

## Ombudsman no Jornalismo Brasileiro: três décadas de crítica de mídia

Ombudsman in brazilian journalism: three decades of media criticism

Ombudsman en el Periodismo Brasileño: tres décadas de crítica mediática

Revista Brasileira de Ensino de Jornalismo



**Vanessa Hrenechen**

Mestre em Jornalismo pela UEPG.

[vanessa\\_cris16@hotmail.com](mailto:vanessa_cris16@hotmail.com)

Recebido em: 19/06/2021

Aceito em: 19/06/2021

DOI: 10.46952/rebej.v11i28.451

### RESUMO

O presente texto é uma resenha do livro *Ombudsman no Jornalismo Brasileiro*, organizado pelos jornalistas e professores Elaine Javorski e Sérgio Gadini. Publicado pela Editora Insular em 2018, a obra reúne o relato de jornalistas que desempenharam a função de ombudsman nos jornais brasileiros de acordo com as suas experiências, desafios e conquistas vivenciadas. A coletânea está organizada de forma cronológica e reúne 30 anos de história de crítica de mídia, oferecendo um valioso panorama da evolução da atividade, que inicia com a Folha de S. Paulo em 1989. O livro amplia o debate sobre a função do ombudsman nos jornais, faz uma análise sobre o papel da crítica de mídia na sociedade e fornece informações relevantes para estudantes de jornalismo e profissionais da área.

### PALAVRAS-CHAVE

Ombudsman; Jornalismo brasileiro; Crítica de mídia.

### ABSTRACT

This text is a review of the book *Ombudsman in Brazilian Journalism*, organized by journalists and professors Elaine Javorski and Sérgio Gadini. Published by Editora Insular in 2018, the work brings together the reports of journalists who propagate the role of ombudsman in Brazilian newspapers according to their experiences, challenges and achievements. The collection is chronologically organized and brings together 30 years of media criticism history, offering a valuable overview of the evolution of the activity, which began with Folha de S. Paulo in 1989. The book expands the debate on the role of the ombudsman in newspapers, analyzes the role of media criticism in society and provides relevant information for journalism students and professionals in the field.

### KEYWORDS

Ombudsman; Media criticism brazilian; Journalism.

### RESUMEN

Este texto es una reseña del libro *Defensor del Pueblo en el Periodismo Brasileño*, organizado por los periodistas y profesores Elaine Javorski y Sérgio Gadini. Publicado por Editora Insular en 2018, el trabajo reúne los informes de los periodistas que desempeñaron el papel de defensores del pueblo en los periódicos brasileños de acuerdo con sus experiencias, desafíos y logros. La colección está organizada cronológicamente y reúne 30 años de historia de la crítica mediática, ofreciendo un valioso panorama de la evolución de la actividad, que se inició con Folha de S. Paulo en 1989. El libro amplía el debate sobre el papel mediático del defensor del pueblo en los periódicos, analiza el papel de la crítica de los medios en la sociedad y proporciona información relevante para estudiantes y profesionales de periodismo en el campo.

### PALABRAS CLAVE

Defensor del Pueblo; Periodismo brasileño; Revisión de medios.

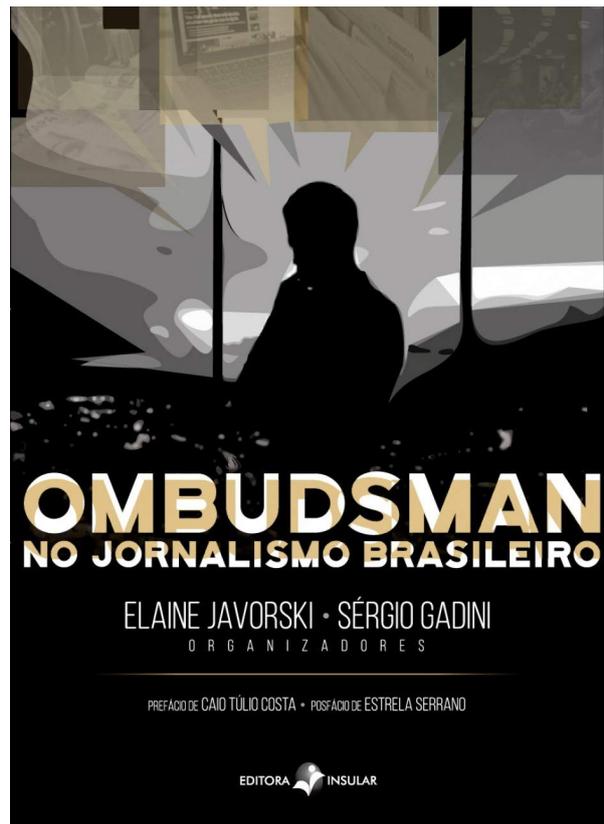
O livro “Ombudsman no jornalismo brasileiro”, organizado pelos docentes e jornalistas Elaine Javorski e Sérgio Gadini, apresenta um recorte histórico de três décadas do exercício de crítica de mídia realizado nos jornais brasileiros, desde a primeira edição da coluna da Folha de S. Paulo em 1989 (precursora na área) até 2019, perpassando pelas experiências que aconteceram ao longo desses anos.

A coletânea, publicada no ano de 2018 pela Editora Insular, apresenta os relatos dos jornalistas que assumiram a função em diferentes regiões do país de forma cronológica e revela as especificidades de cada jornal, assim como os caminhos percorridos pelos profissionais durante o exercício da atividade e a relação que mantiveram com a redação, o público e a direção dos jornais. Infelizmente, apesar das tentativas das empresas para criar e manter as ouvidorias, têm sido um desafio incorporar a crítica de mídia na produção jornalística diária brasileira.

No prefácio da obra, Caio Túlio Costa, que abriu portas para outros ombudsmen com a sua atuação inaugural na Folha de S. Paulo, explica um pouco sobre as motivações e desafios dos jornais para criarem e manterem os espaços de ouvidoria. Segundo o jornalista, a função do ombudsman vai além da simples tarefa de criticar, é necessário assumir a posição de advogado de defesa do consumidor, a partir de caminhos que melhorem o diálogo entre o jornal e os leitores.

A Folha, precursora ininterrupta do exercício de crítica de mídia, inspirou outros jornais brasileiros a instituírem em seu quadro de funcionários o ombudsman. Além de Caio Costa, outro jornalista que também exerceu a função no impresso paulistano foi Carlos Eduardo Lins Souza, que abre a coletânea com uma análise sobre o papel do ombudsman a partir da experiência vivenciada nos anos de 2008 e 2009. Ao apontar as dificuldades ao longo dos dois anos na função, observa a relutância por parte dos colegas da redação em reconhecerem os próprios erros.

Para Carlos Souza, o ombudsman exerce a relevante tarefa de analisar o trabalho dos jornalistas e estimular o diálogo entre o leitor e a redação. O papel que desempenha ajuda a evitar erros futuros e eventuais distorções de percepção por parte do público a respeito do trabalho jornalístico e do papel da imprensa na sociedade. Ao promover dúvidas, o ombudsman auxilia o leitor a refletir sobre os temas que são abordados na imprensa, o que aumenta o senso crítico dos consumidores de notícias e o vínculo deles com o jornal. Apesar das dificuldades enfrentadas durante o seu mandato, Carlos Silva afirma que o jornal manteve a integridade dessa instituição nos seus dois anos de casa, mesmo nos episódios mais delicados.



A segunda experiência de crítica de mídia registada no livro ocorre nos anos de 1990, por meio da coluna (Re)visão, no Correio da Paraíba. O projeto se desenvolve a partir do convênio entre o jornal e a Universidade Federal da Paraíba e conta com a participação dos professores Alarico Correia Neto e Carmélio Reynaldo. Com a saída dos docentes, o jornal manteve o formato da coluna com o jornalista Rubens Nóbrega, que já havia editado o periódico anteriormente.

Os jornalistas relembram as experiências vivenciadas no impresso em entrevista concedida à pesquisadora Sandra Moura e dialogam sobre os motivos de criação do espaço de crítica de mídia, que serviria para resgatar a credibilidade e qualidade do jornal. No entanto, a experiência durou pouco tempo, assim como em outros jornais, de acordo com os entrevistados.

O exercício do ombudsman no jornal de Campinas também é pontual e efêmero, conforme descreve Marcel Cheida em seu artigo. A instituição do cargo no Diário do Povo ocorreu em 1994 sob a responsabilidade do jornalista Marcos Aurélio Pereira Capitão, que ficou no posto até 1995. De 1995 a 1996, o mandato é exercido pelo jornalista Márcio Calfiori, último a passar pela coluna - que deixou de ser publicada após esses dois anos.

A discussão entre os interesses da empresa, dos jornalistas e da redação revela como a busca da organização pelo lucro e a disputa política existente nos bastidores é conflituosa com a ética profissional. A criação da coluna, que aconteceu em meio às inovações pretendidas à época, esbarra na relação do jornal com o Senador Orestes Quércia (do PMDB), que comandava a empresa e a editora Regional, responsável pela publicação do impresso. A área de atrito entre a redação e a direção da empresa jornalística, a intervenção administrativa, o descontentamento dos colegas com as críticas e a apatia da comunidade de leitores culminaram no fim do espaço destinado ao ombudsman.

No mesmo ano de instituição do cargo no Diário do Povo, Adísia de Sá iniciava a sua experiência de ombudsman no estado do Ceará, no jornal O Povo. A primeira mulher a assumir a função na imprensa nordestina forneceu uma entrevista ao jornalista Alberto Perdigão no quarto capítulo e durante a conversa falou sobre o processo de implementação da coluna no jornal, com detalhes sobre a adaptação do modelo adotado na Folha de S. Paulo ao jornalismo realizado no O Povo.

Adísia reforça a necessidade de ouvir os colegas e leitores, sem focar apenas nos erros e defeitos que ocorrem no dia a dia. Além disso, ela analisa o papel exercido pelas mulheres no posto, trata dos eventuais filtros de censura que os profissionais podem sofrer e fala sobre as dificuldades de manter o serviço de ouvidoria nos jornais brasileiros.

Na coletânea, Paulo Rogério também descreve a experiência que viveu no O Povo na função de Ombudsman, de 2010 a 2012. O jornalista que acompanhou a chegada de Adísia Sá no jornal comentou sobre os desafios de relacionamento que são necessários enfrentar ao assumir a atividade.

Frente à falta de uma metodologia específica para desempenhar a tarefa, Paulo Rogério desenvolveu uma rotina diária específica, com a avaliação do que saiu na versão impressa do jornal em relação à cobertura de outros veículos. O material produzido servia de base para a reunião diária entre os editores do jornal. No período da

tarde, uma segunda avaliação era enviada ao mesmo grupo, chamada de “últimas da tarde”.

Para Paulo Rogério, o papel exercido pelo ombudsman é essencial ao explicar o processo jornalístico para o leitor e apontar as críticas a partir de argumentos bem construídos, com contrapontos sobre o que é bom ou ruim. Ele destaca a necessidade de exercitar o olhar diferenciado de ombudsman dentro das faculdades de jornalismo, com análise de notícias/reportagens e conhecimento real da função.

Na mesma linha, Plínio Bortolotti destaca o dever público do jornalismo como um dos pilares da democracia e a importância do ombudsman de ouvir as pessoas e se colocar no lugar delas. Ele também faz uma crítica ao excesso de fontes oficiais nas matérias, a falta de verificação da veracidade sobre o que é publicado e a escassa contextualização das notícias. O autor reforça a necessidade de realizar o trabalho pautado na técnica e no método jornalístico consolidado ao longo do tempo em busca da verdade.

Outra experiência presente na coletânea é a do jornalista Mário Xavier, o primeiro e único ombudsman de Santa Catarina, que exerceu a função de 1995 a 1997 no jornal A Notícia Capital. Em entrevista concedida a Juliana Rosas, Mário faz uma análise do período em que esteve à frente da coluna “Fórum de Leitores”, quando procurou criar um ambiente democrático e participativo. Ele expõe o que pensa sobre a crítica de mídia, sobre a função social do jornalismo, o futuro do ombudsman e classifica a profissão na mesma categoria dos ouvidores, visto que o leitor também é um consumidor.

Por fim, a obra apresenta o nascimento do cargo de ombudsman na cidade de Ponta Grossa, no Jornal da Manhã, em 2007. A coluna surgiu em conjunto com a reforma gráfico-editorial do veículo, por iniciativa do então editor do periódico Eloir Rodrigues, e durou até março de 2011. A experiência é narrada por Sérgio Gadini, que desempenhou a função de 2007 a 2008, e por Elaine Javorski, que assumiu a função logo na sequência, de 2008 a 2009.

Gadini descreve a experiência da criação da coluna e faz uma análise sobre as motivações, desafios e dificuldades do exercício de crítica nos espaços jornalísticos. Diante das dificuldades cotidianas relatadas pelos colegas de profissão durante o seu mandato, Gadini assume o papel de intermediário e passa a sugerir pistas aos dirigentes da empresa para resolver ou minimizar tais problemas estruturais que impactavam na produção jornalística. Além disso, o autor também busca produzir de forma didática os seus textos sobre a atividade jornalística e a produção das notícias.

Na avaliação do primeiro ombudsman do Jornal da Manhã, a interação com leitores e moradores foi um diferencial no exercício e reconhecimento do espaço de crítica de mídia no periódico. O autor utiliza a expressão “jornalismo colaborativo” para descrever a experiência de participação da comunidade no impresso.

A segunda jornalista a viver a experiência de ser ombudsman no Jornal da Manhã é Elaine Javorski. Segundo ela, uma das funções principais de um ouvidor é mediar a audiência e os jornalistas, com foco nos interesses informativos e ações editoriais, fortalecendo a qualidade das notícias e a credibilidade do veículo.

Durante o período que ficou responsável pela crítica de mídia, analisou o uso excessivo de textos produzidos por assessorias de imprensa e apontou as dificuldades dos colegas em praticar o jornalismo público na correria do dia a dia. Ela destacou

também a dependência do jornal com as fontes oficiais e a falta de tempo dos jornalistas para diversificar os assuntos, aprofundar os fatos e mostrar a complexidade dos problemas para os leitores.

Dentre os temas, a autora também debateu o cuidado com o texto, com a apuração e diagramação do jornal e traçou alguns pontos importantes para o exercício da crítica, como: ouvir o leitor, acompanhar outros veículos de comunicação para comparar a escolha de certas linhas editoriais e explicar o exercício da profissão de forma clara para o público; desafios que convergem para a questão pedagógica dos meios de comunicação.

No posfácio, a jornalista portuguesa Estrela Serrano expande a análise ao descrever a sua experiência como provedora dos leitores no Diário de Notícias, entre 2001 e 2004 - uma das poucas mulheres a exercer a função no país. Ela aponta ao longo do seu relato como os acontecimentos nacionais e internacionais interferem na profissão, discute a credibilidade dos jornais portugueses e também aborda o futuro do ombudsman nos meios de comunicação.

A coletânea apresenta um relevante debate sobre a atuação do ombudsman e a responsabilidade social da imprensa na veiculação de informações cotidianas, de forma que os leitores possam se posicionar e tomar decisões. Os autores descrevem como os critérios orientadores da conduta dos jornalistas esbarraram em desafios externos e internos inerentes à profissão.

Nos sistemas de mídia noticiosos uma série de fatores pode interferir na produção jornalística realizada nas redações, seja pelo fator tempo, pressão organizacional, precarização do trabalho dos profissionais, ou até mesmo pela forma como as organizações se estruturam, sendo possível observar: empresas familiares, propriedades cruzadas dos meios de comunicação, forte paralelismo político existente e a falta de diversidade de colaboradores nos ambientes de trabalho - questões que também impactam na produção das notícias.

Além disso, há uma relação dicotômica entre o jornalismo, que procura se legitimar como um serviço público - voltado à sociedade - e as empresas, que se organizam a partir da lógica do mercado - em busca de lucro. Essa natureza complexa revela que os modelos ideais de conduta dos jornalistas muitas vezes são tensionados na realidade, pois ocorrem diferenças entre os valores profissionais defendidos na teoria, que prescrevem o que é necessário para se garantir a qualidade noticiosa, e a atividade prática. O jornalismo está em meio a um cenário de múltiplos interesses que diversas vezes se distanciam das normas e dos princípios éticos da profissão.

Por isso, é imprescindível que os meios de comunicação tenham uma estrutura plural e competitiva, com dispositivos de crítica de mídia atuantes, principalmente na figura do ombudsman - foco deste livro. Tal profissional é responsável por fiscalizar o trabalho jornalístico, o que aumenta a transparência do processo, ajuda a manter a qualidade do que é produzido e veiculado ao público e melhora o relacionamento do jornal com o leitor.

Assim, a coletânea selecionada apresenta um valioso registro histórico sobre a evolução do ombudsman no percurso de 30 anos, a partir das experiências relatadas por jornalistas que vivenciaram os desafios dessa profissão. A obra oferece subsídios à formação de jornalistas e também reúne um arsenal de informações relevantes para profissionais da comunicação que desejam estudar e se aprofundar no assunto.

## REFERÊNCIA

GADINI, S., JAVORSKI, E. (org.). **Ombudsman no jornalismo brasileiro**. Florianópolis: Insular, 2018.