



Ombudsman: A interrupção de uma *fala transversal*¹

Antônio Fausto Neto²
Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS

Resumo: Reflete-se aqui sobre as transformações dos ‘regimes de falas’ de processos interacionais desencadeados no âmbito jornalístico, a partir das estratégias discursivas que estruturam o trabalho do ombudsman como um dispositivo interpretante. Toma-se como referência a substituição do Ombudsman da Folha de São Paulo, motivada pela ampliação das condições de sua “fala intermediária” em “fala transversal”, e que se caracteriza pela ascensão do leitorado a uma nova modalidade de interação e crítica com o ambiente da produção jornalística.

Palavras-chave: Ombudsman, regulação, dispositivos, interação, ambiência, leitor

“Esta é a 51ª e derradeira coluna dominical que escrevo como ombudsman da Folha. Assumi em 5 de abril de 2007 e o meu mandato se encerrou antontem (...). A Folha condicionou minha permanência ao fim da circulação na internet das críticas diárias do ombudsman. A reivindicação me foi apresentada há meses. Não concordei. Diante do impasse, deixo o posto (...). A partir de agora, os comentários produzidos pelo ombudsman durante a semana só poderão ser considerados por audiência restrita, de funcionários da empresa, que os recebe por meio eletrônico. Os leitores perdem o direito (...). Por oito anos, os leitores puderam monitorar a atividade cotidiana de quem tem a atribuição de representá-los. Não poderão mais (...).” (Despedida – Ombudsman Mário Magalhães. FSP - A8, SP 06/04/2008)

“Era incongruente que a crítica interna fosse de acesso irrestrito, quando as próprias edições da Folha são acessíveis na internet apenas para assinantes (...). Respeito a opinião do ombudsman, que ele expressou amplamente em sua coluna dominical. Cabe ao ombudsman criticar. E à Direção tomar as decisões que considera as mais adequadas, diz Frias”.(Novo ombudsman da Folha começa na terça. FSP - A13, SP 16/04/2008) .

“(…) Não acho que minha função seja apenas de receptor e transmissor do que pensa o leitor. Espero também apontar direções e mostrar aos leitores que problemas e benefícios que eles têm, na relação com o jornal, muitas das vezes nem percebem”-(Novo ombudsman da Folha começa na terça. FSP - A13, SP 16/08/2008.

“O ombudsman é alguém que procura eu procura soluções mutuamente satisfatórias para partes em desacordo. É uma agente permanente de conciliação, não do litígio; promove harmonia, não o dissenso Seu modelo é o diplomata, não o militar”.(Diplomata, não militar-Ombudsman. FSP - A8, SP 01/08/2008)

1 Trabalho apresentado na NP Semiótica, do Intercom - VIII Encontro dos Núcleos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

2 Professor e pesquisador do Centro de Ciências da Comunicação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS. E-mail: fausto@unisinis.br



“Sensivelmente ele foi o melhor (para nós, leitores) ombudsman do jornal. Onde é que foi parar o ‘rabo preso com o leitor’? Clayton Luiz Camargo, de Curitiba” (Painel do Leitor. FSP - A3, SP 07/04/2008).

Comentário Introdutório

Os enunciados acima não são apenas discursos que registram a substituição do jornalista Mário Magalhães, no fim do 1º ano de seu mandato como ombudsman da Folha de São Paulo, em abril deste ano. Refletem sobre a crise de um dispositivo de interação envolvendo o jornal e os leitores, o ombudsman enquanto não apenas um leitor, mas um organizador de leituras. . Particularmente, tratam de uma ruptura de um estágio deste “espaço de contato” entre jornal e leitorado, e que se caracteriza pela substituição do jornalista que, por delegação, realizava uma tarefa de cunho de auto-regulação, mas por ele expandida segundo novas estratégias discursivas. . O motivo não só vem à público, como são explicitadas as suas razões: em uma das suas manifestações públicas — a coluna dominical publicada no formato impresso da FSP, onde anuncia a sua “Despedida”, os motivos da sua substituição, e, por conseqüência, o redesenho do modelo de interação posto por ele em prática. O contrato de três anos com o jornal não foi renovado, no final do primeiro, pela direção do jornal, diante do fato do jornalista – ombudsman não concordar com a interrupção da modalidade de comunicação envolvendo jornal, ombudsman e leitorado, através um circuito aberto, via internet (online), processo posto em funcionamento antes de sua nomeação, mas ativado, singularmente, nesta fase do seu mandato. A ruptura é argumentada pelo diretor do jornal, alegando razões estratégico-comunicacionais ao enfatizar, conforme declaração acima, e aqui re-explicitada, que *“era incongruente que a crítica interna fosse de acesso irrestrito, quando as próprias edições da Folha são acessíveis na internet apenas para assinantes”*. Posteriormente, no contexto de uma entrevista com o novo ombudsman Carlos Eduardo Lins da Silva, o jornal — através de uma entrevista em que aquele é transformado em um personagem-entrevistado- indaga se o caráter público da crítica detalha as suas objeções sobre esta abertura do ‘processo de contato’, envolvendo o leitorado e o jornal: *“(...) no entender da Direção de Redação do jornal estava [esta experiência interacional] sendo usada pela concorrência e instrumentalizada por jornalistas ligados ao Planalto ?* (“Jornal precisa encontrar seu papel, diz ombudsman”. FSP - A8, 20/04/2008).

Vários aspectos deste complexo episódio, que diz respeito às relações entre o jornal e os leitores, poderiam ser objeto de reflexões que transcenderiam os limites dos



comentários aqui expostos Mas, particularmente, face à natureza deste grupo de trabalho, elege-se alguns deles diretamente relacionados com as condições de produção de sentido do trabalho jornalístico, especialmente aquelas presentes nas estratégias discursivas que envolvem o estabelecimento e o funcionamento de vínculos entre o as práticas de sentido jornalísticas e a sociedade.

2. O acontecimento e sua dupla face

Chama-se atenção para o fato de que um ‘episódio’ aparentemente interno e com efeitos restritos às rotinas do jornal, seja apresentado de forma intensa, em diferentes das suas secções, e em várias de suas edições, envolvendo falas de diferentes atores ligados à sua estrutura jornalístico e organizacional, além dos próprios leitores. Estes, beneficiados pela indução de um determinado ‘sistema social de resposta’ — a coluna Painel dos Leitores — manifestam-se em três dias sucessivos. Protestam contra a ruptura, externam o desconforto da ‘orfandade’ e com o destino que lhes foi designado, ou seja: continuar falando, mas segundo certas condições, para o jornal. O fato mediatiza-se segundo regras enunciativas do próprio dispositivo e manifestando-se no próprio ambiente de sua superfície, enquanto jornal, na sua forma impressa.

O jornal articula um peculiar diálogo diretor/colunista/ leitores expondo-se ao consumo e apreciação pública, expondo sua cozinha e domesticidade numa operação ímpar de trabalho de auto-referencialidade jornalística. Não só reflete sobre seu funcionamento, segundo dispositivos críticos por eles instituídos, mas faz a exibição pública dos procedimentos dos seus interpretantes, deixando marcas de um trabalho de engendramento de uma espécie de “crítica da crítica”: *“Se o jornalismo sobre o jornalismo é um discurso segundo (discursos sobre o discurso jornalístico ou mediático) a crítica da própria crítica instaura-se numa espiral auto-referencial, algo frenético, como discurso terceiro.”* (Mesquita, 2004: 279)

Esta manifestação não permanece no *front* interno, como uma questão doméstica da política editorial do jornal, pelo simples fato de que tanto o jornal, seus editores e leitores, já se encontram na própria ambiência da mediatização. Ou seja, em função da ativação, pelo mundo da sócio-técnica, de vários e diversificados sistemas de *feedback*, intensificam-se e se desdobram múltiplos processos de afetações e de contatos entre campos sociais diversos, dinamizando suas interações, fazendo com que tais processos não mais possam se restringir às antigas fronteiras das vidas dos próprios campos, como no caso o do jornalismo. Tais fatores, na sua origem, tornam este fato não um simples



episódio, mas um acontecimento complexo. O ombudsman, neste novo ambiente da midiatização, não obstante ter recebido uma delegação de natureza organizacional, exerce uma missão muito mais complexa do que as designações previstas ou antevistas pelas próprias reflexões ou fundamentos que subsidiam a sua existência. Ele é muito mais do que um mediador entre jornal e leitor; não apenas um provedor, conforme lembra a concepção portuguesa. Ou ainda, espécie de defensor do leitor, segundo a prática desenvolvida no mundo da mídia ibérica, função esta — qualquer que seja a sua designação — que seria justificada pela impossibilidade do leitor gerar suas próprias estratégias de leitura, e que de alguma forma pudessem chegar ao âmbito dos contextos técnico-organizativo-editoriais. A ruptura deste modelo interacional chama atenção para o fato de que o modelo de ombudsman, pensado para uma realidade em que as mídias se constituindo num lugar central de mediação entre as instituições e os atores sociais, parece, assim, vencido pelo próprio avanço do processo de mediação. Outrora, lógicas e operações de peritos midiáticos, estavam restritos às fronteiras do campo midiático propriamente dito. Não parece ser o momento em que vivemos, quando a cultura, as lógicas, as operações, os peritos e as estratégias midiáticas estão espalhadas por todos os campos e atores sociais, organizando e fazendo funcionar suas práticas, segundo as injunções destas referências. Isto não quer dizer que as instituições evaporam-se com os efeitos da midiatização, mas têm suas práticas afetadas, em seus modos de constituição e funcionamento, por novas operações sócio-simbólicas que tratam de re-estruturar seus modos, e de se pôr em contato uma com as outras. Significa também que as suas próprias concepções comunicacionais são revistas na medida em que são avançadas pelo modo de existência da cultura midiática e de suas operações, em diferentes campos sociais e suas práticas.

Tais aspectos incidem também nas próprias instituições midiáticas, e a prova é da ruptura da estratégia interacional que caracteriza o trabalho de produção de sentido, do ombudsman da FSP. Sua existência foi pensada como um dispositivo mediacional, na circunstância em que leitores e produtores se encontravam separados, pelas injunções dos processos sócio-técnicos. Isso levou o espaço da mídia a pensar ‘contratos de leituras’, enquanto formas de estratégias de contatos e de regulações (FAUSTO NETO, 2007), que possibilitassem o estabelecimento de vínculos entre eles, de modo tal que pudessem ser afastadas as possibilidades de ‘fugas’ e ‘desvios’ dos receptores do mundo produtivo. Nestas condições, o ombudsman nasce, por uma decisão da “lógica organizacional”, para se interpor, como um operador a efetivar o funcionamento dos



contratos , enquanto um delegado autorizado a exercer uma missão junto ao leitor. Talvez, a expressão “*A Folha de rabo preso com leitor*”, emblematize a idealidade das expectativas empresariais deste contrato , e a maneira de efetivá-lo se daria pela criação de uma ‘zona de contato’ que pudesse assegurar pregnâncias entre estruturas de produção e de recepção (jornal e leitores) .

3. As afetações da midi atização

O avanço da midi atização sobre a sociedade, e com efeitos também sobre o próprio mundo midiático, trata de reformular suas práticas, os contratos, seus dispositivos, suas operações e a própria problemática da produção dos sentidos. A emergência de circuitos que tratam de colocar produtores e receptores em condições simétricas de fluxos de intercâmbio de sentidos, faz com que o modo de operação do ombudsman, no episódio em análise, seja afetado de modo complexo, apesar dos ideais regulatórios definidos pelo espaço organizacional. Se a sua intervenção na internet e no jornal eram operações distintas até então, com o avanço e disseminação desta última no território social, permite a emergência de novas formas de interação à distância, mudando os protocolos que estruturam suas ações interpretativas, e também as condições de organização do próprio ombudsman, enquanto dispositivo. De um lugar ambíguo, definido pela função representacional — a serviço do leitor, mas delegado pelo jornal — este lugar passa, a partir de um certo momento como o que marca a `ruptura`, a fazer com que a prática discursiva do ombudsman passe a se fazer de modo transversal . Coluna no suporte impresso e sua conversação espaço da rede, passam a se complementar pelo envio e reenvio de fluxos de mensagens. Rompe-se, de certo modo, a fronteira que separa leitores e produtores. Institui-se uma só ambiência na qual os mesmos se instalam, via operações pelas quais o dispositivo cuida de lhes pôr em contato, uns com os outros. Uma plataforma circulatória assegura por suas condições que menores restrições tratem de distinguir as posições e lugares de produtores e de receptores. Os registros sobre o caso, que aparecem na topografia da mídia impressa, são apenas o lado visível de referências de um complexo processo de interação constituídos no ambiente da internet. Formalizam, de certo modo, um discurso sobre o contrato de leitura e seus efeitos, no estágio em que lógica empresarial parece ser conflitada pelas lógicas emergente de novas condições de sentido, sobre as quais se estruturam os processos de construção da notícia bilidade. No mesmo ambiente, conforme vimos, várias estratégias relacionadas com o ‘impasse’ no funcionamento do



contrato de leitura, são mostradas em operações de linguagens, ao mesmo tempo. Na coluna na edição impressa dominical, o jornalista apresenta sua despedida e as causas de seu afastamento; na coluna “Painel do Leitor” os leitores se manifestam sobre a ruptura do contrato (segundo as regras que definem o acolhimento de suas reclamações por parte do dispositivo editorial) explicitando a sua orfandade. Num fragmento de entrevista, o diretor do jornal destaca, com ênfase, o registro da saída e a posse do novo ombudsman, explicitando que o lugar último a tomar decisões sobre o contrato de leitura é a lógica empresarial. Numa edição, em dias seguintes, publica-se entrevista na qual o novo ombudsman é convertido em entrevistado e na qual “teoriza” sobre as suas funções e sobre a natureza da operação vai desenvolver: “diploma, não militar”. São complexas operações enunciativas, que aparecem na forma de textos e pelas quais se formaliza o próprio acontecimento, e os esquemas interpretativos que definem sua nomeação e suas possíveis matrizes de inteligibilidades³.

4. Reflexões em ato?

Estes registros contêm enunciações de atores estratégicos e lugares de fala - a direção do jornal, o jornalista-ombudsman, o que sai e aquele que entra e o leitor - acerca de um fato que envolve a organização do trabalho jornalístico, enquanto atividade discursiva e simbólica, especialmente as condições de produção e de funcionamento de estratégias que se voltam para a construção de determinados tipos de vínculos com o leitorado. Refletem sobre as possibilidades e limites de uma ‘fala intermediária’, e a sua conseqüente transformação, ponto em questão os moldes de um desenho de interação estruturado em torno de princípios regulatórios estabelecidos por decisão organizacional, e não, necessariamente, por fundamentos jornalísticos. Conforme se ressalta as causas e efeitos do acontecimento são postas, de modo visível, enunciadas na própria ambiência da midiatização, dando-se ali uma espécie de “analítica” elaborada pelo próprio ambiente midiático-jornalístico. Na própria coluna que abrigava as reflexões do seu até então responsável, consuma-se o seu afastamento. O jornalista além de explicar as causas da interrupção do seu mandato e de sua prática

³ (Despedida. Coluna do Ombudsman. FSP A6, SP 06/04/2008; Novo Ombudsman da Folha começa na terça. FSP A13, SP 16/04/2008; Painel do Leitor. FSP A3. SP, 7,8 e9/04/2008; Jornal precisa encontrar seu novo papel - entrevista Carlos Eduardo Silva da Silva. FSP A8. SP, 20/04/2008; Diplomata não militar – Coluna do Ombudsman. FSP A8. SP, 06/04/2008).



discursiva, reconhece o esforço daquele projeto editorial (“*A Folha não perderá a primazia em transparência no jornalismo nacional*”, FPS - A8, SP 06/04/08). Despede-se dos auxiliares, e de modo particular dos próprios leitores (“*Me deu lições inestimáveis*”, e de quem “*hoje á noite, em casa ou na rua, não esquecerei o brinde*”, FPS - A8, SP 06/04/08). O leitor, um dia após publiciza a sua orfandade, não se sabendo, contudo como viverá o seu ‘luto’... enquanto o destino que fará, de si mesmo, com, a perda deste vínculo: “*Onde é que foi parar o ‘rabo preso com o leitor’?*”, FSP - A8, SP 07/04/08). De resto, a fala institucional para lembrar que o trabalho enunciativo do ombudsman é antes de tudo, é uma delegação empresarial (“*A Direção toma as decisões mais adequadas*”, FPS - A13, SP 16/04/08). .

Este episódio não pode ser refletido apenas como mais um registro das ‘rotinas produtivas jornalísticas’. O fato de ter sido noticiado, segue, certamente a padrões de valores-notícias que orientam o processo editorial da FSP e, neste caso, explicita uma manifestação auto-referencial ao não restringir o *status* do acontecimento a uma dimensão puramente interna, à vida organizacional do jornal. Dar à ocorrência uma espécie de materialidade discursiva; são operações enunciativas pelas quais um *affair* interno às rotinas do jornal é tornado público, não permanecendo como uma questão doméstica, apenas para sua ‘comunidade de leitura’. Alguns chamariam esta estratégia, algo de cunho mercadológico visando reforçar os “ideais de transparência” que perseguem as preocupações editoriais da FSP, em tempos de altas mutações nos processos de produção da noticiabilidade. Mas é preciso avançar sobre outras hipóteses.

5. Uma hipótese: avanços e recuos do processo interacional

Este fato chama atenção para uma sensível mudança na estratégia interacional que organiza os vínculos entre jornal e seus leitores, ensejando a explicitação de hipótese aqui esboçada de um modo indicativo. As profundas e complexas transformações provocadas pela emergência de novos processos sócio-técnicos, têm produzido significativos impactos sobre a organização e funcionamento dos processos interacionais envolvendo o campo midiático e os atores individuais, enquanto seus receptores. Produzem redesenhos na construção destes vínculos, especialmente nos modos através dos quais mídias e receptores se contatam. A internet proporciona a confecção de um novo formato nestes vínculos, ensejando alterações qualitativas nas relações entre ‘processos produtivos’ e os de recepção de mídias, estreitando rotinas e percepções de seus mundos, tornando doméstico o que até então parecia, apenas,



realidade intrínseca à cotidianidade dos produtores de informação. A realidade digital força a constituição de uma nova interação entre mídia e receptor, expandindo de modo complexo fronteiras, quase que eliminando-as, e introduzindo possibilidades de novos ‘contratos de leituras’ na relação destes campos, daí resultando novos modos de afetações que vão organizar suas relações. Entretanto, a mesma (nova) ordem comunicacional sobre a qual se assentam as experimentações expansivas destas políticas interacionais, obriga seus praticantes a recuos em suas interações, na medida em que gera acontecimentos que, ao invés de instituir novas ‘políticas de contatos’, faz emergir elementos que, dentre outras possibilidades, põem em risco as ‘fronteiras’ (identitárias, organizacionais, industriais, editoriais do próprio dispositivo enunciativo-comunicacional). Estas formulações talvez possam ajudar-nos a compreender a interrupção de uma determinada “política de contato” implementada pela FSP. Ao ver ameaçada a sua política regulatória, que demarcava o seu contrato de leitura, pela ação emergente de uma prática discursiva do ombudsman, de caráter transversal. Interrompe este circuito: ceifa sua produção discursiva o ‘delegado transgressor’, remove o leitor do leitor da interação em prática, fazendo-o regressar para o outro lado, as fronteiras que delimitam seu acesso ao ambiente técnico-discursivo propriamente dito, do dispositivo jornalístico.

5.1 O interpretante do interpretante...

A ruptura é o desfecho de uma iniciativa posta em prática há, praticamente vinte anos, pela FSP, ao instituir, por delegação institucional, o ombudsman enquanto “*Alguém que é pago defender o leitor*”. (Caio Túlio Costa, FSP SP 24/09/89). Concebido nestas condições, o ombudsman é instituído e situado em um lugar que o transforma em um duplo sujeito: um ‘ator delegado’ que, na condição de um executor de missões (como é o caso dos diplomatas, como lembra o novo ombudsman) é pago para construir uma ponte que possibilite o acesso dos leitores à máquina do jornal. Por força do efeito deste lugar, é transformado de jornalista em leitor que escuta e faz emergir falas de leitores, porém, a serviço do ‘contrato de escuta’ estabelecido pela ‘lógica’ e parâmetros do outro braço que compõe o campo jornalístico, a sua instância empresarial.

Assim, constitui-se enquanto um ‘interpretante problemático’: a sua existência é construída a partir daquele que o delega a ação comunicativa a ser desenvolvida. Embora esteja a serviço do leitor, enquanto um lugar intermediário deve, contudo, se



constituir numa espécie de ‘lugar vinculante’, aquele que, por efeito de sua representação, institua um determinado pacto de discursividades, ou seja: faça fluir sob determinadas condições o ingresso de outras falas ao ambiente jornalístico. Porém o exercício de poder desta “fala intermediária” é deveras problemático, uma vez que competência não se estabelece a partir de um reconhecimento reciprocizante, definido por leitores e produtores, mas por uma “estratégia de respostas” cujos fundamentos são delineados segundo o espírito e a racionalidade regulatória, formulados, unilateralmente, pelo ambiente organizacional-jornalístico. A existência desta modalidade de ‘terceiro’ além de ser delegada, recebe do lugar a missão de estar a ‘serviço do leitor’, mas a partir dos pressupostos do lugar que institui a operação interacional.

O ideal por novos vínculos entre produtores e consumidores de informação persegue, historicamente, os ‘contratos de leituras’, enquanto estratégias que a produção midiática estabelece para trazer cada vez mais a presença do leitorado para sua vida doméstica. Tais preocupações vieram a se robustecer nos momentos em que o campo midiático se destacava como uma espécie de ‘superintendente’ das relações entre os demais campos sociais. Tal ‘gestão simbólica’ gerava um certo paradoxo: se o trabalho midiático gozava de relativa autonomia para organizar esta tarefa interacional, ocasionava também um certo ‘desconforto’ uma vez que ela lidava com ausência de sistemas de avaliação que pudessem funcionar como ‘redutores de complexidades’, enquanto sistema de respostas engendrados por outros campos sociais, no sentido de regular as estratégias de ofertas de sentido das mídias. É nestas condições que o ‘ombudsman’ aparece como um mediador, atravessado por um ‘duplo vínculo’, mas cujas expectativas dominantes sobre sua função simbólica não eram consolidadas, de fato, no âmbito de uma negociação entre produtores-leitores, mas, apenas pelo ideário editorial-empresarial.

5.2 Uma fala deslocada?

A instituição desta modalidade de fala desponta, contudo, de modo problemático e deslocado. Se toda fala sofre as injunções das condições e dos processos que a engendram, o mesmo se pode dizer de uma fala que é posta em cena, e designada para um trabalho de intermediação, cujas condições de produção para instituir e constituir a sua autorialidade, são, particularmente complexas, como a ação discursiva desta ‘fala intermediária’, que é o ombudsman. Se o porta-voz, que embora sendo delegado para



ocupar num lugar representacional, pronuncia o relato que lhe é autorizado segundo um trabalho enunciativo e no qual suas marcas de enunciação podem se descolar do lugar que o autoriza, a missão enunciativa do ombudsman se difere. Algo limita a sua própria elaboração enunciativa. Deve, segundo as instruções recebidas, dirigir-se ao outro, escutá-lo ou recolher a sua fala para, com “palavras estabelecidas pelas regras do protocolo que autoriza a sua ação”, re-direcionar esta fala, impregnando-a com a enunciação representacional sem que as suas próprias marcas de autoria — enquanto enunciação — não possam estar ativas e explícitas, na ‘pilotagem’ deste processo interpretativo. Não é isso o que fazem os diplomatas, de certa forma? Menos porta-voz e mais um ‘leitor especializado’ e autorizado por um outro lugar, o ombudsman está a serviço de fluxos de palavras e de mensagens que possam tornar mais eficaz o trabalho do dispositivo editorial no seu afã se estabelecer formas de contatos com esta instituição problemática e até certo ponto, insondável, que é o leitor. . Sem dúvida, muitos registros marcam a existência desta atividade que o ombudsman desenvolve, enquanto uma modalidade interacional de um sistema social de resposta (Braga, 2006). Mas estas operações não podem eludir a especificidade estrutural deste tipo de ‘lugar de fala’. Passando os olhos sobre o trabalho analítico feito pela coluna dominical, na forma impressa, observa-se que ainda que o leitor esteja nas preocupações, o foco estratégico volta-se para privilegiar a qualidade da produção jornalística em si mesma. Ou seja, a opinião do leitor é um insumo para a avaliação da qualidade dos processos e produtos editoriais. A rigor, poder-se-ia dizer que o funcionamento deste dispositivo de escuta está a serviço de uma manifestação auto-referencial, na medida em que o próprio sistema de produção editorial desenvolve operações que são voltadas para sua própria correção (Luhmann, 2006). Investido na condição de um “leitor privilegiado” e sobre o qual ressoam, sem dúvida, as ‘vozes dos leitores’, o ombudsman é, de certa forma, parte deste dispositivo, pois enquanto um leitor do jornal e de seus ‘curtos circuitos’ com os leitores, visa devolver, por sua leitura, interpretações que possam iluminar e redesenhar os fluxos dos processos produtivos. Realiza-se com isso algo que emana deste tipo de modalidade de ‘fala intermediária’ (Flahault, 1999) que não deixa de ser um tipo de operador dos ‘contratos de leitura’ sobre os quais repousam as idealidades interacionais sobre as quais os mídias pensam seus vínculos com seus usuários.

5.3 A crise do modelo de interação



A crise deste modelo de interação deve ter muitos fatores. Mas há um fato paradoxal que deve incitar, pelo menos a pesquisa acadêmica. Ao mesmo tempo em que a internet abre possibilidade de novos mecanismos interacionais, põe em crise alguns outros, o que aponta para as defasagens que marcam, em termos estruturais na vida dos processos interacionais. No âmbito da comunicação midiática, a Folha beneficia-se largamente da interação travada entre jornal e leitores, via on line, como um dos jornais pioneiros a apostar nestes procedimentos sobre o funcionamento do seu ‘contrato de leitura’.

Mas, pelo menos, nos últimos três anos, a complexidade e intensidade dos processos de midiática das práticas sociais e institucionais, inclusive as midiáticas, sofrem profundas mutações, e com repercussões sobre seus dispositivos de regulação.

De modo crescente, as novas questões desafiadoras aos processos interacionais entram nas instituições pelas “porta dos fundos” afetando frontalmente a natureza e os processos enunciativos que envolvem suas práticas de simbólicas, especialmente aquelas que tratam de construir ligações e contatos entre ofertadores e consumidores.

A topografia midiática sofre os efeitos destes ventos, como a ascensão, inclusive estimulada, dos cidadãos receptores aos processos produtivos das mídias problemática sobre a qual se deve refletir com mais cuidado, para além de análises superficiais sobre este mecanismo.. Já não se trata mais de falar para os receptores, à distância, ou considerá-los ativos. Desta feita, trata de reconhecer e convidá-los, segundo novos contratos, para “jogar o jogo” do contrato numa outra esfera, participando de atividades enunciativas, no âmbito do próprio aparelho tecno-simbólico midiático. A midiática aponta para uma nova cena interacional, sinalizando a existência de protocolos tecno-simbólicos que reduziriam a natureza de vínculos menos assimétricos, transformando os ambientes específicos de produtores e de receptores em espécies de ‘aglomerações momentâneas’, fatos que incidem e reformulam, profundamente, a natureza e o lugar do interpretante.

A coluna do ombudsman enquanto um dispositivo deste novo ambiente midiático, sofre também as injunções destas mutações que não são apenas tecno-discursivas. São também sócio-mercado-lógicos-culturais, na medida em que processos concorrenciais inter-mídias instalam novos desafios às práticas de contatos entre mídias e receptores, bem como no próprio processo de interconcorrencialidade midiática. Nestas condições, como permanecer em um ‘lugar de fala’, na condição de



um mediador, quando os leitores já estão instalados na própria ambiência produtiva midiática, jogando o contrato segundo novas regras?

A midiatização da sociedade e dos processos interacionais introduz uma ‘turbulência’ no ambiente comunicacional-jornalístico (FSP), especialmente em seus dispositivos interacionais, na medida em que o trabalho interpretante do ombudsman que deveria se pautar por ideais de representação ou de mediação, se vê atravessado por novas injunções advindas por algumas manifestações de “ascensão” dos leitores ao sistema produtivo midiático. Reformula-se o lugar do observador (representante) que observa o funcionamento do sistema, visando o aperfeiçoamento de suas operações. A plataforma tecno-midiática reformula o papel cognitivo e pedagógico das estruturas observacionais. O jornalista-leitor permanece ombudsman, mas suas atribuições atravessadas por outras lógicas. Desta feita, não mais referidas apenas pelos atributos de representações que lhes foram delegadas, mas pela existência de uma nova modalidade de interação que muda o status do leitorado, alterando suas relações com os produtores, e no seu próprio perfil.

5.4 Da ‘fala intermediária’ à ‘fala transversal’

A midiatização transforma o papel do ombudsman que sofre uma ‘socialização’ provocada pela qualidade formulada pela natureza das interações produzidas segundo novas temporalidades individuais, culturais e tecnológicas. A reflexão sobre os processos jornalísticos continua sendo a sua matéria prima. Mas, desta feita, dinamizando um outro tipo de sua relação com o leitorado, estes não mais situados nas fronteiras externas ao ambiente midiático, mas já instalados nas próprias dinâmicas e fluxos deste ambiente. Emerge nova dinâmica interacional pela qual se coloque, de fato, numa outra relação com o leitor, e que provoque, ao mesmo tempo, um outro tipo de protagonismo deste, no processo editorial jornalístico.

Instalado por estes fatos e por uma outra concepção interacional, o ombudsman avança com uma outra ‘ação comunicativa’, rompendo com a natureza de sua função delegada, saindo de um lugar de ‘fala intermediária’, na medida em que se auto-define como uma fala problematizável circunstância em que o *status* do mediador se não abolido, vê sua função clássica reformulada. Que mudanças no protocolo interacional são por ele executadas? Apenas alguns registros: a transformação do ambiente de críticas que ora se faziam apenas para o jornal, em um pequeno círculo, expandindo-se em um outro ambiente; novas intervenções na temporalidade cotidiana do jornal,



estimulando a reflexão do leitor sobre o jornal, construção um outro tipo de co-responsabilidade, ao estimular o controle de qualidade pelo senso fiscalizatório; qualificação do projeto mercadológico do jornal as voltas com a questão da qualidade editorial e da transparência; a emergência de novos interpretantes, deslocando o eixo protagonizador nele mesmo; e a própria ascensão do leitor, segundo novas condições de produção discursiva.

É possível que a interrupção desta fala, segundo os moldes que foram desenhados, aponte para as incompletudes da midiaticização, quando as suas idealidades estimam que seus processos podem dar conta, de modo abrangente, das possibilidades de produção de sentido. Porém, as manifestações da midiaticização instauram também novas possibilidades interacionais, redesenhando os contratos, fazendo lembrar às lógicas organizacionais que os processos de produção de sentidos podem ser movidos também por outras lógicas. Se as incompletudes decorrem de estratégias, provocam também mutações em regimes discursivos. Nestas condições, o trabalho discursivo da experiência do ombudsman em análise, e no qual se constata a interrupção de um circuito de sentidos, pode ter como causa o fato de uma ‘fala intermediária’ se converter numa espécie de “fala transversal”, no sentido definido por Mouillaud: *“O mediador é uma figura transversal e não mais vertical. Uma instância interrogativa, e não mais assertiva, dialogal e não mais monologal, do olho eu difundia a luz, passou-se a face a face com o leitor; do leitor iluminado ao leitor esclarecedor, da transcendência à permuta, da afirmação à dúvida”*. (Mouillaud, 1997: 179) Ao fazer recuar o ombudsman, enquanto interpretante, a uma posição discursiva (representacional) o jornalismo aponta, nestes materiais analisados, para os seus próprios limites. No sentido de não poder tecer a produção de sentido de novos contratos de leitura compartilhados com o leitorado, mesmo que bafejado pelos ventos estimuladores da sócio-técnica, como aqueles da internet. Destes, tira proveito quando ajudam a ‘educar o leitor’ para adaptar-se, enquanto consumidor, aos dispositivos de produção, segundo suas opções mercadológicas e editoriais. Nada sabemos sobre como o leitor trabalha esta ‘orfandade’, ao lidar com a morte de circuitos de interação que brotaram do avanço da transformação do exercício do ombudsman, enquanto delegado de uma “fala intermediária” naquele sujeito - operador de falas transversais, a serviço da construção, no âmbito do jornalismo, de uma nova “comunidade de sentidos”. Mas, com certeza está inventando suas ‘estratégias desviantes’ de sentidos e com as quais, baterá, talvez



um dia, e de “outro modo”, nos ambientes midiáticos, sugerindo-lhes, possivelmente, alguns caminhos pelos quais o jornal encontre seu novo papel....

Bibliografia

- BARTHES, Roland. *Como viver juntos?* Buenos Aires: Século XXI, 2005.
- BRAGA, José Luiz. *A sociedade enfrenta a sua mídia*. São Paulo: Paulus, 2006.
- CHAMPAGNE, Patrick. Le mediateur entre deux monde. Transformación de champs médiatique et gestión du capital journalistique. In: *Actas de la Recherche em Sciences Sociales*. N. 131/134. Paris, 1992.
- CHARRON, Jean. Journalisme, le defi de l'autoregulation. In: *Reseaux*. N.100. Paris, 2000.
- FIDALGO, Joaquim. *Em nome do leitor – As colunas do provedor do 'público'*. Coimbra: Minerva Coimbra, 2004.
- FAUSTO NETO, Antonio. Contratos de leitura: entre regulações e deslocamentos. In: *Diálogos Possíveis - Revista da Faculdade Social da Bahia*. Ano 6, n.2 (jul/dez) Salvador: FSBA, 2007 ISSN 1677-7603
- FLAHAULT, François. *A fala intermediária*. Lisboa: Via Editora, 1979.
- MAIA, Klenia. *Approche comparative de la fonction de mediateur de pres se dans les quotidiens - brésilien Folha de São Paulo et français Le Monde*. Université de Metz. Metz, 2003.
- MESQUITA, Mário. *O quarto poder – o poder dos media na sociedade contemporânea*. Coimbra: Minerva Coimbra, 2004.
- MEYER, P. *Os jornais podem desaparecer?* São Paulo: Contexto, 2007.
- MOUILLAUD, Maurice. PORTO, Sérgio. *O jornal da forma ao sentido*. Brasília: Paralelo 15, 1997.
- VERÓN, Eliseo. *Fragments de um tecido*. São Leopoldo: Unisinos, 2004.