



## Experiências de autocritica em jornais brasileiros

**Edilene dos Santos Ogura** - Universidade Estadual de Ponta Grossa | Ponta Grossa | Paraná | Brasil | [edi\\_leninha@yahoo.com.br](mailto:edi_leninha@yahoo.com.br) |  <https://orcid.org/0000-0002-7442-1735>

A crítica é algo intrínseco ao ser humano. Gostar, não gostar, achar que poderia ter sido melhor são condições que levam à crítica. Na área profissional, todos estamos sujeitos a tais apontamentos, inclusive os jornalistas, embora muitos de nós não as aceitemos. Se a crítica vinda de fora já é muitas vezes rebatida, então, aquela que vem de dentro da Redação, feita publicamente por algum par, gera desconforto. Talvez por isso a função de *ombudsman*<sup>1</sup> – um canal direto entre o leitor e o setor de jornalismo – seja tão impopular no Brasil.

É sobre esta função, exercida por um seletivo grupo de jornalistas ao longo dos últimos 30 anos no Brasil, que trata o livro “*Ombudsman no Jornalismo Brasileiro*”, lançado em setembro de 2018 pela Editora Insular. A obra, organizada pelos professores Elaine Javorski e Sérgio Gadini – *ex-ombudsmans*<sup>2</sup> –, apresenta uma coletânea com nove artigos que relatam experiências vivenciadas por críticos em jornais de diferentes regiões brasileiras.

No Brasil, a função de *ombudsman* nasceu na Folha de S. Paulo, em 1989, e foi exercida primeiramente por Caio Túlio Costa, que assina o prefácio da obra. Durante a década de 1990, a novidade chamada *ombudsman* se espalhou por diversos cantos do país, todavia – como aponta o livro – muitas vezes não passou de euforia momentânea. A pioneira Folha de S. Paulo é um dos únicos jornais que mantêm a função até os dias atuais.

A seleção dos textos para o livro demonstra que jornais do interior do Brasil também seguiram a ideia e implantaram seus *ombudsmans*. Talvez

---

<sup>1</sup> Palavra de origem sueca – *umbuds man* –, cujo significado é representante.

<sup>2</sup> Pode parecer equivocado, mas o plural de *ombudsman* no Brasil é *ombudsmans*. Vide <https://www1.folha.uol.com.br/ombudsman/2018/01/1789462-nome-da-funcao-e-comum-aos-dois-generos.shtml>. Acesso em 11 mai.2019.



por dois motivos: o primeiro deles pela preocupação (queremos crer) com a melhoria da qualidade do jornalismo exercido, derrubando, mais uma vez, a tese de que somente a grande imprensa/jornais de referência – em especial do eixo Rio-São Paulo – primam por um padrão de qualidade; o segundo motivo, pelo modismo visando ao marketing, ou seja, o meio de comunicação, ao decidir implantar a função, apostava no aumento da credibilidade junto aos leitores.

A coletânea traz experiências de autocrítica nos jornais Folha de S. Paulo, Correio da Paraíba, Diário do Povo (Campinas, SP), O Povo (Fortaleza), A Notícia Capital (Florianópolis) e Jornal da Manhã (Ponta Grossa, PR) por meio de artigos produzidos pelos próprios ocupantes do cargo no passado e entrevistas com *ex-ombudsmans*. O posfácio é assinado por Estrela Serrano, que exerceu a função no *Diário de Notícias*, de Portugal. Neste país, o *ombudsman* é chamado de provedor (a).

No prefácio, Caio Túlio Costa considera que o trabalho do *ombudsman* é questionar tudo que está no meio de comunicação analisado. No Brasil, os jornais impressos são praticamente os únicos que abriram/abrem espaço para esse tipo de crítica. Paulo Rogério, autor de um dos textos sobre a experiência de ser *ombudsman* no *O Povo*, destaca que exercer esta função é como ser um ouvidor dos consumidores. É a lógica: consumidor quer fazer uma queixa em relação ao produto recorre ao ouvidor, e é/era, como muitos autores da coletânea relatam, esse tipo de atuação que acontecia/acontece entre *ombudsman* e leitor. Em contrapartida, atender aos interesses do leitor também poderia ser provocar a ira dos colegas da Redação.

Neste sentido, Elaine Javorski, ao relatar sua experiência como *ombudsman* no Jornal da Manhã, considera que o jornalista no exercício desta função “precisa ter conhecimento apurado sobre o percurso e lugar histórico do jornal em que atua e também da sua linha editorial” (2018, p. 163), pois, como outros articulistas da coletânea indicam, as dificuldades técnicas dos jornalistas da Redação e a pressão do tempo corroboram para uma qualidade de conteúdo inferior à desejada.



Entre os diversos aspectos positivos do livro estão textos que remetem a Alberto Dines, considerado o maior crítico de jornalismo do Brasil e falecido em maio de 2018, e exemplos de situações reais em que a crítica feita pelo (a) *ombudsman* à prática jornalística trouxe resultado. Outro ponto abordado na obra é de que a função, hoje muito restrita no país, deveria ser considerada essencial para restabelecer a credibilidade da imprensa em tempos de *fake news*. “Não há momento mais necessário nem mais oportuno para a existência da função do *ombudsman*” (COSTA, 2018, p. 11).

Serrano põe o dedo exatamente nessa ferida, provocada pelo mau uso das redes sociais e, eventualmente, reproduzida pela imprensa. Diferente dos demais cidadãos que hoje se expressam com muito mais autonomia, facilidade e agilidade, mas nem sempre atentos às consequências que as palavras – escritas ou pronunciadas – podem provocar, os jornalistas devem ter o discernimento de sua atuação, com ética e respeito ao interesse público. É por isso que existe diferença entre jornalismo e publicações/postagens em redes sociais, muitas vezes travestidas de “notícias”. Nesse sentido, qualquer crítica que busque efetivamente a melhoria na qualidade do jornalismo é válida.

Alguns autores da coletânea chegam a considerar a coluna do (a) *ombudsman* nos jornais uma aula de alfabetização midiática. “É necessário educar a sociedade para a mídia e fazer com que ela perceba sua importância na produção e divulgação da notícia, ainda mais em tempos de excesso de informação duvidosa” (JAVORSKI, 2018, p. 172). Paulo Rogério (2018, p. 109) acrescenta que, para os jornalistas, essa preocupação em se debruçar sobre a imprensa com olhar crítico deveria vir antes de sua entrada no mercado de trabalho, isto é, ser desenvolvido nas faculdades, “com análises dos materiais disponibilizados e conhecimento real da função, uma atividade que pertence somente a jornalistas profissionais”.

Por apresentar apenas experiências passadas e somente nos jornais impressos, talvez a obra careça de alguma atualidade, já que hoje o



exercício da função de *ombudsman* também ocorre em outras plataformas, como os portais de notícia – a Folha de S. Paulo é um exemplo. Mas esta é uma adequação que precisa começar nos meios de comunicação que estiverem dispostos a receber a autocrítica em nome da qualidade de seu conteúdo. Certamente, as novas experiências seriam muito diferentes das relatadas no livro, uma vez que alguns dos autores queixam-se da baixa participação dos leitores no envio de comentários, reclamações e sugestões. Com as redes sociais tão à mão e o estímulo à liberdade de expressão nos dias de hoje, muito provavelmente os leitores abarrotariam as caixas de e-mails e aplicativos de mensagens dos *ombudsmans*.

Ao finalizar esta resenha, considero pertinente citar que passei pela experiência de ser “observada” pelo ombudsman quando atuei como repórter do Jornal da Manhã, entre 2009 e 2010. Lembro-me de que havia grande expectativa dos jornalistas da Redação pela edição de domingo, na qual era publicada a coluna de autocrítica; a ansiedade era para saber para onde ou a quem de nós o dedo do (a) *ombudsman* estaria apontado publicamente em cada semana. A reunião de pauta da segunda-feira sempre era a mais tensa. Contudo, recordo-me também de que a coluna trazia elogios quando se produzia um material de qualidade, um furo de reportagem bem apurado.

Para mim, a experiência de ser “criticada” pelos pares foi salutar e deveria ser uma constante nos meios de comunicação. Ao contrário de outras profissões, o trabalho jornalístico realizado num dia não se encerra com a publicação da notícia no dia seguinte; ela repercute. “Talvez não exista profissão com trabalho final menos apurado do que a jornalística”. (COSTA, 2018, p. 10). A busca constante pela verdade e pluralidade das informações é a premissa do jornalismo e, mesmo assim, os “olhos clínicos” dos *ombudsmans* captam constantemente falhas em alguma etapa do trabalho jornalístico (apuração, redação ou edição). Por isso, a crítica, quando sugere melhorias ao jornalismo, deve ser considerada essencial.



## Referência

JAVORSKI, Elaine; GADINI, Sérgio (Org.). **Ombudsman no jornalismo brasileiro**. Florianópolis: Insular, 2018.