

Entre acolhimentos e resistências: A circulação responsiva nas redações

Alisson Coelho¹

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 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. Além disso, discute a ideia de uma circulação responsiva no ambiente das redações.

Palavras-chave: Jornalismo; Sociedade; Crítica de Mídia.

Abstract:

The influx of critical processes towards the media present in society, especially using social networks as a platform, is observed here from the newsroom of a large Brazilian newspaper. The research aims to analyze the relationships between the readers' critical comments and the construction of the news in the movements of the receptions and resistances visualized within the newsroom of the newspaper O Globo. The empirical exploration, and the theoretical basis used, point to a wide network of processes in which journalism is affected by the manifestations of the readers. In addition, it discusses the idea of a responsive circulation in the newsroom environment.

Keywords: Journalism; Society; Media Criticism.

Artigo recebido em: 20/10/2016.

Aceito em: 19/12/2016.

¹ Doutorando e mestre em Comunicação do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Unisinos e graduado em Jornalismo pela Universidade Feevale. Vencedor do Prêmio Adelmo Genro Filho 2016 na categoria Mestrado. E-mail: alissonjornal@gmail.com.

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 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 dissertação² 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 ocasião³.

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.

2 A dissertação foi apresentada com o título *Mídia, Sociedade e Jornalismo – Potencialidades e transformações*.

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

A premissa que se adota é a de que o jornalismo historicamente constituído, baseado na difusão de notícias a partir de grandes conglomerados 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 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, 1999). 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 tecno-discursiva 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, 2006, 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 (2011), 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.

Braga (2006), diz que 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.

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 incidência⁴, 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).⁵

Segundo Pedro Doria⁶, 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

4 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.

5 Profissional da equipe que monitora as redes sociais. Os nomes desses profissionais estão sendo preservados.

6 Entrevista concedida por Pedro Doria no dia 15 de outubro de 2013 na redação do jornal O Globo.

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.

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 levar um editor executivo às ruas. Isso porque a coluna de Doria⁷ 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

⁷ Disponível em: <<http://extra.globo.com/noticias/rio/cronica-da-violencia-os-black-blocs-provocaram-policia-10288772.html>>. Acesso em: 18 dez. 2014.

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”.

Circulação responsiva

Entendo a circulação responsiva como o fluxo, no ambiente da redação, do comentário social sobre a prática jornalística. Esse é um assunto que ainda demanda novas pesquisas. A diminuição da fronteira entre a rua e a redação é um fenômeno que vem sendo discutido, a partir do surgimento da internet. O que a mídia faz com essas impressões sobre o seu trabalho, no entanto, merece novas análises.

O conceito de circulação responsiva dá a ver esses fluxos. Ajuda a entender de que forma a participação da sociedade é um mecanismo de pressão no ambiente de produção de notícias. Não há ingenuidade aqui. Nem sempre essa pressão tem resultados que gerem mais qualidade ao conteúdo, ainda que isso possa acontecer. Isso não muda, no entanto, o fato de que é preciso entender esse momento.

A partir da observação dos fluxos da crítica social nos jornais (COELHO, 2015), podemos identificar quatro momentos da circulação responsiva. Esses quatro momentos divido entre a *recepção* da crítica, a *seleção* dos comentários, a *circulação* na redação dessas respostas e, por fim, as *afetações* que a crítica social das práticas jornalísticas gera no conteúdo.

A *recepção* é a chegada dessas impressões dos leitores nas redações. Em Zero Hora uma equipe faz o filtro desses posts. As críticas podem vir em comentários nas matérias do site, ou então via redes sociais. Em função da repercussão que podem ter nas redes, são essas as recebidas.

Reforço 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. Em alguns momentos, são os próprios repórteres e editores que recebem essas críticas, para além da equipe que faz esse trabalho de gestão de redes sociais na redação.

Parte desses comentários são selecionados pela equipe de mídias sociais. Os

critérios para essa *seleção* não são exatamente bem definidos. Parte da percepção do profissional de que o comentário é ou não pertinente. Passa ainda pela ideia de um leitor presumido. Quer dizer: o repórter da equipe de mídias sociais tem uma percepção de quem é o leitor do jornal. Quando acredita que o comentário vem de alguém que não faz parte desse grupo, ele pode descartar a crítica.

Note-se, ainda, que a seleção é feita com dados que não estão na redação. Se o profissional percebe, por exemplo, que o leitor que fez a crítica é um militante de um partido político ou de algum grupo social, o comentário pode não ser levado em consideração.

É interessante notar que a chegada das críticas à redação dispara uma nova cadeia de fluxos e interpretações. Em função do volume dessas críticas, esse também é um processo bastante complexificado. A questão da quantidade de comentários é vista, por parte das redações, ao mesmo tempo, como potencializadora e limitadora. A leitura dessas respostas normalmente é feita de forma agrupada, em grandes quantidades. É na quantidade dos comentários que as opiniões da sociedade sobre o jornal se destacam.

Se a crescente quantidade de comentários críticos dos leitores aumenta o volume de respostas que chegam à redação, essa quantidade massiva de impressões sobre o jornalismo também intensifica o processo de seleção das críticas que chegam aos repórteres, realizado pelos profissionais das equipes de monitoramento. Externamente, no entanto, as redes permitem a circulação dessas opiniões sem que haja controle por parte dos meios de comunicação.

O fator quantitativo é o que chama atenção dos monitores inicialmente. No meio da quantidade, por outro lado, comentários melhor construídos e com argumentação mais elaborada ganham destaque nas discussões internas.

As críticas selecionadas passam a circular na redação. Em determinados casos, dependendo do volume de comentários, eles podem gerar relatórios que são discutidos entre os gestores. Normalmente os casos são repassados aos editores da área do conteúdo criticado, e posteriormente aos repórteres.

Entender a *circulação* dessa crítica é importante para buscar marcas de afetações delas na prática jornalística. Nesse sentido, essa circulação acontece, pelo que percebo, em uma relação de resistência e acolhimento, restrição e liberação por parte dos jornais, como veremos a seguir. Marocco (2012) assinala que suas pesquisas entre profissionais do jornalismo sinalizam para uma prática que é fundamentada no compartilhamento de técnicas e experiências, um saber discursivo. Era importante saber se a crítica do leitor vinha se incorporando nos discursos que circulam no ambiente profissional, para, a partir dessa constatação, pensar afetações.

Partindo do conhecimento de que os comentários são recebidos, selecionados e posteriormente circulam nas redações, chegamos ao quarto movimento circulatório

do comentário social no jornalismo: as *afetações*. A ocorrência dessas afetações vai depender de uma série de fatores, como volume das críticas, prejuízos mercadológicos que a crítica pode trazer à empresa jornalística, e até mesmo do perfil pessoal dos profissionais da redação.

É certo que existem limitações para que a ação efetiva ocorra. Assim, as afetações se manifestam de diferentes maneiras. A observação empírica mostrou que a primeira afetação gerada pelo comentário social nas redações é um olhar mais crítico por parte dos jornalistas para a sua produção. É a partir do descontentamento externo, com o *feedback* dado pelo público, que as redações têm feito um processo de reflexão de suas práticas.

O jornalismo em sua conformação atual, baseada na existência de empresas de comunicação, se moldou especialmente nas últimas décadas. Algumas de suas práticas têm raízes históricas, e compõem um saber específico que circula nas redações, transmitido entre as gerações de profissionais (MAROCCO 2012). A reflexão sobre essas práticas é um primeiro e importante movimento na criação de uma cultura mais crítica nas redações.

Outra afetação – esta externa, mas que preocupa as empresas de comunicação – é a visão que a sociedade forma de uma determinada publicação a partir dos comentários críticos sobre sua produção que circulam na internet. A percepção que o público tem do jornal é uma preocupação comum aos editores.

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 se arvorou 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 que 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 cons-

tituídos. 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, identificá-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 Mdiatização**. 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.

COELHO, D. A. **Mídia, Sociedade e Crítica – Potencialidades e Transformações**. Dissertação de Mestrado. Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos). São Leopoldo, 2015.

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

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

_____. Mdiatização - prática social, prática de sentido. Paper Compós. Bauru, 2006.

MAROCCO, Beatriz (Org.). Entrevista na teoria e na prática jornalística. Porto Alegre: Libretos, 2012.

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.

VERON, Eliseo. Esquema para El analisis de La mediatización. In: Diálogos, n.48. Lima: FELAFACS, 1997.