

# OMBUSDMAN: a interrupção de uma *fala transversal*<sup>1</sup>

**NETO, Antônio Fausto**

Doutor, Professor do Programa de Pós-graduação em Ciências da Comunicação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS)  
fausto@unisinos.br

## RESUMO

Reflete-se 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 narrativa sobre 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, junto ao ambiente da produção jornalística.

**Palavras-chave:** Ombudsman. Regulação. Dispositivos.

*“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 anteontem (...). 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 vezes nem percebem.”* (Novo ombudsman da Folha começa na terça. FSP - A13, SP 16/08/2008.

*“O ombudsman é alguém que 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)

*“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).

## 1 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; eles constituem uma modalidade de interlocução que reflete sobre a crise de um dispositivo de interação envolvendo o jornal e os leitores – o ombudsman enquanto não apenas um leitor, mas como um organizador de leituras. Particularmente, os enunciados referem-se à 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 a público, como são explicitadas as suas razões na coluna dominical publicada

no formato impresso da FSP, onde se anuncia a “Despedida” do jornalista-ombudsman, bem como os motivos da sua substituição, e, por consequência, 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, pois o jornalista-ombudsman não concordava com a interrupção da modalidade de comunicação envolvendo jornal, ombudsman e leitorado, através de um circuito aberto, via Internet (on-line), processo posto em funcionamento antes de sua nomeação, mas ativado, singularmente, nesta fase do seu mandato. A ruptura é explicada 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 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.”<sup>2</sup>

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, para este artigo, elegem-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 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 distintas seções 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 do Leitor – manifestam-se em três dias sucessivos. Protestam contra a ruptura, externam o desconforto da ‘orfandade’ e com o destino que lhes foi atribuído, ou seja: continuar falando, mas segundo certas condições, para o jornal. O fato mediatiza-se segundo regras enunciativas do dispositivo, 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 à apreciação pública, abrindo sua cozinha e domesticidade numa operação ímpar de trabalho de auto-referencialidade jornalística. Não só reflete sobre seu funcionamento, segundo dispositivos críticos por ele instituído, 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, p. 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 midiatização. Ou seja, em função da ativação, pelo mundo da sóciotécnica, 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 se restrinjam às antigas fronteiras da vida 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 atividade discursiva muito mais complexa do que as designações antevistas pelas motivações explicitadas pelo discurso empresarial que subsidia a sua existência. Ele é muito mais do que um mediador entre jornal e leitor; não apenas um provedor, conforme lembra a concepção portuguesa sobre a prática do ombudsman (FIDALGO, 2004). Ou ainda, espécie de ‘defensor do leitor’, segundo a prática desenvolvida no mundo da mídia ibérico. Segundo perspectivas – qualquer que sejam suas designações – justificadas pela impossibilidade do leitor gerar suas próprias estratégias de leitura, e que de alguma forma pudessem chegar ao âmbito técnico-organizativo-editorial. A ruptura desta estratégia interacional chama atenção para o fato de que o modelo de ombudsman, pensado para uma realidade em que as mídias, constituindo-se num lugar central de mediação entre as instituições e os atores sociais, parecem vencidas pelo próprio avanço do processo de midiatização. Outrora, lógicas e operações de peritos midiáticos estavam restritas às fronteiras do campo midiático propriamente dito. Não parece ser este o momento em que vivemos, quando a cultura, as lógicas, as operações, os peritos e as estratégias midiáticas atravessam todos os campos sociais, organizando e fazendo funcionar suas práticas, segundo as

injunções de seus fundamentos. Isto não quer dizer que as instituições evaporam-se com os efeitos da mediação, mas têm suas práticas afetadas, em seus modos de constituição e funcionamento, por novas operações sócio-simbólicas que tratam de reestruturar seus modos de se pôr em contato, uma com as outras. Significa também que as suas próprias concepções comunicacionais são revistas na medida em que são “acossadas” 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 a 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 produtores e receptores, 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 estratégica da “lógica organizacional”, para se interpor, como um operador a efetivar o funcionamento dos contratos, enquanto delegado autorizado a sustentar uma missão junto ao leitor e a serviço do leitor. Talvez, a expressão “A Folha de rabo preso com leitor”, emblematize a idealidade das expectativas empresariais deste contrato, e a maneira de efetivá-las se daria pela criação de uma ‘zona de contato’ que pudesse assegurar pregnâncias entre jornal e leitores.

### 3 AS AFETAÇÕES DA MEDIATIZAÇÃO

Os modelos de vínculos que reúnem mídias e leitores estão hoje subordinados a ambientes complexos com o que ensejado pela mediação.

O avanço da mediação 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 das expectativas regulatórias definidas pelo lugar organizacional. Se a sua intervenção na Internet e no jornal eram ações distintas através de dupla operação discursiva – 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 fala do próprio ombudsmán, enquanto dispositivo discursivo. De um lugar ambíguo, definido pela função representacional – a serviço do leitor, mas delegado pelo jornal – produz uma ruptura ao fazer com que sua prática discursiva passe a se fazer de modo transversal. A coluna no suporte impresso e sua conversação no 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 pôr em contato uns com os outros e ao mesmo tempo. 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, constituído no ambiente da Internet. Formalizam, de certo modo, um discurso sobre o contrato de leitura e seus efeitos, no estágio em que a lógica empresarial parece ser questionada pelas lógicas emergentes de novas condições de sentido, e sobre as quais se estruturam os processos de construção da noticiabilidade. A própria saída do ombudsmán é convertido em acontecimento, engendrado quase que em tempo real, através de uma estratégia interlocucional de natureza auto-referencial, na qual o sistema jornalístico fala peculiarmente de si próprio. Na coluna, na edição impressa dominical, o jornalista-ombudsmán apresenta sua despedida e as causas de seu afastamento; na coluna “Painel do Leitor”, os leitores se manifestam sobre a ruptura do contrato explicitando a sua orfandade. Numa entrevista, o diretor do jornal destaca, com ênfase, o registro da saída e a posse do novo ombudsmán, explicitando que o lugar último a tomar decisões sobre o contrato de leitura é a lógica empresarial. Em edição seguinte, o novo ombudsmán é convertido em entrevistado onde ‘teoriza’, aludindo divergências com seu antecessor, sublinhando suas funções e a natureza da operação que vai desenvolver: “Diplomata, não militar”. São complexas operações enunciativas que formalizam o próprio acontecimento e os esquemas interpretativos que definem sua nomeação e suas possíveis matrizes de inteligibilidades<sup>3</sup>.

#### 4 REFLEXÕES EM ATO?

Estes registros são enunciações de atores estratégicos e lugares de fala – a direção do jornal, o jornalista-ombudsmán (o que sai e aquele que entra) e o leitor – refletem sobre as possibilidades e os limites de uma ‘fala intermediária’, e a sua conseqüente transformação, pondo 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. As causas e os efeitos do acontecimento são postas, de modo visível, enunciadas na própria ambiência da midiática, dando-se ali uma espécie de ‘analítica’, elaborada pelo próprio ambiente midiático-jornalístico. Na 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 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, mas, de modo particular, dos próprios leitores (“Me deu lições inestimáveis”, e de quem “hoje à noite, em casa ou na rua, não esquecerei o brinde”, FPS - A8, SP 06/04/08). O leitor, um dia após externaliza a sua orfandade, não se sabendo, contudo como viverá o seu ‘luto’... enquanto 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, uma delegação empresarial. Ou seja, uma fala que deriva de um outro autorizador. (“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’. 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’. Pedem, contudo, que se avance sobre outras hipóteses.

## 5 UMA HIPÓTESE: AVANÇOS E RECUOS DO PROCESSO INTERACIONAL

O episódio chama atenção para uma sensível mudança na estratégia interacional que organiza os vínculos entre jornal e seus leitores, indica complexas transformações provocadas pela emergência de novos processos sócio-técnicos e seus impactos sobre os processos interacionais, envolvendo o campo midiático e os atores individuais, enquanto seus receptores. Mudam as estruturas de contato entre produtores e receptores. 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. Esta realidade sócio-técnica-discursiva força a constituição de uma nova interação entre mídia e receptor, expandindo de modo complexo as 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 (lógica) 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 imprevisíveis. Ao invés de instituir novas ‘políticas de contatos’, fazem emergir elementos que põem em risco as ‘fronteiras’ (identitárias, organizacionais, industriais, editoriais do próprio dispositivo enunciativo-comunicacional). Estas questões talvez possam ajudar-nos a compreender a interrupção de uma determinada ‘política de contato’ implementada pela FSP e uma de suas marcas de seu ‘contrato de leitura’. 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. O ‘delegado transgressor’ tem sua produção discursiva interrompida; remove-se o leitor da interação em prática, fazendo-o regressar para o outro lado, para as fronteiras que outrora delimitavam seu acesso ao ambiente tecno-discursivo propriamente dito, o dispositivo jornalístico.

### **5.1 O interpretante do interpretante...**

A ruptura é o desfecho de uma iniciativa interacional 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 autorizador 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 na entrevista aludida acima) 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, segundo certas condições, escuta e faz emergir falas de leitores a serviço do ‘contrato de escuta’ estabelecido pela ‘lógica’ e pelos parâmetros da instância empresarial.

Assim, constitui-se em um ‘interpretante problemático’: a sua existência é efeito de uma autorização, aquele que o delega a praticar uma certa ação comunicativa. Embora esteja a serviço do leitor, deve, contudo, enquanto uma ‘fala intermediária’, se constituir numa espécie de ‘lugar vinculante’; aquele que, por efeito de sua representação, venha a instituir um determinado pacto de discursividades, ou seja: faça fluir sob determinadas condições, o ingresso de outras falas no ambiente e circuito da produção jornalística. Porém, o exercício de poder desta “fala intermediária” é deveras problemático, uma vez que sua 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 e estabelecidos pelo espírito e pela racionalidade regulatória, definidos por um misto de lógica organizacional-jornalística. Trata-se de uma modalidade de ‘terceiro’ que, além de delegada, recebe, assim, do ‘lugar autorizador’ a missão de estar a ‘serviço do leitor’. Mas, lembremos, 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 a ausência de sistemas de avaliação que pudessem funcionar como ‘reduzidores de complexidades’. Ou seja, não existiam sistemas de respostas efetivamente engendrados por atores de outros campos sociais, no sentido de regular as estratégias de ofertas de sentido operadas pela produção midiática. É nestas condições, que o ‘ombudsman’ aparece como um mediador, dotado de uma competência que se prestaria a uma espécie de ‘duplo vínculo’, aspecto que não poderia, contudo, ser consolidado de fato, no âmbito de uma negociação entre produtores-leitores, mas apenas junto ao próprio dispositivo editorial-empresarial. Como se sabe, o ombudsman é, em termos convencionais, um operador de sentido delegado pelo dispositivo jornalístico.

## 5.2 Uma fala deslocada?

As avaliações sobre esta modalidade de fala no interior das relações ‘jornal-leitor’ talvez cuidem pouco da natureza desta interação. A nosso ver, a instituição desta modalidade de fala desponta, nestas condições, 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 – a do ombudsman – 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. 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. Se o primeiro pronuncia a

palavra do lugar que lhe autoriza a sua elaboração, o segundo 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* (grifo nosso), re-direcioná-la, impregnando-a com a enunciação representacional, mas sem que as suas próprias marcas de autoria – enquanto enunciação – 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’ – autorizado por um outro lugar –, o ombudsman está a serviço de fluxos de palavras e de mensagens que possam tornar mais eficaz o trabalho simbólico 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). Estas operações, porém, não podem desconhecer a especificidade estrutural que caracteriza a enunciação produzida por este tipo de ‘lugar de fala’. Do ponto de vista do âmbito empresarial-jornalístico; observa-se que, ainda que o leitor esteja nas preocupações, o foco estratégico do ombudsman-leitor 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 as ‘vozes dos leitores’, o ombudsman é parte deste dispositivo, pois enquanto um leitor do jornal e de seus ‘curtos circuitos’ com os leitores, visa a 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, 1979), 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. Mas em que medida este lugar de fala não é tensionado por outras enunciações que põem em cheque as possibilidades de sustentar esta investida ‘discursiva’?

### 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 caracterizam a vida dos vínculos sócio-simbólicos. No âmbito da comunicação midiática, a Folha beneficiou-se, certamente, da interação travada entre jornal e leitores, via on-line, como um dos jornais pioneiros a apostar nestes procedimentos como um diferencial do seu 'contrato de leitura'. Mas, pelo menos, nos últimos três anos, a incidência dos processos de mediação das práticas sociais e institucionais, inclusive sobre as midiáticas, sofre profundas mutações, e com repercussões sobre seus próprios dispositivos de regulação.

De modo crescente, novas formas de ação dos 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 de bens simbólicos.

A topografia midiática sofre os efeitos destes ventos, como a ascensão estimulada dos receptores aos processos produtivos das mídias, problemática sobre a qual se deve refletir com mais cuidado, para além de análises vigentes 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 mediação aponta para uma nova cena interacional, sinalizando a existência de novos protocolos tecno-simbólicos que reduziriam a natureza assimétrica dos vínculos, 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 modo de funcionamento discursivo do interpretante.

A coluna do ombudsman, enquanto um dispositivo de interpretação deste novo ambiente midiático, é também atravessada pelas injunções destas mutações que não são apenas tecno-discursivas, mas também sócio-mercado-lógicos-culturais. Sabe-se que processos concorrenciais intermédias instalam novos desafios às práticas de contatos entre mídias e receptores, bem como aos próprios processos de interconcorrencialidade midiática. Nestas condições, como permanecer em um 'lugar de fala', na condição de um mediador, quando os leitores já estão deslocados de posições discursivas e instalados na própria ambiência produtiva midiática, jogando o contrato, mas segundo novas regras? Ou mais precisamente, incidindo sobre a própria enunciação?

A mediação da sociedade, e os processos interacionais que nela se desenvolvem, produzem uma 'turbulência' no ambiente comunicacional-jornalístico (FSP),

especialmente em seus dispositivos vinculatórios, 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’ (o jornalista-leitor) que ‘observa’ o funcionamento do sistema, visando o aperfeiçoamento de suas operações. A plataforma tecno-midiática reformula, assim, o papel cognitivo e pedagógico das estruturas observacionais e interpretativas. O jornalista-leitor não deve permanecer uma ‘fala intermediária’, pois suas atribuições são 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 seu perfil e suas relações com os produtores.

#### **5.4 Da ‘fala intermediária’ à ‘fala transversal’**

A midiatização transforma o papel do ombudsman, que sofre uma ‘socialização’ provocada 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, é dinamizada por um outro tipo de relação discursiva com o leitorado. Estes, não mais situados nas fronteiras externas ao ambiente midiático, uma vez já estão instalados nas próprias dinâmicas e nos fluxos deste ambiente. Emerge nova dinâmica interacional que coloca o ombudsman numa outra relação com o leitor, e que reformula o seu protagonismo no processo editorial jornalístico.

Pressionado 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 converte em uma fala problematizável, circunstância em que o *status* do mediador – se, de todo, não abolido – reformula, em ato, sua prática enunciativa. Mudanças que envolvem jornal e leitor, assim, como efeito deste deslocamento. Apenas alguns registros: a transformação do ambiente de críticas que ora eram dirigidas apenas para o jornal, em um pequeno círculo, expandindo-se para um outro ambiente; novas formas de intervenções na temporalidade cotidiana do jornal, estimulando a reflexão do leitor sobre o jornal; a construção um outro tipo de co-responsabilidade, ao estimular o controle de qualidade pelo senso fiscalizatório do leitor; qualificação do projeto mercadológico do jornal às voltas com a questão da qualidade editorial e da transparência; a emergência de novos interpretantes, ampliando a robustez deste lugar

interpretativo; a própria ascensão do leitor, segundo novas condições de produção discursiva, são alguns elementos a indicar a emergência de uma possível (nova) cultura qualitativa, envolvendo mídia e seus consumidores.

É possível que a interrupção desta fala, segundo os moldes que foram desenhados, aponte para as incompletudes da midiatização, quando as idealidades da organização jornalística estimam que seus processos podem dar conta, de modo abrangente, das possibilidades de produção de sentido. Porém, as manifestações da midiatização 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 sobre as quais não exercem resoluções. Se as incompletudes decorrem de estratégias, provocam também mutações em regimes discursivos. O trabalho discursivo da experiência do ombudsman com seu deslocamento de uma estratégia a outra, motivando a interrupção de um circuito de sentidos, pode ter como causa os efeitos de uma ‘fala intermediária’ convertida em uma 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 à face a face com o leitor; do leitor iluminado ao leitor esclarecedor, da transcendência à permuta, da afirmação à dúvida”. (MOUILLAUD, 1997, p. 179) A decisão organizacional da FSP, ao fazer recuar o ombudsman, enquanto interpretante transversal, a uma posição discursiva (representacional), aponta, nestes materiais analisados, para os próprios limites do jornalismo. E também desafios, no sentido de não poder tecer – fora deste marco regulatório – a produção de sentido de novos contratos de leitura compartilhados com o leitorado, mesmo que bafejado pelos ventos estimuladores da sócio-técnica, como os da Internet. Destes, tira proveito quando são canalizados para ‘educar o leitor’ para adaptar-se, enquanto consumidor, aos dispositivos de produção editoriais e seus dividendos. 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, caminhos outros pelos quais o jornal encontre seu novo papel...

### **Ombudsman: The interruption of a speech transversal**

#### **ABSTRACT**

The reflection is about the transformations on the 'speech regime' of interaction processes launched at journalism from discursive strategies that structure the work of an ombudsman as an interpretative device. The reference taken is the narrative about the substitution of Folha de São Paulo's ombudsman, motivated by expansion on the conditions of his "intermediary speech" into "transversal speech", and characterized by the transition of the readers to a new modality of interaction and criticism, next to the environment of journalistic production.

**Keywords:** Ombudsman. Regulation. Device. Interaction. Ambience. Reader.

### **Ombudsman: La interrupción de una habla transversal**

#### **RESUMEN**

Se refleja sobre las transformaciones de los regímenes de hablas de procesos internacionales desencadenados en el ámbito periodístico, a partir de las estrategias discursivas que estructuran el trabajo del ombudsman como un dispositivo interpretante. Se toma como referencia la narrativa sobre la sustitución del Ombudsman del periódico brasileño Folha de São Paulo, motivada por la ampliación de las condiciones de su habla intermediaria en habla transversal, y que se caracteriza por la ascensión del lectorado a una nueva modalidad de interacción y crítica, junto al ambiente de la producción periodística.

**Palabras claves:** Ombudsman. Regulación. Dispositivos. Interacción. Âmbito. Lector.

#### **REFERÊNCIAS**

BARTHES, Roland. *Como vivir juntos?* Buenos Aires: Século XXI, 2005.

BLOOM, Harold. *Um mapa de leitura*. Rio de Janeiro: Imago, 1995.

BRAGA, José Luiz. *A sociedade enfrenta a sua mídia*. São Paulo: Paulus, 2006.

CHAMPAGNE, Patrick. Le mediateur entre deux monde. Transformation de champs médiatique et gestion 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 presse 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. **Fragmentos de um tecido**. São Leopoldo: Unisinos, 2004.

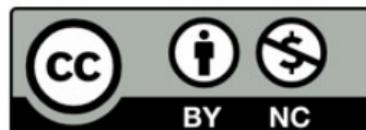
---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no NP Semiótica, da Intercom - VIII Encontro dos Núcleos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> ("Jornal precisa encontrar seu papel, diz ombudsman". FSP - A8, 20/04/2008).

<sup>3</sup> (Despedida. Coluna do Ombudsman. FSP A6, SP 06/04/2008; Novo Ombudsman da Folha começa na terça. FPS 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. FPS A8. SP, 20/04/2008; Diplomata não militar - Coluna do Ombudsman. FSP A8. SP, 06/04/2008).

Copyright (c) 2008 Autor(es) / Copyright (c) 2008 The author(s)  
The copyright of works published in this journal belong to the authors, and the right of first publication is conceded to the journal.  
Due to the journal being of open access, the articles are of free use in research, educational and non-commercial activities.



Selo CC-BY-NC com Direito Autoral\_2008