta dias de jogos – é



justificável por dois tipos de grandeza: o sentido– “fenômeno social de grande amplitude [e de] dimensão particular” pelo fato de ser organizado na França – e o interesse do evento – a satisfação das demandas dos outros leitores. Segundo o discurso de justificação do *médiateur*, trata-se de um evento que “ interessa daqui em diante uma vasta parte do nosso público” e que “traz prazer aos amadores”. É sobre a “tradição” do *Le Monde* que se assenta a outra base da argumentação de Ferenczi. Trata-se menos de afirmar que o esporte sempre fez parte do interesse editorial que de assegurar que o tratamento deste tipo de tema está em conformidade com a tradição e os princípios do jornal. De acordo com o *médiateur*, a atenção e a satisfação de tendências de uma fração dos leitores não se faz às custas dos princípios constituintes do jornal, que não costuma “confundir informação e incensamento [e não poderá] enfrear seu espírito crítico”, de forma que o noticiário sobre a competição leva em conta todos os seus aspectos negativos, inclusive as questões extra-esportivas.

Na coluna “La passion du football”, Ferenczi transcreve fragmentos de orações ou orações de quatro leitores, todos identificados pelos nomes e cidades: “Sylvain Alberteau, de Montpellier, menciona entre as razões de cancelamento da sua assinatura ‘o espaço dedicado a este lamentável ópio do povo que constitui a Copa do Mundo de Futebol’. ‘Depois do Papa, o futebol’, nota Pierre Arrhas, de Chaville, que acrescenta: ‘duvidosa doçura dos ópios contemporâneos que *Le Monde*, daqui em diante, se emprega a ser o traficante’ ”. Na coluna “Allergies au football”, o *médiateur* reitera os mesmos argumentos usados na coluna anterior e para minorar a redundância, ele reproduz várias cartas dos leitores, reduzindo o tamanho da sua apreciação. Desta feita, Ferenczi alterna a transcrição de orações e a hibridação de sua enunciação e fragmentos dos enunciados dos leitores.

Conclusão

A definição e as caracterizações do ombudsman e do *médiateur* exercem uma influência na missão e nas atribuições dos titulares da função. Por conseguinte, a temática e as modalidades de apreciação das práticas profissionais e a inclusão das manifestações dos leitores estão diretamente vinculadas à modelização da função. As colunas semanais do ombudsman da *Folha de S. Paulo* se caracterizam pela primazia da



crítica do tratamento da informação, e isto em detrimento da tarefa de responder de reclamações formuladas por leitores. Boa parte das colunas dos ombudsmans deixa de reproduzir as considerações dos leitores. Das 254 colunas publicadas de janeiro 1994 a junho 1999, 63 textos (24,8%) não continham nenhuma manifestação dos leitores. Assim, o ombudsman pratica mais a representação do leitor como forma de fazer as avaliações do trabalho jornalístico no lugar dos leitores, do que de dar espaço as apreciações formuladas pelos leitores. Essas disposições afetam também a temática, de modo que o tratamento da informação durante a semana e o acontecimento mais importante ocorrido entre cada coluna é o principal assunto das colunas do ombudsman da *Folha de S. Paulo*. Diferentemente, o *médiateur* do *Le Monde* se posiciona como um mecanismo de interação entre a redação e os leitores, e as colunas dos titulares da função são preferencialmente dedicadas a explicação dos critérios redacionais e editoriais das matérias criticadas pelos leitores. Das 195 textos do *médiateur* publicados de abril 1994 a junho 1999, 6 colunas (3,1%) deixam de citar as comunicações dos leitores. No total, o ombudsman da *Folha de S. Paulo* é modelizado como uma instância de crítica do noticiário que procede a apreciação do tratamento da informação sem necessariamente responder as reclamações dos leitores, enquanto o *médiateur* do *Le Monde* se constitui como um mecanismo de relação entre os leitores e o jornal que justifica das escolhas editoriais e redacionais, incluindo constantemente nas suas colunas as reclamações dos leitores.

Bibliografia

- BOLTANSKI, L. (1990) « Profession », pp 2058–2061, in : JACOB, A., dir. *Encyclopédie Philosophique Universelle. Les notions philosophiques. Dictionnaire* (2). Paris : PUF.
- BOLTANSKI, L., THÉVENOT, L. (1991) *De la justification. Les économies de la grandeur*. Paris : Gallimard.
- CHAMPAGNE, P. (2000) « Le médiateur entre deux Monde. Transformation du champ médiatique et gestion du capital journalistique », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales* (131–132), pp. 8–29.



COSTA, C. T. (1991) *O relógio de Pascal. A experiência do primeiro ombudsman da imprensa brasileira*. São Paulo : Siciliano.

FERENCZI, T. (1998) « L'esprit de dialogue. France/médiateur », *Médiaspouvoirs*, (4/nouvelle série), pp. 106 –108.

LAVOINNE, Y. (1995) « Le monde de l'écriture : l'écriture du Monde. (Autour des chroniques d'André Laurens 1994) », pp. 178-204, in : MATHIEN, M., RIEFFEL, R., dir. *L'identité professionnelle des journalistes, Actes du Colloque de Strasbourg, 25 et 26 novembre 1995*. Strasbourg : Alphacom /CUEJ.

PARADEISE, C. (1985) « Rhétorique professionnelle et expertise », *Sociologie du travail* (85/1), pp. 17–31.

RIBEIRO, J. C. (1994) *Sempre Alerta. Condições e contradições do trabalho jornalístico*. São Paulo : Brasiliense – Olho d'água.

RICÉUR, P. (1985) *Temps et récit III. Le temps raconté*. Paris : PUF.

TRÉPOS, J.-Y. (1992) *Sociologie de la compétence professionnelle*. Nancy : Presses Universitaires de Nancy.

Artigos de jornais

Le Monde

« Le rendez-vous du médiateur », *Le Monde*, 02/04/1994.

FERENCZI, T., “La mort d'une princesse”, *Le Monde*, 08/09/1997.

FERENCZI, T., “La passion du football”, *Le Monde*, 22/12/1997.

FERENCZI, T., “Allergies au football”, *Le Monde*, 22/06/1998

LAURENS, A., “L'échange”, *Le Monde*, 02/04/1994

LAURENS, A., “Pour savoir où en est ‘Le Monde’ ”, *Le Monde*, 13/02/1995.

SOLÉ, R., “Au risque de déplaire”, *Le Monde*, 07/09/1998.

SOLÉ, R., “Un éditorial simplificateur”, *Le Monde*, 05/10/1998.

Folha de S. Paulo

COSTA, C. T. “Quando alguém é pago para defender o leitor”, *Folha de S. Paulo*, 24/09/1989.

NOGUEIRA DE SÁ, J., “A hora da virada”, *Folha de S. Paulo*, 17/07/1994.

LO PRETE, R., “A aposta da *Folha* na Copa”, *Folha de S. Paulo*, 21/06/1998.



INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação
XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA – 1 a 5 Set 2002

LO PRETE, R, “Fim de festa”, *Folha de S. Paulo*, 19/07/1998

LO PRETE, R, “Futebol e dissonância”, *Folha de S. Paulo*, 12/07/1998.

SANTOS, M. V, “Em nome do público”, *Folha de S. Paulo*, 07/09/1997.