MIDIATIZAÇÃO E JORNALISMO – INTERFACES PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA CRÍTICA SOCIAL DA MÍDIA

MEDIATIZATION AND JOURNALISM - INTERFACES FOR BUILDING A MEDIA CRITICISM

Alisson Coelho[1]

Resumo: As profundas alterações sociais vividas nas últimas duas décadas especialmente a partir da popularização da internet em paralelo ao acelerado processo de midiatização da sociedade, têm impactado de forma sistemática a forma como nossas sociedades se organizam. O consumo de informação também tem mudado profundamente, com as distâncias entre os diferentes participantes dos processos comunicacionais diminuindo significativamente. Nesse contexto cresce a incidência do que aqui chamamos de crítica social das práticas jornalísticas. Neste artigo, analiso a construção desses comentários na internet a partir de análise de caso envolvendo o jornal Folha de S. Paulo.

Palavras-chave: Jornalismo. Crítica de Mídia. Circulação.

1. Jornalista, mestre e doutorando em Comunicação do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Unisinos. Bolsita Capes. E-mail: alissonjornal@gmail.com.

Abstract: The profound social changes experienced in the last two decades, especially from the popularization of the internet in parallel with the accelerated process of mediatization of society, have systematically impacted the way our societies organize themselves. The consumption of information has also changed profoundly, with the distances between the different participants of the communicational processes diminishing significantly. In this context, the incidence of what we call social criticism of journalistic practices grows. In this article, I analyze the construction of these comments on the internet from a case analysis involving the Folha de S. Paulo newspaper.

Keywords: Journalism. Media Criticism. Circulation.

1 Noções compartilhadas

O jornalismo é uma atividade que historicamente foi se transformando ao longo do tempo, em especial, no último século. Em um contexto de acelerada midiatização da sociedade, a atividade de produzir e difundir notícias segue em um momento de readequação de suas práticas e estruturas.

Entre as mudanças das últimas duas décadas, uma é analisada aqui: as relações entre mídia e sociedade. A ideia em análise é que o processo de midiatização potencializa o que chamo de crítica social da mídia. Em outras palavras: a sociedade imersa em lógicas e processos que são tipicamente oriundos dos meios de comunicação de massa passa a, em parte, se comportar sob essa lógica e se utiliza desses mecanismos típicos de uma sociedade midiatiza para criticar a mídia.

Como demonstrado por Coelho (2015), parte desses comentários volta aos meios interferindo, de uma forma ou de outra, na produção de notícias. É o que Braga (2006) chama de Sistema Social de Resposta. O objetivo aqui é observar o que estamos chamando de *construção social da crítica das práticas jornalísticas* dentro de um contexto midiatizado.

As discussões teóricas que buscam pensar os processos de crítica de mídia através de múltiplos dispositivos, são potencializadas por uma análise contextual do processo de midiatização da sociedade. Esses aportes subsidiam uma exploração empírica de base netnográfica (Amaral et al., 2009), mas que metodologicamente se baseia em um estudo de caso singular (Braga, 2008).

Aqui, analisamos as repercussões de uma reportagem publicada pelo jornal Folha de S. Paulo na edição de 17 de julho de 2016, e que que trazia números de uma pesquisa do Instituto Datafolha sobre a situação política brasileira. Para complementar o levantamento, foi realizada uma entrevista com Vanessa Henriques, a assistente da Ombudsman da Folha, Paula Cesarino Costa, presencialmente no dia no dia 8 de setembro de 2016.

2 Novas lógicas, novos fluxos comunicacionais

Esse artigo parte de uma visão da Comunicação como objeto complexo e em transformação. 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. O discurso é então visto 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. Nesse contexto, altera-se 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).

Em seu Esquema Para Análise da Midiatização, Verón (1997) afirma que nesta nova configuração não existem processos lineares de causa e efeito, mas sim, um emaranhado

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.

Nessa re-situação de papéis o que historicamente chamamos de recepção deixa o papel passivo que durante décadas lhe foi atribuído, ou de simples resistência, e se transforma em um ator preponderante.

> Tais junções circulatórias 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).

É com base nessa ideia de uma comunicação circular formada por sucessivos feedbacks, e na qual o receptor tem seu papel muitas vezes deslocado, que podemos situar o Sistema de Resposta Social. A circulação é, então, "transformada em lugar no qual produtores e receptores se encontram em jogos complexos de oferta e reconhecimento". (Fausto Neto, 2010, p. 02).

A partir do momento em que se pensa a produção discursiva a partir de fluxos e circuitos, é preciso reposicionar os processos do jornalismo, repensando a cadeia que se articula na construção do discurso. Braga (2012) observa, em uma perspectiva que ajuda a entender esses circuitos e dá base a esse artigo, 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.

Essa circulação complexificada é o ambiente onde hoje majoritariamente circula com mais força o comentário crítico sobre a mídia. Assim, 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.

Nesse contexto, ao pensar a midiatização como o processo interacional de referência, as ferramentas e linguagens da mídia passam a ser de domínio dos receptores. No mesmo sentido, Krotz (2007) conceitua a midiatização como um "meta-processo", indispensável aos estudos da comunicação, e presente nos mais diversos campos sociais.

Considerando a midiatização como "um processo recíproco entre a mídia e outros domínios ou campos sociais" (p. 25) Hjarvard (2014) ressalta a crescente interdependência da interação entre mídia, cultura e sociedade. Aqui, assumo a ideia de que nesses fluxos temos também o movimento daquilo que vai da sociedade para os meios. Em especial, me interessa observar o que há de críticos nesses fluxos, e como a sociedade constrói, na sua interação com os meios, um comentário crítico ao jornalismo.

Para Braga (2006), 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.

Aqui, então, tratamos de observar essa difusão com o objetivo de buscar regularidades, formas de comportamento, que deem base a uma análise da construção desses comentários que contêm em sim um conteúdo de crítica aos meios. O caso objeto de análise nesse artigo é apresentado a seguir.

3 Povo *versus* Folha

Em julho de 2016 o Brasil vivia um momento raro. Tinha então uma presidente da república eleita, Dilma Rousef, porém afastada. Enquanto isso, o país era governado por um presidente interino, Michel Temer, cuja legitimidade era contestada.

A primeira pesquisa mais aprofundada de um dos grandes institutos do país sobre o momento político brasileiro, após a posse de Temer, viria a público no dia 18 de julho. O Instituto de Pesquisas Datafolha realizou levantamento nos dias 14 e 15 de julho de 2016. Foram realizadas 2.792 entrevistas em 171 municípios, com margem de erro máxima de 2 pontos percentuais. Nesse momento, Michel Temer governava interinamente desde 17 de abril, ou seja, há três meses. A pesquisa foi a base da manchete da Folha de S. Paulo na edição de 17 de julho com o título "Cresce o otimismo com a economia, diz Datafolha".

Além da matéria que virou manchete, publicada na página A4, a pesquisa do Datafolha gerou outra, que abriu a página A5: "Para 50% Temer deve ficar; 32% são pró-Dilma". A mesma reportagem ainda dizia, na linha de apoio, que um terço dos entrevistados não sabiam o nome do presidente interino, e destacava que a gestão Temer era bem avaliada por 14% dos entrevistados. Esses números já eram destacados na capa do jornal.

Analisado o título da reportagem, ela trazia algo realmente novo. Em 9 de abril, pouco antes do afastamento de Dilma Rousseff, o mesmo instituto Datafolha havia divulgado pesquisa que mostrava 79% dos brasileiros queriam a saída de ambos, Dilma e Temer, e a consequente realização de novas eleições.

Três meses depois, essa nova pesquisa mostrava que apenas 4% dos entrevistados pediam a saída tanto da presidente eleita quanto do presidente interino, e apenas outros 3% pediam novas eleições. Uma queda de mais de 70 pontos percentuais no desejo dos eleitores por uma nova ida às urnas, ideia de que havia sido encampada por Dilma Rousseff

na fase final do processo de impeachment. A Folha não publicou quais as perguntas que foram feitas pelo Datafolha para chegar a esses resultados.

Os dados geraram perplexidade nos leitores da Folha de S. Paulo. A postagem da reportagem que dizia que 50% dos entrevistados queriam Michel Temer até o final de 2018, e que ainda outros 32% preferiam a volta de Dilma Rousseff, recebeu 740 comentários na fanpage no jornal no Facebook. Desde as primeiras manifestações, fica claro o estranhamento que esses dados geraram.

Em pouco tempo, sites e blogs passaram a criticar tanto a Folha de S. Paulo quanto o Datafolha pela pesquisa. Isso porque, na pergunta que foi formulada aos entrevistados, e que não havia sido publicada naquele dia pela Folha e nem pelo Datafolha, não havia sido dada a opção "nova eleição". A pergunta formulada foi: "Na sua opinião, o que seria melhor para o país: que Dilma voltasse à Presidência ou que Michel Temer continuasse no mandato até 2018?[2]"

A Folha de S. Paulo em sua matéria não esclarece esse ponto. Apenas cita que 4% citaram "nenhum dos dois" e que 3% disseram "novas eleições". No dia seguinte à publicação dos dados, uma nova informação veio a público. Folha e Datafolha haviam decidido não publicar que a pesquisa havia perguntado se os eleitores desejavam uma nova eleição. Nessa questão, 62% dos eleitores haviam concordado com a tese de um novo pleito, defendida pela presidente Dilma Rousseff.

A pesquisa e sua divulgação receberam forte crítica na internet. Um dos textos mais veementes é do site The Intercept, mantido pelo jornalista norte-americano Glenn Greenwald. Em seu texto[3], Greenwald afirma que "tornou-se evidente que, seja por desonestidade ou incompetência extrema, a Folha cometeu uma fraude jornalística". O jornalista argumenta que "ao limitar de forma infundada as respostas

2. http://media.folha.uol.com.br/datafolha/2016/07/18/av_presidente_michel_temer_v2.pdf

3. Disponível em https://theintercept.com/2016/07/20/folha-comete-fraude-jornalistica-com-pesquisa-manipulada-visando-alavancar-temer/

a apenas duas opções, a Folha gerou as amplas distorções observadas nos resultados".

Além do The Intercept, outros sites apontaram erros na pesquisa do Datafolha e na reportagem da Folha de S. Paulo. O Brasil 247 segue a mesma linha e fala em "fraude estatística". O Diário do Centro do Mundo, Tijolaço, Brasil Post, Revista Forum, dentre outros espaços, também falaram sobre o tema, em muitos casos, usando o texto de Glenn Greenwald como referência.

Mesmo veículos de comunicação considerados mais tradicionais, como o El País, e O Globo, noticiaram a polêmica em que a Folha se envolveu pela divulgação da pesquisa. No mesmo dia em que o The Intercept e outros sites falaram sobre a pesquisa publicada dois dias antes, a própria Folha noticiou a polêmica, com o título: "Perguntas feitas em pesquisa Datafolha causam polêmica"[4]. Naquele dia, 20 de julho, o jornal paulista também divulgou as perguntas que haviam sido feitas aos entrevistados pela pesquisa. Nesse mesmo texto, o jornal dizia que não houve erro, e que tanto a publicação, quanto o instituto de pesquisas, agiram com "transparência".

Apesar do editor-executivo do jornal ter afirmado que "o resultado da questão sobre a dupla renúncia de Dilma e Temer não pareceu especialmente noticioso, por repetir uma tendência, além de o jornal considerar tratar-se de cenário político pouco provável", a Ombudsman da Folha não considerou a argumentação válida, e falou sobre o caso.

No domingo seguinte, Paula Cesarino Costa afirma já no título da sua coluna[5]: "A Folha errou, e persistiu no erro". Ela afirma que questionou o executivo sobre o tema, e reforça que o jornal errou no caso. Por fim, reitera:

> A meu ver, o jornal cometeu grave erro de avaliação. Não se preocupou em explorar os diver-

4. Disponível em http://www1.folha.uol.com.br/poder/2016/07/1793761-perguntas-feitas-em-pesquisa-datafolha-causam-polemica.shtml

5. Disponível em http://www1.folha.uol.com.br/colunas/paula-cesarino-costa-ombudsman/2016/07/1794799-a-folha-errou-e-persistiu-no-erro.shtml

> sos pontos de vista que o material permitia, de modo a manter postura jornalística equidistante das paixões políticas. Tendo a chance de reparar o erro, encastelou-se na lógica da praxe e da suposta falta de apelo noticioso. A reação pouco transparente, lenta e de quase desprezo às falhas e omissões apontadas maculou a imagem da Folha e de seu instituto de pesquisas. A Folha errou e persistiu no erro. (Costa, 2016).

4 Uma análise preliminar

A polêmica envolvendo a Folha de S. Paulo e o Instituto Datafolha reserva algumas lições ao jornalismo, e sobre os diferentes dispositivos críticos midiáticos em uma sociedade em midiatização. Do que podemos observar até aqui, existe o que podemos chamar de uma *construção social da crítica das práticas jornalísticas*.

Nessas novas ambiências, as vozes que buscam dialogar criticamente com as redações se confundem entre si. Diferentes atores a partir de diferentes canais que funcionam de maneira independente e inter-relacionada, a partir de circuitos e lógicas próprias, mas que se entrelaçam.

Fica evidente que o leitor é parte da construção de uma crítica que é coletiva, e que justamente por ser coletiva, repercute nas redações. Nesse sentido, é importante analisar o que diz a ombudsman da Folha de S. Paulo sobre o caso. Já em sua coluna, Paula Cesarino Costa ressalta a importância da manifestação do leitor. "Desde que assumi[6] o mandato, nenhum assunto mobilizou tanto os leitores. Do total de mensagens recebidas desde quarta-feira, 62% foram críticas e acusações ao jornal".

Na busca por entender a construção dessa crítica publicada na caixa de comentários da fanpage do jornal, todos os 740 comentários foram salvos e lidos individualmente. Na

6. Paula Cesarino Costa assumiu o cargo em abril de 2016.

leitura, três tipos de manifestações dos leitores foram percebidas: comentários que discutiam o tema da matéria em, si sem uma problematização do conteúdo; comentários que contestavam os dados a partir de uma crítica ao Instituto Datafolha, e aos institutos de pesquisa de maneira geral; e por fim, comentários que criticavam o jornal Folha de S. Paulo, ou a mídia de maneira abrangente.

É possível observar que em 112 comentários publicados os leitores faziam críticas diretas ao Instituto Datafolha ou aos institutos de pesquisa de maneira geral. Isso quer dizer que 15,13% dos leitores que leram a matéria resolveram não comentar diretamente sobre seu teor, mas sim, levantar dúvidas sobre o levantamento realizado.

Além das críticas direcionadas ao Datafolha, haviam comentários dos leitores que eram dirigidos à Folha de S. Paulo especificamente e à mídia/imprensa de maneira geral. Foram 119 posts criticando a reportagem da Folha e a imprensa brasileira, o que mostra que 16,08% dos leitores que se manifestaram fizeram alguma crítica negativa à publicação em função da notícia veiculada.

Os comentários que faziam uma crítica ao jornal foram separados, e reanalisados, na busca por particularidades e regularidades entre si. Dos 119 comentários em tom de crítica ao jornal, nove (7,63%) utilizaram sites e blogs como referência no momento de criticar a Folha. Ainda que não seja um número grande, essas eram as manifestações mais extensas, em que se percebia um cuidado maior na formulação da crítica. Esse dado é analisado a seguir.

Uma semana após a publicação da matéria, as críticas ao jornal em função da publicação da pesquisa retornaram. Isso ocorreu a partir da já citada publicação da coluna da Ombudsman Paula Cesarino Costa. Para entender o que levou a profissional a escrever sobre o assunto, e de que forma a atuação dela se tornava também um mecanismo de fomento à crítica dos leitores, optei por visitar o departamento de ombudsman da Folha de S. Paulo no dia 8 de setembro de 2016. O objetivo era conversar com a profissional. No entanto, em função de sua ausência, a entrevista foi realizada com a assistente dela, Vanessa Henriques, que

é responsável pelas interações com os leitores, e com o levantamento das informações que subsidiam as colunas de Paula Cesarino Costa.

Durante a tarde que passei no setor de ombudsman da Folha de S. Paulo, Vanessa Henriques explicou os processos internos realizados no departamento, e falou sobre o caso. "Tivemos um salto gigantesco na quantidade de mensagens recebidas no período logo após a publicação da pesquisa" (Henriques, 2016). Essa entrevista também dá base a outras análises, como veremos em seguida.

4.1 O papel do jornalista

Na coluna publicada sobre o caso, Paula cita ainda outros dispositivos críticos, para além do comentário social. Nominalmente, a ombudsman recupera críticas feitas ao jornal por dois sites. O primeiro, e provavelmente o mais representativo, é o The Intercept, do jornalista norte-americano Gleen Greenwald. O segundo é o Tijolaço, do também jornalista Fernando Brito.

> Os sites The Intercept, do jornalista Glenn Greenwald, e Tijolaço, do jornalista Fernando Brito, acusaram a Folha de «fraude jornalística com pesquisa manipulada visando alavancar Temer».
>
> Em trabalho complementar, comprovaram que o jornal omitira da reportagem e do questionário divulgado no site do Datafolha questão proposta aos entrevistados sobre a convocação de novas eleições. (Costa, 2016)

Esse é um ponto interessante porque mostra como essa crítica é socialmente construída em rede. Ao ser questionada sobre o uso dessas referências, Vanessa Henriques afirma que ela não faz uma pesquisa específica nesses sites, mas que os próprios leitores utilizam essas leituras para dar base à crítica que formulam e encaminham. "Isso é muito comum. É comum o leitor referenciar outra fonte de informação

em casos com maior repercussão. O leitor está muito bem informado".

Essa busca por fontes diversas na hora de construir uma crítica ao jornalismo, por parte dos leitores, pode ser vista nos comentários do post da Folha de S. Paulo. As primeiras manifestações após a publicação da postagem na fanpage do jornal não faziam qualquer menção a outras fontes. Após blogs e portais repercutirem a pesquisa, alguns leitores passaram colocar links para os textos como forma de legitimar a sua crítica. Outros, comentaram suas impressões, e depois voltavam à página com outras referências. A seguir, dois comentários de um mesmo leitor. Entre o primeiro e o segundo há um intervalo de tempo de 7 minutos:

> Raimundo Nonato Pereira Moreira Folha de S.Paulo, como 50% dos brasileiros querem a permanência do vice golpista, se, conforme a mesma pesquisa, 30% não sabem o nome do sujeito? Além de golpista a Folha de S.Paulo também se tornou estelionatária? (Comentário, 2016).

> Raimundo Nonato Pereira Moreira: A pesquisa é uma fraude estatística, Folha de S.Paulo. Ver texto e matéria do site Brasil 247: «Edição deste domingo da Folha de S. Paulo publica uma pesquisa que tem como finalidade influenciar senadores e consolidar o golpe parlamentar no Brasil [...]"(Comentário, 2016).

Além do Brasil 247, foram usados como referência pelos leitores no Facebook links de textos de outras duas publicações: The Intercept e Diário do Centro do Mundo. Aqui, é importante observar como o jornalista ainda ocupa uma posição de credibilidade. Se analisadas as publicações citadas, tanto pelos leitores quanto pela ombudsman, é possível perceber que a maioria delas têm sua credibilidade construída a partir do nome de jornalistas que saíram da chamada grande mídia.

O Brasil 247 foi idealizado pelo jornalista Leonardo Attuch. Na seção "Quem Somos", Attuch apresenta seu currículo como profissional com passagens por "várias redações,

como Correio Braziliense, Veja, Exame, Estado de Minas, Istoé Dinheiro[7]". Forte crítico da chamada "mídia tradicional", Paulo Nogueira dirige o Diário do Centro do Mundo. O jornalista, teve uma longa carreira passando por veículos como Veja, Exame, Época, Editora Abril e Editora Globo, tendo se desligado da Abril, onde era correspondente em Londres, em 2012. A exceção aqui é o Tijolaço, blog mantido pelo jornalista Fernando Brito, que construiu sua carreira como assessor de imprensa de Leonel Brizola.

A maior referência no que diz respeito à polêmica envolvendo a Folha de S. Paulo e o Datafolha, no entanto, foi o texto publicado no site The Intercept. O portal mantém equipes no Brasil e nos Estados Unidos, e tem como principal nome o vencedor do Pulitzer, jornalista estadunidense Glenn Greenwald, que atualmente vive no Rio de Janeiro. Reconhecido internacionalmente por suas reportagens premiadas, Greenwald já escreveu para publicações como o The Guardian. Nos últimos meses, tem criticado a mídia brasileira, especialmente na cobertura do processo de impeachment da presidente Dilma Rousseff.

Na maioria dos casos, então, temos um grupo de profissionais do jornalismo que construiu uma credibilidade tendo seus nomes vinculados a grandes grupos de mídia. Esses jornalistas fazem um movimento de saída da grande imprensa, e passam a ocupar um lugar que mistura notícia, opinião e crítica de mídia. Pela trajetória que construíram, na imprensa, acabam ocupando um espaço importante nisso que estamos chamando de construção social da crítica das práticas jornalísticas.

4.2 A dupla vida do ombudsman

Nesse contexto de uma crítica construída coletivamente, é interessante observar o papel do ombudsman nesse processo. É ela a profissional que faz uma das ligações da crítica com a redação. Como representante do jornal, ela co-

7. http://www.brasil247.com/pt/247/info/175/quem-somos.htm

leta, seleciona, e leva aos editores aquilo que os leitores estão falando sobre a publicação. Coloco a ombudsman como uma das ligações porque, como demonstramos em pesquisa anterior (Coelho, 2015), os jornais, inclusive a Folha de S. Paulo, dispõem de um aparato de coleta de impressões e críticas da sociedade que envolve outros profissionais.

Em outra ponta do processo, a ombudsman é, ela própria, uma estimuladora da crítica. A coluna publicada na semana seguinte, no dia 24 de julho, ou seja, uma semana depois da publicação da reportagem contendo a pesquisa, desencadeia um novo processo de construção crítica que passa a usar o texto de Paula Cesarino Costa como forma de legitimar a opinião contrária às abordagens da Folha no episódio.

Esse processo de legitimação fica bastante claro quando a coluna assinada pela ombudsman repercute ainda mais do que as críticas publicadas anteriormente. O texto de Paula se torna pauta de veículos como Agência Brasil[8], Yahoo[9], Congresso em Foco[10], dentre muitos outros. Publicações que já haviam falado sobre o tema, como Tijolaço e Brasil 247, voltam ao caso e reafirmam suas críticas.

Entre os leitores, essa dupla relação com a ombudsman também se manifesta. Os comentários na publicação da coluna no site da Folha de S. Paulo mostram que o texto tem dois efeitos bem definidos. Primeiro, reforça a ligação com a ombudsman, já que os leitores, em sua maioria, afirmam terem se sentido representados na fala dela. Segundo, gera uma nova onda de críticas ao jornal.

> Sergio: Assinei a Folha há 1 mês. Motivo? A imparcialidade jornalística, o que não quer dizer, que não tenha opinião política editorial. Omitir dados pode ser legal, mas não é ético com os leitores e assinantes, até porque a Folha assina

8. http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2016-07/ombudsman-diz-que-folha-errou-e-persistiu-no-erro-ao-ocultar-dados-de
9. https://br.noticias.yahoo.com/para-ombudsman-folha-errou-e-insistiu-no-erro-115203275.html
10. http://congressoemfoco.uol.com.br/noticias/para-ombudsman-folha-persistiu-no-erro-em-pesquisa-sobre-temer-e-dilma/

> estar a serviço do Brasil! Que Brasil, cara pálida? (Comentário, 2016).
>
> Pepe: Parabéns à Ombudsman: crítica isenta e corajosa! Mas foi apenas um erro ou manipulação fraudulenta de informação? Como cidadão e como assinante da Folha há muitos anos, estou absolutamente indignado com o jornal! Omitir o % de pesquisados que questionam a legalidade do impeachment (37%!!!) e que 62% querem novas eleições, foi uma vergonha! Bacana a crítica da Ombudsman, mas não basta! Se o jornal não assumir o erro e publicar estas informações, com igual destaque, vou romper minha assinatura! (Comentário, 2016).

4.3 Crítica como construção pessoal

Casos específicos como o relatado são responsáveis por um alto número de críticas. Ainda assim, é possível observar um viés histórico nessas manifestações dos leitores. Isso porque, parte deles aproveita essas situações para realizar uma crítica a imprensa brasileira de forma geral, e a atuação dela historicamente.

Exemplo disso é o comentário do leitor Adriano Cintra Soares: “a Folha foi e é a favor de golpes. Não devemos esquecer”, fazendo uma alusão à atuação do jornal durante a ditadura militar (1964-1985).

A análise dos comentários, e das repercussões do caso, mostra que muitos dos leitores carregam um descontentamento que não foi gerado por essa situação de maneira específica, mas é baseado em experiências anteriores na relação com o jornalismo no país. Nessas situações, a construção da crítica passa menos por outros dispositivos críticos – sites, blogs ou a própria ombudsman – e dizem da descrença do público com a mídia.

> Neivaldo Pires: Folha,Veja e Rede Globo... Ninguém merece

> Paulo Breciani: Mídia manipuladora de informação!
>
> Cicera de Jota: Não acredito nessa pesquisa, como não acredito na mídia brasileira.
>
> Joselito Vasconcellos: A Folha de São Paulo está tão mentirosa quanto a Globo!

É possível constatar isso em comentários que aproveitam o caso para criticar outras empresas de mídia. Na fanpage da Folha foram citadas ainda a Revista Veja e as Organizações Globo.

> Francinaldo Carvalho: A imprensa golpista brasileira tem lado. O que é ruim para o Brasil ela defende. Mente, difama pessoas, distorces os fatos e tenta manipular as pessoas. Infelizmente grande parte dos meios de comunicação brasileira não tem credibilidade. Fora Rede golpe Globo! Fora Temer golpista. Volta Dilma! (Comentário, 2016).
>
> Neide Carvalho: Alguém ainda acredita na mídia no Brasil? Não vi noticiarem a decisão do MPF sobre a inocência de Dilma sobre as supostas pedaladas, que embasaram o pedido de impeachment. NINGUÉM. NEM Globo, Época, Veja, Folha. Todos caladinhos. E agora me sai esta notícia.#foramidiamanipuladora (Comentário, 2016).

No caso dos comentários citados, há um forte descontentamento com a cobertura da imprensa brasileira durante o processo de impeachment da presidente Dilma Rousseff, para além da análise do caso pontual. Assim, a construção dessa crítica social passa por um processo mais amplo de desgaste da instituição mídia, e que desemboca em uma mobilização dos leitores.

Questões pessoais também estão fortemente ligadas a essa crítica. Vanessa Henriques, do departamento da om-

budsman da Folha, fala em "leitores com pautas específicas" (Henriques, 2016). Seriam aqueles que comentam sempre os mesmos assuntos, criticando um ou outro enquadramento sobre um mesmo tema.

Muitos dos leitores que comentaram sobre o caso são abertamente militantes de algum partido político. Como vimos na pesquisa realizada ainda no Mestrado (Coelho, 2015), os jornais tendem a ver o descontentamento do militante como mera paixão. Aqui, no entanto, pensamos que essa indignação com o papel dos meios na cobertura política é sintomática quanto ao que eles vêm oferecendo diariamente.

5 O comentário social crítico e um ambiente midiatizado

É considerável o número de fatores que se articulam na construção social dessa crítica. Aqui, na análise de apenas um caso específico, são listados alguns deles. A observação do caso exposto, e as muitas articulações feitas nos processos comunicacionais nele desencadeados, apontam para uma ampla rede de interações, mostrando ainda centralidade como a midiatização da sociedade tem reposicionado esses atores.

Mesmo nas palavras utilizadas pelos leitores em suas interações é possível observar como as lógicas de mídia fazem parte do cotidiano. Entre os termos trazidos pelos participantes do processo crítico, facilmente encontram-se palavras como credibilidade, objetividade e isenção, questões historicamente colocadas pelo jornalismo como forma de posicionar-se e garantir seu papel na sociedade;

O emprego desses termos específicos do campo midiático pelos leitores no momento de criticar a mídia é sintoma de que após tantas décadas prometendo isenção e objetividade, por exemplo, agora o leitor cobra a entrega do que foi prometido pelos meios. E para fazer essa cobrança, se apropria de lógicas próprias dos meios em um processo de reposicionamento de atores apontados apontado por Fausto Neto (2010).

Considerando a multiplicidade de atores que interagem na construção dessa crítica, observo em ação aquilo que Braga (2006) chama de Sistemas de Resposta Social. Os processos de midiatização ampliam a complexidade desse sistema. De posse de ferramentas, processos e gramáticas típicas da mídia, o público torna ainda mais dinâmicos os "jogos de oferta e reconhecimento" referidos por Fausto Neto.

O caso analisado mostra como a lógica da mídia está integrada à sociedade. Hjarvard diz que: "Ela (a midiatização) denota os processos pelos quais a cultura e a sociedade tornam-se cada vez mais dependentes dos meios de comunicação e sua lógica como mídia integra-se em práticas culturais e sociais em vários níveis" (2014, p. 26). Nesse sentido, a prática de consumir produtos do jornalismo passa, ela própria, a ser transformada pelo processo de midiatização.

As múltiplas transformações que a sociedade vem registrando a partir da aceleração do processo de midiatização traz consigo mudanças profundas no jornalismo. Como prática que se constituiu historicamente a partir de lógicas próprias, porém pouco compartilhadas com seu público, o jornalismo busca agora entender esses reposicionamentos. Esse artigo buscou contribuir com essa discussão a partir de um ponto bem específico: o comportamento crítico das audiências. Por certo, no entanto, esse é um terreno fértil para outras observações que deem a ver as implicações da midiatização nas relações entre ruas e redações.

Referências

AMARAL, A. *et al.* Netnografia como aporte metodológico da pesquisa em comunicação digital. *Revista Sessões do Imaginário*, Porto Alegre,

ed. 20, p.34-40, dez. 2008.

BRAGA, J. L. *A sociedade enfrenta a sua mídia: dispositivos sociais de crítica midiática*. São Paulo: Paulus, 2006.

_____. Sobre "mediatização" como processo interacional de referência. GT Comunicação e Sociabilidade, 15º Encontro Anual da Compós, Bauru: junho, 2006.

_____. Circuitos versus campos sociais. In: MATOS, Maria Ângela; JANOTTI JR, Jeder; JACKS, Nilda. *Mediação e Midiatização*: Livro Compós 2012. Salvador/Brasília: UFBA/COMPÓS, 2012.

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

COSTA, P. C. A Folha errou e persistiu no erro. Folha de S. Paulo. Coluna do Ombudsman. São Paulo, 27 de jul. 2016

FAUSTO NETO, A. Midiatização prática social, prática de sentido. Paper. Encontro da rede Prosul "Comunicação e processos sociais" UNISINOS, PPGCC. São Leopoldo, 2006.

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

HJARVARD, S. *A midiatização da cultura e da sociedade*. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2014.

KROTZ, F. The Meta-Process of Mediatization as a Conceptual Frame. *Global Media and Comunication*, Thousand Oaks, v. 3, 2007.

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