UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA

DOUTORADO EM SOCIOLOGIA

CARLOS PERES DE FIGUEIREDO SOBRINHO

JORNALISMO DE SERVIÇO:
Política, Discurso, Representação e Participação em Disputa

RECIFE
2014

Carlos Peres de Figueiredo Sobrinho

JORNALISMO DE SERVIÇO:
Política, Discurso, Representação e Participação em Disputa

Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Sociologia da Universidade Federal de Pernambuco como requisito parcial à obtenção do título de Doutor em Sociologia.

Orientadora: Profª Drª Maria Eduarda da Mota Rocha

RECIFE
2014

Catalogação na fonte
Bibliotecária Maria do Carmo de Paiva CRB4-1291

F475j Figueiredo Sobrinho, Carlos Peres de.
Jornalismo de serviço : política, discurso, representação e participação em disputa / Calos Peres de Figueiredo Sobrinho. – Recife: O autor, 2014.
241 f. : il. ; 30 cm.

Orientadora: Profª. Drª. Maria Eduarda da Mota Rocha.
Tese (doutorado) – Universidade Federal de Pernambuco, CFCH. Programa de Pós-graduação em Sociologia, 2014.
Inclui referências e anexos.

1. Sociologia. 2. Jornalismo – Aspectos sociais. 3. Telejornalismo. 4. Participação social. 5. Entidades governamentais. I. Rocha, Maria Eduarda da Mota (Orientadora). II. Título.

301 CDD (22.ed.) UFPE (BCFCH2014-60)

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA
LINHA DE PESQUISA: CULTURA POLÍTICA, IDENTIDADES COLETIVAS E REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

Jornalismo de Serviço: Política, Discurso, Representação e Participação em Disputa

Carlos Peres de Figueiredo Sobrinho

_____

Profª Drª Maria Eduarda da Motta Rocha
Universidade Federal de Pernambuco

_____

Profª Drª Silke Weber
Universidade Federal de Pernambuco

_____

Prof. Dr. Rogério Medeiros
Universidade Federal de Pernambuco

_____

Profª Drª Paula Reis
Universidade Federal de Pernambuco

_____

Prof. Dr. Luiz Carlos Pinto Costa Jr.
Universidade de Católica de Pernambuco

Data:_____

RECIFE
2014

Dedicado à Audrey Tavares
por me impedir de desistir

AGRADECIMENTOS

A caminhada até o término desse trabalho envolveu muitas pessoas e, possivelmente, cometerei alguma injustiça. Gostaria de agradecer à minha orientadora Maria Eduarda Rocha por me auxiliar a pensar como sociólogo, e me alertar sobre detalhes para os quais jamais teria prestado atenção durante a fase de conclusão da tese.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Sociologia com quem travei contato, principalmente aqueles que tive o prazer de ser aluno e/ou que participaram das bancas de qualificação e projeto de tese. Agradeço ao professor Remo Mutzenberg por ter me aceitado como estagiário na disciplina Movimentos Sociais e Ação Coletiva. Não posso esquecer-me de dizer muito obrigado aos funcionários da Secretaria do PPGS, principalmente a Vinícius, que foi quem me auxiliou na maioria das solicitações.

Aos meus familiares que me auxiliaram e tiveram paciência durante períodos atribulados: Róbson, Carla e Alice. Agradeço a minha sobrinha Ana Carolina que ouviu com interesse todas as minhas explicações sobre telejornalismo e por ter tomado conta de Nuk. Agradeço ao meu irmão e amigo, Eduardo, Juliana e minha sobrinha Maria Júlia. E, principalmente, aos meus pais que não podem estar aqui, mas se estivessem tenho certeza que se orgulhariam. Aos meus parentes do Rio de Janeiro, Pernambuco e Alagoas. São muitos e não cabem nesse espaço. É preciso agradecer a Nuk, o companheiro mais fiel de todos.

Qualquer um que tenha amigos sinceros deve agradecer por isso. Márcio Mares, José Édson, Édson Alves, Victor Freire e Eduardo Chianca, muito obrigado. A esses devo somar aqueles que fiz durante o doutorado. Principalmente, Welkson Pires e Maria Ester. Agradeço também aos amigos da comunidade FFC: Gabriel França, Alan Vieira, Glean Morett, Diego Wanderley, Marcello Andarilho e outros com que pude conversar e debater. Por fim, os colegas mais recentes do Partido do Futebol Socialista.

Minha namorada, Audrey Tavares, merece todos os agradecimentos e homenagens que eu puder proporcionar por todos os conselhos e carinhos. Agradeço também à sua família, Sr. José Antônio, Srª Auderi, Ícaro, Carol, e Ailka, que me emprestou o computador no qual eu fiz os últimos ajustes desse trabalho.

Depois de todo esse tempo como estudante, quero agradecer a todos os professores que tive desde a alfabetização até o presente momento. Nesse trabalho, há um pouco do esforço de cada um deles.

Quero agradecer a todos os meus informantes que me receberam sempre de braços abertos e com muita boa vontade por partilharem comigo um pouco de seus cotidianos, tristezas e lutas.

Gostaria de homenagear também os administradores de sites como library.nu, Livros de Humanas, Eletronic Library, Genesis Library, Coleções Nerds, lelivros, por difundirem conhecimento gratuitamente e permitirem o contato com obras de difícil acesso e fora de catálogo. Todas as homenagens aos desenvolvedores de software livre que foram de primordial importância na minha caminhada como o LibreOffice, Atube Catcher, Real Player Downloader, Gimp, VLC Media Player entre outros.

Nada é impossível de mudar

Desconfiai do mais trivial,
na aparência singelo.
E examinai, sobretudo, o que parece habitual.
Suplicamos expressamente:
não aceiteis o que é de hábito
como coisa natural,
pois em tempo de desordem sangrenta,
de confusão organizada,
de arbitrariedade consciente,
de humanidade desumanizada,
nada deve parecer natural
nada deve parecer impossível de mudar

Bertold Brecht

RESUMO

O presente trabalho estuda as consequências políticas do que denominamos jornalismo de serviço, tendo como objeto de estudo o quadro calendário do NETV, integrante do telejornal local diário da TV Globo na Região Metropolitana do Recife (RMR), NETV 1ª Edição. As reportagens produzidas nesse modelo de jornalismo de serviço pretendem contar com a participação da audiência que denuncia ao telejornal problemas de infraestrutura urbana ou de serviços públicos prestados de forma deficitária, vivenciados geralmente em localidades carentes da RMR. Dessa forma, o telejornal oferece uma oportunidade de participação que a população não experimenta por canais oficiais de comunicação com o poder público. Para isso, o jornalismo de serviço simula uma esfera pública deliberativa em que os participantes do quadro, jornalistas e representantes dos órgãos públicos deveriam ser tratados como iguais. Em situação de pobreza política, os participantes do calendário do NETV participam de uma barganha simbólica em que ganham visibilidade para suas reivindicações, sentindo que seus direitos são reconhecidos, e dão em troca a sua voz para que a emissora atue como instância de fiscalização "legítima" do poder público. Para entendermos como a emissora realiza o sequestro da voz dos participantes usamos o método da Análise Crítica do Discurso. Também lançamos mão de entrevistas semi-estruturadas para compreendermos o contexto em que se dá a participação dos informantes no quadro calendário do NETV. Em nossa pesquisa, descobrimos que os participantes do calendário aderem ao jornalismo de serviço como último recurso depois de tentarem contato com o poder público pelos canais oficiais. Além disso, a Globo consegue um grande de poder simbólico como o jornalismo de serviço, tendo um grande ganho de credibilidade junto ao público alvo do calendário.

Palavras-chave: Participação, Deliberação, Esfera Pública, Telejornalismo, Jornalismo de Serviço

ABSTRACT

This thesis studies the political consequences of what we call service journalism. Our object of study is the calendário do NETV, part of local daily newscast of TV Globo in the Metropolitan Region of Recife (RMR), NETV 1ª Edição. The news reports produced in this model intend to rely on audience participation that denounces problems of urban infrastructure or the low quality of public services, usually experienced in poor areas of the RMR, to the newscast. Thus, the newscast provides an opportunity to participate that the population does not experience through official channels of communication with the government. For this, the service journalism simulates a deliberative public sphere in which participants, journalists and representatives of public agencies should be treated as equals. In a situation of political poverty, the participants of the calendário do NETV participate in a symbolic bargain in which gain visibility for their claims and feel that their rights are recognized, and in return they give your voice to the station acts as the "legitimate" supervisory body of the government. We used the method of Critical Discourse Analysis to understand how TV Globo performs the kidnapping of the participants' voice. Also we employ semi-structured interviews to understand the context in which happens the participation of informants under calendário do NETV. In our research, we found that calendário do NETV participants adhere to service journalism as a last resort after trying to contact the government through official channels. Moreover, the service jounalism gives a great symbolic power and a large credibility gain to TV Globo between the target audience of the calendário do NETV.

Keywords: Participation, Deliberation, Public Sphere, TV Journalism, Service Journalism

RÉSUMÉ

Cette thèse étudie les conséquences politiques de ce que nous appelons le journalisme de service. Notre objet d'étude est la calendário do NETV, une partie du journal télévisé quotidien local de TV Globo dans la région métropolitaine de Recife (RMR), NETV 1ª Edição. Les reportages produits dans ce modèle l'intention de s'appuyer sur la participation du public qui dénonce les problèmes de l'infrastructure urbaine ou la faible qualité des services publics, habituellement rencontrées dans les régions pauvres de la RMR, à l'téléjournal. Ainsi, le journal télévisé fournit l'occasion de participer que la population ne connaît pas par les canaux officiels de communication avec le gouvernement. Pour cela, le journalisme de service simule une sphère publique délibérative dans laquelle les participants, des journalistes et des représentants d'organismes publics devraient être traités comme des égaux. Dans une situation de pauvreté politique, les participants de la calendário do NETV participer à un marché symbolique dans lequel gagner en visibilité pour leurs revendications et estiment que leurs droits sont reconnus, et en retour, ils donnent la voix à la Globo agit comme «légitime» organe de contrôle du gouvernement. Nous avons utilisé la méthode de l'analyse du discours critique pour comprendre comment la TV Globo effectue l'enlèvement de la voix des participants. Aussi, nous employons des entretiens semi-structurés de comprendre le contexte dans lequel se produit la participation des informateurs sous calendário do NETV. Dans notre recherche, nous avons constaté que les participants de calendário NETV adhèrent au service du journalisme comme un dernier recours après avoir tenté de communiquer avec le gouvernement par les voies officielles. En outre, le journalisme de service donne un grand pouvoir symbolique et un gain de crédibilité à TV Globo entre le public cible de le calendário do NETV.

Mots-clés: Participation, Délibération, Sphère Publique, Journalisme Télévisé, Journalisme de Service

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01 – Horários Disponíveis para Programação Local em 2000.....80
Figura 02 – Abertura Matéria Vietnã 142
Figura 03 – Fala Povo Vietnã 144
Figura 04 – Posto de Saúde Desativado.....144
Figura 05 – Âncoras e Repórter Interagindo antes da Cobrança.....148
Figura 06 – Representante do Poder Público e Repórter durante a Cobrança.....149
Figura 07 – Fala Povo no Loteamento Santa Maria.....158
Figura 08 – Caminho Percorrido pelos Moradores do Loteamento Santa Maria.....161
Figura 09 – Cobrança de Representante do Poder Público ao Vivo.....162
Figura 10 – Quadra Danificada no Alto José Bonifácio.....166
Figura 11 – Moradora Mostrando Problema a Repórter.....167
Figura 12 – Temas das Reportagens do NETV 176
Figura 13 – Temas Jornalismo de Serviço 178
Figura 14 - Cobranças e Resoluções do NETV.....201

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Categorias Analíticas.....34
Tabela 02 – Categorias Temas de Reportagem no NETV 1ª Edição.....40
Tabela 03 – Categorias Temas do “Jornalismo de Serviço” no NETV 1ª Edição 41
Tabela 04 – Categorias Eficiência do “Jornalismo de Serviço” no NETV 1ª Edição.....41

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....14

CAPÍTULO 1
PROCURANDO POR RESPOSTAS 21
1.1 Deliberação, Reconhecimento e Hegemonia.. 22
1.2 Análise Crítica do Discurso.....31
1.3 Codificação e Análise dos Dados.....34
1.4 Análise de Conteúdo.....36
1.4.1 Módulos de Análise.....39
1.5 Entrando no Campo.....42
1.6 As Entrevistas Semi-estruturadas 48
1.6.1. Preparação do Roteiro 50

CAPÍTULO 2
JORNALISMO DE SERVIÇO: RESPOSTA A UM NOVO CONTEXTO.....52
2.1 Indústria Cultural e Política: Surge a Rede Globo.....56
2.1.1 O Desenvolvimento da Indústria Cultural no Brasil.....57
2.1.2 O Escândalo Time-Life.....61
2.1.3 O Padrão Globo de Qualidade.....65
2.2 Introduzindo o Jornalismo de serviço.....75
2.3 Jornalismo Comunitário?.....82

CAPÍTULO 3
NEOLIBERALISMO, CONFLUÊNCIA PERVERSA E JORNALISMO DE SERVIÇO
.....93
3.1 As Bases da Esperança e a Promessa de uma Sociedade Civil 1970-90.....94
3.2 Anos 1990: Neoliberalismo e Confluência Perversa.....97
3.3 Jornalismo de Serviço e Confluência Perversa.....103
3.4 A “Classe C” e o Fenômeno do Lulismo.....118
3.5 Consumidor ou Cidadão? - A Televisão diante de um Novo Público.....128

CAPÍTULO 4
SIMULANDO A DELIBERAÇÃO.....**131**
4.1 Esfera Pública e Democracia Deliberativa.....131
4.2 Simulando o Fórum.....138
4.2.1 O Posto de Saúde no Vietnã.....140
4.2.2 Loteamento Santa Maria e a Questão dos Transportes.....154
4.2.3 Alto José Bonifácio e a Quadra de Esportes.....164
4.3 Como o NETV procura atingir seu público.....172

CAPÍTULO 5
JORNALISMO DE SERVIÇO E POLÍTICA NAS LOCALIDADES.....183
5.1 A Quem Recorrer? 185
5.2 Prestando Contas.....198

CAPÍTULO 6
INVISIBILIDADE, AUTOESTIMA, POBREZA POLÍTICA: RECONHECIMENTO E O NETV.....205
6.1 Invisibilidade Pública e Humilhação.....206
6.2 Autoestima e Sensação de Empoderamento.....209
6.3 Autonomia.....221

CONSIDERAÇÕES FINAIS.....225

REFERÊNCIAS.....227

ANEXO 1.....238

ANEXO 2.....239

INTRODUÇÃO

Os telejornais entram diariamente nas casas de milhões de pessoas, mostram notícias locais, nacionais, internacionais, dão visibilidade a fatos variados a partir de uns poucos enquadramentos dentre vários possíveis, comprimem o tempo e o espaço. Apenas por seu alcance, aparente onipresença e poder de tornar visível, o telejornalismo é uma fonte considerável de poder político e econômico, granjeados a partir da credibilidade de um serviço que, pelo menos em tese, é de interesse público. Narrar fatos a partir de determinados enquadramentos selecionados já não é mais a única forma de intervenção no cotidiano do telespectador. O telejornal através do "jornalismo comunitário" ou, como preferimos, jornalismo de serviço faz com que o noticiário não entre apenas na casa dos telespectadores para mostrar o "mundo lá fora", passa a fazer parte da "vida real" do agora "telespectador cidadão".

Este trabalho tem como objeto justamente o jornalismo de serviço praticado pela Rede Globo Nordeste, filial da Rede Globo de Televisão na Região Metropolitana do Recife, através do quadro chamado *Blitz do NETV*, antes chamado de *Vida Real*. O objetivo do presente estudo é compreender as consequências políticas, no que tange à participação e representação, desse modelo de jornalismo que aparentemente dá visibilidade a setores da população que não possuem recursos para que seus problemas sejam alvo de discussão na esfera pública e de resolução pelas autoridades competentes.

Na figura de seus Jornalistas e âncoras, o telejornalismo da Globo não se contenta mais apenas com o papel de mediador simbólico ou cão de guarda do público que denuncia os abusos do poder. Tornou-se ou pretende transformar-se em ator político da esfera pública, e não mais mediador do debate através de matérias e reportagens de interesse público. As equipes de reportagem ainda são cães de guarda, mas com um poder ainda maior de cobrança, agora agem como representantes de um "telespectador cidadão" que não vê a quem recorrer diante da ineficiência do poder público. Não representam apenas os índices de audiência medidos através de números sem vida, mas a voz de pessoas sem água, lazer, posto de saúde, serviços básicos. Cansado, esse "telespectador cidadão" passa uma espécie de procuração aos telejornais na esperança de que o poder público, após ser pressionado diante da audiência, tome as previdências adequadas. De forma aparentemente paradoxal, os telejornais passam a

representar a voz daqueles que não possuem acesso à esfera pública mediatizada para expor suas demandas.

Nesse trabalho, procuraremos discutir como o telejornal, através de seus jornalistas, se apropria do discurso dos participantes do quadro calendário do NETV para exercer o papel ao mesmo tempo de representante das localidades participantes do quadro e de mediador entre as autoridades e os cidadãos. Pois, ao mesmo tempo em que cobram providências em nome do "telespectador cidadão", os âncoras dentro dos estúdios e os repórteres através de links direto da rua, da ação, do aparente "chão da fábrica" montam o fórum de discussão do qual o "telespectador cidadão" se ressente para expor suas carências e colocar-se no debate acerca de seus problemas. Nesse movimento, a esfera pública como um todo parece ser absorvida para dentro da tela, e o telespectador é interpelado como participante de um debate ao qual apenas assiste ao mesmo tempo em que se vê representado e chamado, ainda que de forma indireta, a denunciar suas agruras e o desrespeito cotidiano que lhe é infligido. Ali está a possibilidade do telespectador sair da invisibilidade, de ser reconhecido enquanto cidadão, não apenas como o eleitor invisível que é lembrado apenas a cada ano eleitoral, não apenas o telespectador abstrato das medições assépticas dos índices de audiência; mas alguém com voz, visível, reconhecido em seus direitos. Pelo menos, essa é a promessa. Da invisibilidade, dos direitos desrespeitados à participação, ao ser visto e ouvido, ser reconhecido.

Esse espaço reservado aos que sempre tiveram o direito de falar, aos sempre reconhecidos, donos de capital financeiro ou simbólico, agora é aparentemente concedido àqueles que nunca apareciam como sujeitos portadores de direitos, e sim como vítimas da violência ou agentes dessa própria violência. A sensação do telespectador é de que agora os invisíveis, os não-reconhecidos, semicidadãos podem falar. A oportunidade de participação e visibilidade lhes foi concedida, conseguiram o ingresso à Esfera Pública. Mas direitos, como o direito à comunicação, são concedidos ou conquistados?

Quando assistíamos ao NETV 1ª edição, telejornal local transmitido pela Globo Nordeste de segundas aos sábados no começo da tarde, surgiram as primeiras indagações que nos levaram a essa pesquisa. Qual a razão para um espaço tão caro como o de um telejornal da emissora líder de audiência, ser concedido a sujeitos antes invisíveis? Por que só a partir da segunda metade dos anos 1990, quando esse modelo passou a ser adotado pela Rede Globo de Televisão, esses setores passaram a ser ouvidos sistematicamente pelo telejornal? É esse tipo de participação que a cidadania deve esperar? Afinal, as equipes de reportagem são

mediadoras, fiscais do poder público, representantes da “voz da rua”? São algumas das questões que surgiram diante de nós durante a pesquisa que deu origem ao presente trabalho.

Para compreendermos o objeto de estudo realizamos 16 entrevistas semi-estruturadas e uma entrevista não-diretiva em três comunidades do Recife participantes do quadro Calendário do NETV. Foram entrevistados quatro participantes considerados em nossa pesquisa como líderes comunitários com status formal ou informal, já que três desses participantes tinham grande poder de mobilização e liderança perante os demais, porém não ocupavam cargo em quaisquer associações de moradores e um presidente de associação comunitária que não participou do quadro, mas vive em uma das comunidades estudadas, ocupando o cargo de presidente da Associação de Moradores. O restante dos informantes foi recrutado entre os entrevistados durante as reportagens. Realizamos também uma análise de conteúdo englobando os telejornais apresentados nos meses de março, abril e maio de 2013 para compreendermos questões como a estrutura do telejornal em relação a temas, eficácia do calendário na resolução das demandas, as fontes consultadas pelo calendário e o relacionamento com o poder público. As reportagens dos casos estudados e outros vídeos de promoção do calendário e do jornalismo de serviços tiveram sua linguagem estudada através da Análise Crítica do Discurso (DIJK, 2008 FAIRCLOUGH, 2001). Os caminhos metodológicos e sua relação com nossas escolhas teóricas são explicados no primeiro capítulo do estudo.

No segundo capítulo do trabalho, procuramos analisar o contexto histórico que levou ao surgimento e implantação do jornalismo de serviço. Buscamos compreender a evolução da indústria cultural e da televisão no Brasil, mostrando como cada momento político do país exigiu um modelo de linguagem diferente. A ênfase recai sobre as mudanças de linguagem do jornalismo da TV Globo no decorrer dos anos de acordo com o clima político até chegar na proposta dita “comunitária” da emissora. Além do desenvolvimento do Padrão Globo de Qualidade, pois acreditamos que o jornalismo de serviço foi uma saída da emissora para conquistar os novos contingentes dos estratos C e D que adentravam no mercado consumidor sem abrir mão de seu famoso padrão técnico.

O jornalismo de serviço, chamado também de jornalismo comunitário, aparece nos jornais locais a partir do fim dos anos 90, primeiramente em São Paulo, no SPTV e depois vai se espalhando para as demais filiais e afiliadas da Rede Globo de Televisão. O chamado jornalismo comunitário foi uma tentativa da Rede Globo, ainda hegemônica, recuperar parte da audiência perdida com a inclusão de um grande contingente de pessoas nos estratos de

renda C e D , e sua entrada no mundo do consumo. As classes menos favorecidas a partir da estabilização monetária durante a era FHC passa a comprar televisores e outros eletrodomésticos, e passam a ser disputadas não só por varejistas e atacadistas, mas também pelas emissoras onde o capital industrial, financeiro e comercial anuncia seus produtos. A estratégia das concorrentes da Rede Globo consiste na aposta em programas de auditório e jornalísticos popularescos cujo conteúdo tem característica violenta e sexista. Ciosa de sua liderança, e de olho no novo mercado que se descortinava, a Rede Globo passa a apostar em séries, novelas e programas voltados a esses novos consumidores, essa nova audiência que surgia como uma commoditie sem “dono”, ainda esperava por ser conquistada. Contudo, a Globo não podia abrir mão da audiência conquistada entre as classes mais altas através de seu conhecido e elevado, do ponto de vista técnico, Padrão de Qualidade.

Esse novo consumidor tinha um maior poder de compra, mas não tinha conquistado a acesso a direitos sociais e participação mais efetiva na resolução de seus dilemas. Entendendo que participação não se restringe ao direito de votar e ser votado, mas também de ter sua voz levada em conta também em temas que afetem diretamente sua vida. São os direitos sociais e de participação, alvos de disputas durante a luta pela democratização e transformados, durante a última Assembleia Constituinte, em promessas com força de lei. Contudo, muitas dessas promessas não se concretizaram.

As reformas feitas durante a era FHC, por um lado, permitiram a estabilização monetária e o ingresso de contingentes ao mundo do consumo, contudo, por outro lado, promoveu a diminuição do Estado a um ponto que as promessas, “as bases da esperança” como Oliveira (1995) denomina os direitos prometidos pela Constituição de 1988, lançadas na Constituição passassem a ser alvo de disputa entre os setores ligados à luta popular e ao grupo no poder, alinhado a políticas de caráter neoliberal, ideologia hegemônica desde a crise do Estado de Bem-Estar Social, na Europa, da política populista na América Latina, e do colapso do Bloco Comunista, que preconizam a privatização de serviços públicos e a diminuição da participação do Estado na garantia de direitos sociais e na economia. Participação, sociedade civil, e cidadania que passam a fazer parte do vocabulário político a partir das lutas pela democratização na década de 1980 passam a ter seu significado disputado por esses dois grupos. É o que Dagnino (2004) chama confluência perversa.

A disputa política por esses novos setores que ascendem economicamente é o tema do terceiro capítulo já que é nesse ambiente de continuação da ausência do Estado na garantia de direitos sociais básicos que surge o “jornalismo de serviço” não apenas como conquista dessa

nova commoditie, que é a audiência por esses novos contingentes alçados à condição de consumidores, mas como representante de uma parcela da população que apesar da elevação modesta da renda durante a Era FHC, não viu as promessas de participação e cidadania contidas na Constituição de 1988 se materializarem. O telejornalismo local da Globo passa não apenas a narrar fatos, mas também a receber denúncias de telespectadores de localidades carentes, chamadas no telejornal de comunidades, verificar os problemas, mediar a solução com as autoridades e cobrar soluções de questões que vão de canos estourados a posto de saúde e escolas que não funcionam. Esse estilo de telejornalismo chamado erroneamente, do nosso ponto de vista, de "jornalismo comunitário" passa a ganhar um caráter de representante dos denunciantes, o que confere credibilidade e capital simbólico e político à Rede Globo.

Esse segundo objetivo relativo à conquista desse novo público que adentra no mercado de consumo é de fundamental importância já que a imagem da Globo durante os anos de hegemonia passara por abalos. A emissora, apesar de sua liderança incontestável, é vista como oficialista e manipuladora pelo fato de se envolver em coberturas polêmicas e estar sempre ligadas em casos polêmicos como o escândalo Time-Life em que a emissora constitui sociedade com emissora estrangeira o que era vedado pela constituição na década de 60, época do ocorrido; o apoio ao golpe militar de 1964, a tentativa de ocultar os primeiros comícios do movimento Diretas-Já; a suspeita de tentar manipular a contagem dos votos nas eleições para governador do Rio de Janeiro em 1982, o chamado escândalo Proconsult, a edição polêmica do debate entre os candidatos à presidência da República Luís Inácio da Silva e Fernando Collor, entre outros (LIMA, 2005).

Após a era FHC (1994-2002), começa o governo do presidente Luís Inácio da Silva que mantém o cerne da política neoliberal de seu antecessor, mas acelera a inclusão de novos setores ao mercado consumidor através do aumento do salário mínimo e da ampliação de programas sociais, aquecendo o mercado consumidor interno. É o surgimento da chamada Nova Classe Média (NERI, 2011), contingentes vindos dos estratos de renda D e E, e que com o aumento da renda familiar ascendem ao estrato C. Entretanto, esse grupo ascendente ainda parece ser fortemente ligados culturalmente às classes de origem, ao mesmo tempo que passam a ter condições de consumir serviços e bens aos quais não tinham acesso.

Portanto, um novo contingente que poderia reforçar a luta por melhores serviços públicos passa a ser alvo de disputa política. Esses contingentes populacionais devem ser integrados com maior ênfase no consumo ou na cidadania? Esse contingente que experimenta um aumento em sua renda e que está em disputa é justamente grande parte da audiência do

jornalismo de serviço. O próprio conceito de “jornalismo comunitário” é tratado dentro desse contexto político como uma forma de legitimar a ação de responsabilidade social da Rede Globo ao mesmo tempo em que deslegitima experiências de jornalismo feitas por comunidades para as próprias comunidades.

Após explicarmos o contexto histórico que propiciou o surgimento do “jornalismo de serviço”, analisamos o programa do ponto de vista político no quarto capítulo. No quarto capítulo trabalhamos com os conceitos de Esfera Pública e Democracia Deliberativa para compreender como através do uso da transmissão ao vivo e dos links para estabelecer um diálogo entre âncoras, repórteres e autoridades, o telejornal simula um efeito de participação e passa a cumprir o papel de um fórum deliberativo onde os participantes deveriam discutir livremente e em igualdades de condições sobre os temas propostos. Contudo, através da apreensão da fala dos participantes do programa, o telejornal se coloca como instância representativa dos entrevistados, colocando-se não mais como mediador, mas como o agente de cobrança da resolução da demanda, capturando a voz da população.

No quinto capítulo, discutimos a estrutura do telejornal, a eficácia do calendário em resolver demandas através do número de demandas resolvidas e da quantidade de vezes que o calendário já fez reportagens sobre as matérias. Além de verificar que tipo de demandas são resolvidas e as que mais demoram a partir de sua complexidade. Nas comunidades estudadas, verificamos indícios de que problemas mais complexos demoram mais para serem resolvidos, os indícios também apontam que quanto mais a localidade participante dispõe de recursos políticos, mais rápida é a resolução da demanda. Percebemos que o telejornal NETV se insere dentro de uma estratégia para concorrer com programas de cunho policialesco pelo mesmo público. Contudo, o telejornal da Globo investe em dois modelos: o bom vizinho, quando dá dicas acerca do mercado de trabalho, culinária e saúde, e do cão de guarda e mediador político quando cobra das autoridades as soluções das demandas feitas por telespectadores.

No último capítulo procuramos analisar os vínculos entre o jornalismo de serviço e os participantes. Quais as razões que levam os demandantes a procurarem o calendário? Nesse capítulo trabalhamos com os conceitos de desigualdades deliberativas, que são de três tipos: assimetrias de poder, desigualdades comunicativas, e "pobreza política". (BOHMAN,1997), e reconhecimento, tal como formulado por Honneth (2004). O autor alemão se vale das três formas de reconhecimento definidas por Hegel: amor, direito e solidariedade. A partir daí, lança mão dos escritos de Mead para reelaborar o esquema hegeliano, trabalhando com três formas equivalentes de reconhecimento: Dedicação Emotiva, Respeito Cognitivo e Estima

Social. Refinando sua busca por dar sentido moral aos conflitos sociais, Honneth introduz o conceito de desrespeito, a contraparte conceitual da ideia de reconhecimento. Há dessa forma três espécies de desrespeito: Maus-tratos e Violação, Privação de Direitos e Exclusão; e Degradação e Ofensa. As lutas sociais seriam geradas pelo sentimento coletivo de desrespeito aos direitos ou à autoestima de determinados grupos.

Ao atender determinadas demandas, o "jornalismo de serviço" pode encontrar grande aceitação pelo fato de prestar reconhecimento social a grupos antes retratados de forma negativa ou degradante em programas televisivos, nesse caso o "jornalismo de serviço" estaria atuando no resgate da "Estima Social" dos telespectadores que se identificam com os demandantes do programa, que têm suas demandas resolvidas. Entretanto, ao tratar de problemas sociais de forma focalizada, encarando cidadãos como consumidores, e despolitizando as questões ligadas a direitos da cidadania, o "jornalismo de serviço" não estaria atuando, por outro lado, no resgate do "Respeito Cognitivo" dos setores atendidos por tal modelo de jornalismo, ou seja, lutando para interromper um ciclo de "Privação de Interesses e Exclusão". Acreditamos que a incapacidade de começar uma deliberação por recursos próprios, em alguns casos, faz com que os participantes do calendário procurem o programa em busca do reconhecimento de direitos, contudo o caráter focalizado do programa geraria apenas a um resgate da auto-estima por sair da invisibilidade social que a condição de desigualdade deliberativa confina parte dos participantes.

CAPÍTULO 1
PROCURANDO POR RESPOSTAS

Para dar conta de compreender as consequências políticas da adoção do jornalismo de serviço pela Rede Globo de Televisão, precisamos escolher métodos capazes de nos dar acesso a informações disponíveis apenas a quem tem contato cotidiano com os problemas diários das comunidades participantes do calendário do NETV, às disputas políticas ocorridas no interior das localidades que demandam ao telejornal a sua participação. Precisávamos também reconstituir o clima e relações entre os moradores, e entre estes e a equipe de reportagem da Globo antes, durante e depois das reportagens. Era preciso contextualizar o momento em que os moradores das comunidades estudadas resolveram chamar a Globo e suas motivações. Era necessário perceber o grau de participação dos moradores nos problemas cotidianos do local onde vivem, de organização e mobilização política; e um pouco da história daqueles locais, que já existiam antes da Globo chegar com seus repórteres e câmeras. Precisávamos de acesso às percepções subjetivas dos participantes sobre a situação da comunidade, a sua própria condição, a visibilidade oferecida pelo telejornal aos seus problemas e a percepção dessa intervenção na resolução de suas demandas.

O método escolhido para que pudéssemos contar com informações capazes de conseguir responder a essas inquietações foi a entrevista semi-estruturada em que o pesquisador define e parte para o campo com um número de tópicos pré-determinados, contudo dá liberdade para que o informante possa falar livremente sobre suas experiências. Durante as incursões ao campo, também fizemos observações do local que permearam nossa análise. Esses dados são centrais para a pesquisa para que compreendêssemos como os moradores lidam com os problemas cotidianos de suas localidades, quais são as estruturas políticas dos locais pesquisados, como se mobilizam e sua relação com o local. Sem esses dados a pesquisa ficaria incompleta.

Além das informações sobre a participação, mobilização, organização política da comunidade e autopercepção dos participantes, precisávamos entender a linguagem do telejornal para compreender como se dá a apropriação da fala dos demandantes pelos âncoras e jornalistas. Era preciso entender como o telejornal simula uma esfera pública deliberativa durante as reportagens do quadro *Blitz do NETV*, ao mesmo tempo em que retira a fala dos demandantes para restituí-la nas falas dos jornalistas que cobram às autoridades ao vivo com link direto para o estúdio do telejornal, onde os âncoras apresentam o programa. A escolha

para a análise dessas falas do telejornal foi a Análise Crítica do Discurso. Essa linha de estudos discursivos, segundo Van Dijk (2008, p.1), está interessada na análise crítica da reprodução discursiva do abuso do poder e da reprodução da desigualdade social, e utiliza conceitos centrais das ciências sociais como ideologia e hegemonia que são caros ao nosso marco teórico. Dentro dessa corrente, Fairclough (2001, p.89) propõe o estudo do discurso em um quadro tridimensional, como texto, prática discursiva e prática social, articulando a mudança discursiva com a mudança social e cultural. Nossa preocupação é descobrir os mecanismos de manutenção de hegemonia por trás da aparência de uma esfera pública deliberativa simulada onde todos podem participar como iguais. Ao lado da Análise Crítica do Discurso sentimos a necessidade de compreender como a transmissão ao vivo era utilizada para criar nos telespectadores a sensação de participação.

Algumas respostas dos nossos informantes, a própria observação do campo, e algumas preocupações surgidas enquanto assistíamos ao telejornal pesquisado, fez com que sentíssemos a necessidade de levantar informações sobre a presença do *Blitz do NETV* no telejornal. Algumas perguntas que procuramos responder foram “com que frequência esse quadro participa da composição do NETV 1ª edição, sobre a eficácia do quadro (Qual a porcentagem de casos resolvidos no NETV)?”, e “qual a composição dos temas dentro do próprio quadro?”. Para responder essas questões fizemos uso de análise de conteúdo frequencial dos telejornais apresentados durante os meses de março, abril e maio de 2013.

1.1 Deliberação, Reconhecimento, Hegemonia

Para avaliar a hipótese lançada na pesquisa acerca da simulação de uma esfera pública deliberativa pelo quadro *Blitz do NETV* lançamos mão dos conceitos de Deliberação (HABERMAS, 1997; BOHMAN, 1996) e Hegemonia (GRAMSCI, 2001). E buscando compreender o caráter negociado da interação entre a emissora e os participantes do quadro fizemos uso dos conceitos de Reconhecimento (HONNETH, 2003) e Dominação Simbólica. (BOURDIEU, 2002). Defendemos que o telejornal local da Globo utiliza mecanismos participativos, à primeira vista, semelhantes àqueles defendidos pelos teóricos da democracia deliberativa. Ou seja, um sistema político em que as decisões são tomadas após um consenso ser alcançado entre todos os atingidos pela decisão.

Apesar de os teóricos deliberacionistas enumerarem uma série de condições para que diferenças de status e recursos, sejam simbólicos ou materiais, não afetem o resultado da deliberação, a disputa pelo poder é uma realidade que não pode ser descartada; sequer ser expurgada pela pura existência de princípios normativos. Por isso para analisarmos as disputas simbólicas e políticas inerentes ao jornalismo de serviço utilizaremos o conceito gramsciano de hegemonia. Para o teórico italiano, as visões sobre o senso comum estão em disputa e os grupos detentores do poder são aqueles que conseguem fazer com que suas ideias sobre a realidade social prevaleçam, tornando-se consenso mesmo entre os dominados. Dessa forma, conquistada a hegemonia, o poder simbólico pode ocupar o lugar da mera coerção física, e contar com a anuência dos próprios dominados, presos a uma negociação simbólica em que acabam ocupando uma posição de inferioridade. O jornalismo de serviço coloca em prática uma negociação onde os demandantes conseguem colocar suas reivindicações na esfera pública midiática e a Globo em troca captura a voz dessas pessoas, granjeando poder simbólico.

A televisão que já ocupava uma posição destacada na disputa pela hegemonia, pois espaço portador e provocador de significados e prazeres, de acordo com Fiske (1987), agora além de circular esses significados entra a audiência, coloca-se como aliada capaz de intervir na *Vida Real* como insinuava no começo do calendário ao usar esse termo para nomear o quadro. Os programas televisivos fazem parte da vida cotidiana da maior parte dos indivíduos, produzem e difundem parcela importante da cultura contemporânea, atuando fortemente no compartilhamento de significados e na formação do senso comum. Os conteúdos ofertados pelas redes televisivas fazem parte do repertório comum aos indivíduos, da cultura entendida enquanto parte do cotidiano (WILLIAMS, 1989), e oferecem significados sobre o mundo. Não seria diferente com o jornalismo de serviço. Aliás, a quebra de certos cânones narrativos do jornalismo, como a busca pela objetividade e imparcialidade (ainda que aparentes), dão ao telejornal uma margem ainda maior de intervenção sobre a realidade. O jornal abandona o papel de narrador de fatos para o papel de fiscal ou mediador entre população e autoridade. Se o jornalista sempre se colocou com um representante da população como uma espécie de cão de guarda, que busca irregularidades no trato da coisa pública, agora a representação vem da própria voz, da fala do reclamante que o chamou para que tome satisfações.

Durante a pesquisa, acabamos percebendo que há uma relação entre os entrevistados e os programas assistidos por eles, inclusive o calendário. A maioria é telespectador assíduo de telejornais e novelas, e sentem prazer em falar de seus programas favoritos. A programação

televisiva faz parte de seus cotidianos. Os entrevistados, em sua maioria, elogiam o calendário, e consideram que este deveria ser o primeiro recurso a ser utilizado no trato com as autoridades. Contudo, descobrimos também que os mais participativos seja em associações ou processos informais, como abaixo-assinados organizados entre vizinhos, pensam que o uso do calendário deveria ser o último recurso a ser utilizado para que seus objetivos sejam atendidos. Os mesmos que elogiam, algumas vezes se sentem decepcionados, alguns chegam a utilizar a palavra "abandonado" quando a Globo demora a fazer uma nova visita ao local. Ou seja, há uma negociação, que depende da posição social dos indivíduos. Mesmo dentro de uma localidade onde os indivíduos possuem características sociais semelhantes, o nível de participação já demonstra uma interpretação diferente quanto à utilidade do calendário.

Além de apresentarem suas reivindicações, os participantes do calendário do NETV sentem-se reconhecidos ao terem a chance de expor suas demandas ainda que percam o protagonismo na disputa com o poder público durante as reportagens do quadro. Honneth (2003) considera que as lutas coletivas no século XX são basicamente lutas por reconhecimento de identidades e direitos. Trabalhamos com a hipótese de que o calendário, por um lado, aumenta a autoestima dos participantes, faz com que se sintam reconhecidos e participantes, contudo, ao retirar-lhes o protagonismo, capturar suas vozes e autonomia, acaba deslocando a ideia de cidadania ampliada, do direito a ter direitos para uma "doação" de visibilidade pela emissora através de seu telejornal. Como ocorre essa negociação simbólica entre participantes do calendário e os repórteres? Apesar de um estudo de recepção não fazer parte de nossa pesquisa, os achados teóricos desses estudos nos ajudam a compreender como ocorre a negociação simbólica entre produtores e receptores, onde os receptores podem ressignificar, em certa medida, as mensagens enviadas pelos produtores.

Os estudos de recepção, no Brasil, estão fortemente ligados aos Estudos Culturais de matriz latina americana cujos expoentes são Martin-Barbero (2001) com sua teoria dos Usos Sociais dos Meios e a Canclini (1999) com suas formulações acerca do consumo e cidadania, e a questão do hibridismo cultural. Ambos conferem papel de destaque às culturas populares. Martin-Barbero (2001, p.281) considera que o "estudo dos usos nos obriga, então, a deslocarmos o espaço de interesse dos meios para o lugar onde é produzido o seu sentido: para os movimentos sociais e de um modo especial para aqueles que moram no bairro". Em nossa opinião, são construções teóricas como essas que dão margem a interpretações que enfocam exageradamente o poder do receptor na disputa de significados.

Para Martin-Barbero (2001, p.299) o receptor não é um simples decodificador das mensagens midiáticas, mas também um produtor. É impossível negar que o receptor seja capaz de produzir algo novo a partir da decodificação das mensagens, contudo, é preciso entender que essa produção é limitada por barreiras estruturais como educação, cognição e outras que dependem da posição social e educação formal. A recusa de Martin-Barbero em adotar um modelo mecânico baseado na linearidade emissor/mensagem/receptor levou a formulações que são desautorizadas pelo próprio autor.

Em outro lugar, Martin-Barbero (1995, p.54-56) expressa duas preocupações em relação aos estudos de recepção separar essas pesquisa das problemáticas encontradas no campo da produção e considerar que todo poder reside no consumidor, um discurso muito próximo ao da publicidade. Considera-se, seguindo esse raciocínio, que o leitor lê o quer, ouve o quer e vê o quer. Além disso, essa linha de raciocínio chega muito perto de pregar que, não importando a qualidade do conteúdo posto nas mãos do "cidadão/consumidor", ele poderia fazer uma leitura profunda do material que lhe é ofertado. O receptor seria um *midas*, tudo em que toca viraria ouro. Contudo, Martin-Barbero alerta sobre a tentação de que se possa considerar o receptor completamente passivo que é outro extremo que deve ser evitado. Outro deslize que deve ser rechaçado é o descuido com o campo da produção. É preciso entender a cultura dos profissionais, rotinas, limitações organizacionais, para que cada influência citada seja colocada em seu devido lugar. Acreditamos que para recuperar o potencial político dos estudos de recepção devemos utilizar o conceito de hegemonia de Gramsci, do qual Martín-Barbero lança mão, mas recuperar o seu significado dentro do contexto da tradição marxista, procurando afastar-se do cunho liberalizante que o conceito vem ganhando em alguns estudos de comunicação.

O conceito de hegemonia é primordial para compreender conflitos simbólicos, justamente por enfatizar disputas de visões de mundo entre grupos ou classes. Contudo, é preciso resgatar as raízes marxistas do conceito, para isso é preciso explicitar a relação estrutura/superestrutura para entendermos a disputa simbólica travada no consumo de bens simbólicos oferecida pelos meios de comunicação de massa. Gramsci ao cunhar o conceito de hegemonia mostrou que a vitória de qualquer classe, e a consequente tomada do aparelho estatal, para que seja duradoura deve contar com o consenso, construído através da criação de um novo terreno ideológico, determinando uma reforma nas consciências, novos métodos de conhecimento. Ou seja, a conquista da hegemonia ético-política, que é acompanhada da

criação de um novo senso comum. Esse enfoque de Gramsci na conquista simbólica, coloca a superestrutura em um outro local, ela já não é mais um reflexo da base econômica, a estrutura.

Não bastaria conquistar o poder estatal, e acabar com a propriedade privada para que a revolução fosse consolidada, seria preciso reformar as consciências, conquistar corações e mentes, mudar a própria concepção de propriedade arraigada no senso comum. A classe que luta pela hegemonia deve "tornar-se protagonista de reivindicações que são de outros estratos sociais, da solução das mesmas, de modo a unir esses estratos" (GRUPPI, 2000, p.59), lembrando que "a hegemonia se realiza enquanto descobre mediações, ligações com outras forças sociais, enquanto encontra vínculos também culturais e faz valer no campo cultural as próprias posições". Essas posições de classe são defendidas por indivíduos que dão organização e sentido às ideias do grupo, são os intelectuais, que na concepção de Gramsci (1989, p.6-7) não devem ser entendidos no sentido estrito profissional. Para Gramsci (Ibidem, p.7), todos os homens são intelectuais, ainda que nem todos os homens desempenhem a função de intelectual. O intelectual dá sentido e coerência à visão de mundo do grupo, difundido-a.

A disputa do poder se torna também, dentro da concepção de Gramsci, uma disputa de significados. Esse conflito simbólico pela construção do consenso acontece no campo cultural, entendendo cultura não como produto de um espírito formador, dentro de uma concepção idealista que desliga a cultura da vida cotidiana; muito menos como o reflexo de uma estrutura econômica, como prega o materialismo vulgar. A cultura é entendida como uma instância constitutiva da sociedade, está presente no dia a dia, é produzida e reproduzida por homens e mulheres cotidianamente, e influência a estrutura ao mesmo tempo em que é influenciada por esta em uma relação dialética, como defende Williams (1992, p.12). A cultura da qual Williams (1989) se ocupa não é a chamada alta cultura, que também é um fenômeno cultural. Cultura, nessa vertente, é o modo de vida global de determinados grupos que ganha materialidade em seus cotidianos. É a ideia de cultura ordinária, como uma instância constitutiva da vida em sociedade.

É nesse contexto que inserimos a televisão, enquanto um difusor de representações que é constituinte do cotidiano, tão ordinária quanto a cultura da qual ela faz parte. E é essa inserção, uma quase onipresença que faz desse meio, um local privilegiado para a disputa e conquista da hegemonia ético-política. Os meios de comunicação enquanto aparelhos privados de produção de sentido são uma das últimas trincheiras para a conquista da hegemonia de qualquer classe ou grupo que pretenda chegar ao poder através de um discurso

com elementos contra-hegemônicos. Como lembra Gramsci (1991, p.66), a sociedade civil é a última linha de resistência do grupo político hegemônico. Quando a sociedade não perde a confiança e a crença no futuro, o grupo antagonista enfrenta grandes dificuldades para atingir seus objetivos. Os meios de comunicação de comunicação como atestaram estudos etnográficos (TUCHMAN, 1978) tendem a reforçar o *status quo*.

A formulação teórica acerca da recepção que fornece uma concepção de cultura compatível com a formulada à defendida aqui é Stuart Hall (2009). No ensaio Codificação/Decodificação, em que aplica pressupostos da circulação da mercadoria, formulada por Marx e do conceito de hegemonia de Gramsci, Hall propõe um modelo para estudos de recepção a ser aplicado posteriormente em substituição aos estudos em voga, marcados pela linearidade do esquema emissor/mensagem/receptor. Dessa forma, o processo é tomado "enquanto estrutura produzida e sustentada através da articulação de momentos distintos, mas interligados produção, circulação, distribuição/consumo, reprodução" (Idem, p.365). Esse modelo destaca como no processo de produção de bens simbólicos, a mensagem ganha formas específicas em cada momento do circuito, tal como a mercadoria ganha novas formas durante a sua circulação.

> A produção é, pois, imediatamente consumo: o consumo é imediatamente produção. Cada qual é imediatamente o seu contrário. Ao mesmo tempo, opera-se um movimento mediador entre ambos. A produção é mediadora do consumo, cujos materiais cria e sem o qual não teria objeto. Mas o consumo é imediatamente produção enquanto procura para os produtos o sujeito para o qual são produtos. O produto recebe seu acabamento final no consumo. (MARX, 2008, p.247)

Assim como o produto se torna realmente produto apenas no consumo, uma vez que o produto é resultado do processo produtivo não apenas como atividade objetivada, mas também enquanto objeto para o sujeito ativo; a mensagem não se torna realmente mensagem enquanto não for codificada, enquanto o sujeito não produzir significados a partir dela. Assim como na produção de mercadorias, a produção de bens simbólicos requer um conhecimento técnico, domínio de rotinas e a posse da tecnologia adequada para a difusão da mensagem. Apesar de a instância da produção não ser totalmente fechada, uma vez que precisa extrair do ambiente em que está inserida temas, agendas e dados de uma estrutura social mais ampla; a instância da produção ocupa uma posição privilegiada por dominar o código de produção da mensagem e por estabelecer que mensagens serão difundidas, mesmo sabendo que essa escolha leva em consideração informações sobre a audiência (HALL, 2009, p.367-368).

Nesse contexto de circulação de bens simbólicos descritos por Hall, podemos tirar implicações para a disputa da hegemonia nas sociedades contemporâneas com forte presença dos meios de comunicação de massa. Os meios de comunicação colocam-se como possíveis

arenas para a disputa simbólica. Contudo, o campo da produção ocupa uma posição privilegiada, pois é capaz de difundir um significado preferencial que possui grande chances de ser assimilado pela recepção, se não em sua totalidade, pelo menos em parte. Apesar de a mensagem só existir como tal depois de sua codificação, depois de fazer sentido para os indivíduos localizados no campo da recepção. Este sentido construído pelos indivíduos que consomem os bens simbólicos depende das condições estruturais nas quais estão inseridos. É preciso condições cognitivas para que a re-significação efetuada no momento da decodificação seja feita de forma tal que produza um conhecimento que leve a uma posição mais privilegiada na disputa simbólica. Os indivíduos necessitam de acesso a canais alternativos de conhecimento, permitindo uma multiplicidade de significados que forneçam os subsídios para uma negociação efetiva com os significados difundidos pelos meios de comunicação de massa.

Hall (2009) lista três possíveis posições ocupadas pelo receptor no momento da decodificação da mensagem. A primeira é a posição hegemônica dominante quando os indivíduo decodificam a mensagem mantendo os significados dominantes que são encarados como naturais, fazendo parte do senso comum. A segunda posição é o código negociado que contém uma mistura de elementos de adaptação e oposição, ao mesmo tempo em que nessa posição o receptor reconhece a legitimidade das definições hegemônicas para produzir as grandes significações, em um sentido mais restrito, localizado, estabelece suas próprias regras – funcionando como exceções às regras. Coloca as significações dominantes em uma posição privilegiada na produção das grandes significações enquanto em um âmbito localizado se reserva o direito de fazer uma aplicação mais negociada às condições locais e à sua própria posição corporativa (HALL, 2009, p.379). Por fim, é possível que um telespectador produza uma codificação globalmente contrária ao significado proposto pelo campo da produção, operando no código da oposição.

Cada possibilidade descrita por Hall supõe um grau de disputa simbólica na luta pela hegemonia ética-política. A primeira possibilidade produz um alto grau de consenso em torno do código dominante, no segundo caso o código dominante apesar de manter seu privilégio enquanto representação global é desafiado em alguns aspectos que entram em conflito com interesses corporativos e localizados. Contudo, a terceira possibilidade que implica o código de oposição coloca em xeque o estatuto do código dominante enquanto representação da realidade, fato natural e senso comum. Para que essa última possibilidade se torne a regra, ou seja, o código dominante seja contestado constantemente, tornando a significação dos

discursos dos meios de comunicação uma arena de disputa pela hegemonia, é preciso mudanças nas estruturas, nas condições determinadas, que permitam a produção de novas interpretações capazes de disputar a hegemonia ético-política com os significados dominantes.

Todavia, essa luta pela hegemonia no campo da significação dos bens simbólicos não pode ser compreendida como uma prática política voluntarista em que os indivíduos podem negociar à vontade com os significados. A capacidade de desafiar o código hegemônico depende da posição dos agentes dentro da sociedade, posição que ele já ocupa muitas vezes desde o começo de sua existência. Como dito antes, é preciso que as condições determinadas sejam transformadas, que a estrutura seja deslocada, e nesse caso posições voluntaristas que enxergam o receptor como dono dos significados levam a uma posição populista.

Afinal, que poder tem a audiência de se contrapor aos significados ofertados pelos meios de comunicação de massa? E quando essa audiência é telespectador, fonte e beneficiado como no caso do jornalismo de serviço? A questão é que o jornalismo de serviço não é apenas um provedor da esfera pública, o telejornal se coloca com uma esfera pública ao se colocar como promotor da discussão, mediador e fiscal da população, atuando como representante desta. As consequências desse modelo na sociedade vão além da mera difusão de representações da sociedade. A partir do quadro político-econômico em que está inserida a implantação do “jornalismo de serviço” os questionamentos sobre seu impacto social e político repousam sob dois eixos que nortearam nossa pesquisa, constituindo nosso problema de pesquisa. O principal problema a ser investigado, segundo nossa concepção, é se esse modelo de jornalismo possibilita algum tipo de expressão política através de uma deliberação acerca das demandas dos denunciantes que participam do “jornalismo de serviço”, ou se, pelo contrário, inibe a capacidade dos segmentos que figuram em quadros como o calendário de articularem suas próprias demandas através de uma participação cidadã autônoma. Além disso, coloca-se a questão de se as pessoas atendidas pelo “jornalismo de serviço” enxergam os jornalistas da Rede Globo enquanto representantes, aliados ou instrumentalizam o “auxílio” destes para resolver problemas focalizados.

O jornalismo de serviço, assim como qualquer produto cultural, é um fenômeno sobredeterminado (WILLIAMS, 1977). Não há uma única causa para a sua implantação e seu sucesso. Um conjunto de fatores se interpenetram sem qualquer hierarquia entre eles e contribuem para que esse modelo de jornalismo fosse implantando, tivesse continuidade e fizesse sucesso. O conceito de sobredeterminação é uma ferramente teórica que permite que

fujamos da armadilha própria do marxismo ortodoxo de pensar os processos econômicos (estrutura) como aqueles que determinam o que acontece nas outras esferas sociais.

> O conceito de 'sobredeterminação' é uma tentativa de evitar o isolamento de categorias autônomas, mas ao mesmo tempo enfatizar práticas interativas ainda, claro, autônomas. Em suas formas mais positivas - ou seja, em seu reconhecimento de forças múltiplas, mas que de processos isolados de modos ou técnicas de produção, e em seu amplo conhecimento dessas forças como estruturadas, em situações históricas particulares, mais que elementos de uma totalidade ideal ou, pior, meramente adjacente – o conceito de 'sobredeterminação' é mais útil que qualquer outro como um modo de entender historicamente situações vividas e as complexidades autênticas da prática. É especialmente útil como um modo de entender 'contradições' e a versão ordinária da 'dialética', a qual pode ser tão facilmente abstraída como partes de situação teoricamente isolada (determinante) ou movimento, do qual se espera que se desenvolva de acordo com certas leis. (WILLIAMS, 1977, p.88)

Ascensão econômica de um grande contingente ao mundo do consumo, mudanças políticas, transformações tecnológicas que permitem maior interatividade entre os campos da produção e da audiência, todos esses processos podem ser apontados como causas para a implantação do jornalismo de serviço, e mesmo formatos mais antigos de comunicação podem ter influenciado esse modelo, como o Rádio. É difícil pensá-los em separado ou apenas um desses motivos como determinante para a existência do jornalismo de serviço. Segundo Thompson (1995, p.355), quando a pesquisa tem como objeto formas simbólicas, tal como os produtos dos meios de comunicação, o pesquisador deve não apenas interpretá-lo, mas também situá-lo dentro de contextos sociais e históricos e de instituições que produzem tais mensagens. Em nossa pesquisa, percebemos que não bastaria apenas analisarmos a mensagem disseminada pelo jornalismo de serviço e o seu contexto, mas compreender também como os participantes do calendário do NETV relacionavam o quadro ao seu cotidiano. Em razão disso, é preciso ter em mente que:

> ...o objeto de nossas interpretações é, ele mesmo, um território pré-interpretado. O mundo sócio – histórico não é apenas um campo objeto que está ali para ser observado; ele é também um campo-sujeito que é constituído, por sujeitos que, no curso rotineiro de suas vidas quotidianas, estão constantemente preocupados em compreender a si mesmos e aos outros, e em interpretar as ações, falas e acontecimentos que se dão ao seu redor. (THOMPSON, 1995, p.358)

Em busca das respostas, analisamos três casos apresentados pelo calendário do NETV. Buscando compreender como os participantes do calendário do NETV significavam sua participação no quadro realizamos entrevistas 16 semi-estruturadas e uma não estruturada. Analisamos as reportagens e os dados extraídos das entrevistas a partir do método da Análise Crítica do Discurso, que considera os discursos imersos disputa por hegemonia, e estuda seu papel na reprodução das estruturas de poder e de desigualdade social. Utilizamos também em nossa análise observações extraídas do campo e Análise de Conteúdo, envolvendo três meses

de telejornal, com o objetivo de descrever com maior acurácia regularidades observadas enquanto assistíamos ao programa no decorrer de nossa pesquisa e que não poderiam ser identificadas utilizando apenas os três casos escolhidos para a análise.

1.2 Análise Crítica do Discurso

Nossa pesquisa passa obrigatoriamente por uma análise do discurso produzido pelo "jornalismo de serviço" nas reportagens, vídeos institucionais e falas de jornalistas e executivos da emissora Globo. Contudo, não existe uma análise do discurso, há diversos enfoques nos estudos de textos, produzidos "a partir de diferentes tradições teóricas e diversos tratamentos em diferentes disciplinas", um número que chega a 57 variedades de métodos de análise do discurso (GILL, 2010, p.244). Contudo, essas disciplinas partilham a negação de que a linguagem, seja neutra, uma espécie de espelho do mundo. Gill (2010, p.245) considera que as principais características dessa perspectiva são: (1) postura crítica com respeito ao conhecimento dado, aceito sem discussão e ceticismo em relação à visão de que nossas observações possam desvelar a realidade tal como ela é, (2) reconhecem que nossas compreensões acerca do mundo são determinadas histórica e culturalmente, (3) convicção de que o conhecimento é socialmente construído e (4) o compromisso de explorar as formas como os conhecimentos estão ligados à ações/práticas.

Como todo método, precisamos escolher a variedade de discurso que melhor dá conta de nosso problema e referencial teórico. Uma de nossas hipóteses é que o jornalismo de serviço apresenta a característica de se apropriar da fala dos participantes das matérias para restituí-la na voz da emissora comprometida com a "responsabilidade social". A partir dessa operação linguística, a Globo fortalece uma estratégia mais ampla de conquista de setores de audiência que começaram a adentrar no mercado de consumo nos últimos anos ao mesmo tempo em que aparece com representante dessas camadas, despolitizando determinadas bandeiras ao se deter em problemas focalizados sem se aprofundar em suas raízes e nas estruturas que causam o desrespeito a direitos dessas populações. A Globo, dessa forma, simula uma esfera pública em que há uma suposta igualdade entre os falantes, mas retira a fala dos grupos que participam dos quadros do "jornalismo de serviço". Nesse contexto, os conceitos de ideologia e hegemonia, que serão discutidos mais adiante, são centrais para termos uma compreensão mais ampla de como opera o "jornalismo de serviço".

Por afinidade teórica, resolvemos fazer uso da vertente denominada Análise Crítica do Discurso como arcabouço para essa etapa de pesquisa. Essa linha de estudos discursivos, segundo Van Dijk (2008, p.1), está interessada na análise crítica da reprodução discursiva do abuso do poder e da reprodução da desigualdade social, e utiliza conceitos centrais das ciências sociais como ideologia e hegemonia que são caros ao nosso marco teórico. Dentro dessa corrente, Fairclough (2001, p.89) propõe o estudo do discurso em um quadro tridimensional, como texto, prática discursiva e prática social, articulando a mudança discursiva com a mudança social e cultural. Ainda que autores como Van Dijk coloquem os meios de comunicação como uma instância quase que obrigatoriamente alinhada com o status quo, consideramos que existem possibilidades de que estes possam servir à emancipação e que os receptores possam decodificar as mensagens em chaves de significado distintas daquelas propostas pelos meios de comunicação.

A mudança no discurso jornalístico, em nossa opinião está ligada a mudanças no contexto social e econômico que estão exigindo uma mudança discursiva nos produtos televisivos oferecidos pela Rede Globo, que estaria tentando reestruturar as relações de poder que mantém com as audiências e outros poderes. Pois como lembra Fairclough (2001, p.121), “as práticas discursivas são investidas ideologicamente à medida que incorporem significações que contribuem para manter ou reestruturar relações de poder”. Outra questão é o motivo que leva a Globo a dar acesso a setores da sociedade que antes não eram escutados pelos grandes meios de comunicação de massa, promovendo a participação desses grupos. De acordo com Dijk (2008, p.10), a distribuição do acesso à formação ativa do discurso público é uma forma de distribuição do poder social. Essas mensagens que parecem empoderar os cidadãos, na verdade, não reafirmam o poder de quem dá acesso àquelas pessoas de ocuparem o espaço televisivo?

Dijk (1999), por exemplo, faz um estudo sobre a reprodução das ideologias baseado em um esquema que repousa no triângulo Cognição, Sociedade e Discurso. As ideologias não “seriam apenas conjuntos de crenças socialmente compartilhadas, por grupos. Estas crenças são adquiridas, utilizadas e modificadas em situações sociais, e sobre a base dos interesses sociais dos grupos e as relações sociais dos grupos em estruturas sociais complexas.” (Dijk, 1999, p.175). Para Dijk (1999, p.76), as ideologias além de estarem em disputa teriam no discurso seu principal meio de difusão, teriam uma dimensão institucional e organizacional, assim para este estudioso o papel da política, da educação e dos meios de comunicação deveriam ser alvo de uma análise social. As ideologias se reproduziriam também por atuar na

cognição dos indivíduos, pois ao oferecerem representações sociais de que o como mundo deveria ser, impõem padrões que serão usados como estoques de significados no processamento de informação. Dessa forma, as ideologias partilhadas socialmente podem atuar no aprendizado futuro. Dessa forma, as ideologias são

> ...sistemas de princípios básicos compartilhados socialmente por grupos. Tais ideologias têm uma série de funções cognitivas e sociais, incluindo a de manter a coesão e solidariedade do grupo, assim como o de proteger (ou adquirir) recursos sociais escassos. Em resumo, socialmente as ideologias se desenvolvem para assegurar que os membros do grupo pensem, creiam e atuem de tal modo que suas ações redundem em seu próprio benefício e no do grupo em geral. Esta função social "coordenadora" serve ao interesse do grupo e suas relações com outros grupos. (DIJK, 1999, p.208)

O conceito de Dijk sobre ideologia nos dá um ponto de partida para pensarmos a luta por hegemonia nas sociedades contemporâneas. Ponto de partida, posto que alguém pode não aderir à ideologia de seu grupo de referência, seja classe, família ou outro qualquer. Entretanto, dentro dessa corrente, Fairclough (2001, p.89) propõe o estudo do discurso em um quadro tridimensional, como texto, prática discursiva e prática social, articulando a mudança discursiva com a mudança social e cultural, um viés mais próximo ao conceito de hegemonia proposto por Gramsci, a construção de uma vontade geral a partir de um novo senso comum. Para Gramsci, a vitória revolucionária não se daria na simples tomada dos meios de produção e do poder estatal, mas da passagem do momento corporativo ao momento ético-político, quando a forma estatal de vida é substituída por uma nova concepção de vida, apoiado em um senso comum renovado, em que a Sociedade Civil e Estado se fundem. (GRAMSCI, 2013, p.100-1). A mudança no discurso jornalístico, em nossa opinião está ligada a mudanças no contexto social e econômico que estão exigindo uma mudança discursiva nos produtos televisivos oferecidos pela Rede Globo, que estaria tentando reestruturar as relações de poder que mantém com as audiências e outros poderes. Pois como lembra Fairclough (2001, p.121), "as práticas discursivas são investidas ideologicamente à medida que incorporem significações que contribuem para manter ou reestruturar relações de poder". Em nosso estudo procuraremos compreender se o discurso produzido pelo jornalismo de serviço atua na manutenção ou reestruturação das relações de poder. Quais são os dispositivos utilizados no quadro *Blitz* do NETV usados para perpetuar a hegemonia de determinada abordagem da realidade e as relações de poder através de formas simbólicas? Esse é o nosso objetivo ao utilizar o método e as teorias da Análise Crítica do Discurso.

1.3 Codificação e Análise dos Dados

Codificar é relacionar o que o informante diz em sua entrevista e os dados contidos em textos analisados aos conceitos e categorias que aparecerão no relato e "tem como objetivo a categorização e/ou desenvolvimento da teoria". (FLICK, 2009, p.276). Algumas categorias utilizadas já constavam no roteiro de entrevista, como Deliberação, Participação, Reconhecimento e Desrespeito. São conceitos que fazem parte do referencial teórico do trabalho desde o início da sua elaboração ou que foram adicionados enquanto assistíamos aos vídeos. As categorias desinteresse e desigualdades deliberativas foram adicionadas após a realização dos questionários quando fazíamos a pré-análise dos questionários. Para cada categoria há códigos que estão relacionados a depoimentos dos informantes ou a falas retiradas dos vídeos assistidos. As categorias Desinteresse e Desrespeito, presente nos questionários, não foram encontrada nas falas das reportagens. Códigos de uma mesma categoria foram encontrados nos depoimentos dos informantes, mas não nas falas das reportagens, e vice-versa.

Categorias Analíticas
Participação
Desinteresse
Deliberação
Desigualdades Deliberativas
Reconhecimento
Desrespeito
Representação

Tabela 1 – Categorias Analíticas

Reservamos "participação" para o envolvimento em instituições como associação de moradores ou ações coletivas reivindicatórias como abaixo assinado mesmo que a parte de quaisquer outras instituições. Os informantes possuem um repertório variado quando querem

exprimir participação, indo de expressões como “ir atrás dos nossos direitos”, “Luta”, “Fazer algo pela comunidade” até o “Reclamar à Globo”. A participação nas falas dos repórteres durante a reportagem está no momento em que anunciam uma “Reclamação da Comunidade” ou quando abrem o microfone para algum entrevistado.

A categoria desinteresse surgiu durante as entrevistas em que alguns informantes disseram por motivos variados que não se interessavam em procurar participar de atividades na localidade onde vivem seja de modo formal, participando de associações ou se reunindo para se mobilizar para buscar resoluções para os problemas do local. As falas dos informantes que verbalizam códigos relacionados a essa categoria são “Não quero saber”, “Não vou às reuniões”, “Não procuro saber”. Em nenhum momento essa categoria surgiu em falas durante as reportagens, não há códigos sinalizando o uso dessa categoria

Mesmo sabendo que a deliberação requer participação separamos as duas categorias para fins de análises. A categoria Deliberação foi reservada à participação em debates ou troca de argumentos formais ou informais. Os informantes quando falam em se reunir com outros para tratar sobre os problemas do local onde vivem falam em se reunir com os vizinhos, ou debater com a comunidade, geralmente os mais mobilizados. Nas reportagens do quadro *Blitz* do NETV, os únicos momentos em que se há algo parecido com uma deliberação é quando o poder público é questionado por jornalistas e âncoras e há um acordo em relação à data em que a equipe de jornalismo voltará para cobrar a demanda e quando os jornalistas abrem o microfone para os moradores das localidades participantes das matérias quando os entrevistados falam para os telespectadores.

A categoria Desigualdades Deliberativas é oriunda de um conceito relacionado à incapacidade de começar uma deliberação por assimetria de poder, desigualdade comunicativa e pobreza política (BOHMAN, 1997). Todas as comunidades visitadas sofriam com desigualdades deliberativas em graus variados. Os códigos foram retirados de falas que expressavam essa ideia e indicam falta de recursos para serem ouvidos e começarem uma deliberação acerca de seus problemas.

A categoria reconhecimento surgiu do conceito de Honneth (2003) que significa algo próximo do ato de atribuir um valor positivo a um indivíduo, um sinônimo de respeito. O reconhecimento se dá através do afeto, direitos ou estima. Os códigos indicam que os informantes se sentem reconhecidos ou o telejornal concede algum tipo de reconhecimento aos participantes das reportagens. Os depoimentos indicando sentimentos como Felicidade, Esperança, oportunidade de ser ouvido e ser visto foram comuns entre os informantes sobre

como se sentiam após terem dado entrevista no quadro *Blitz* do NETV. Quando os jornalistas do NETV reconhecem que os moradores da localidade estão tendo seus direitos desrespeitados é uma forma de reconhecimento de que os moradores são portadores desses mesmos direitos.

A categoria desrespeito foi desenvolvida por Honneth como a contraface de reconhecimento. Assim como no caso do reconhecimento, há três espécies de desrespeito: Maus-tratos e Violação, Privação de Direitos e Exclusão; e Degradação e Ofensa. Ao verbalizarem como se sentem quando não conseguem solucionar ou não veem resolvidos os problemas da comunidade, os informantes utilizaram as palavras Inútil, Triste, Sente-se esquecido.

A última categoria codificada a ser analisada é Representação. A palavra representação se refere a algo está no lugar do original, que tem alguma correspondência com a coisa representada. Com o advento da democracia representativa, o conceito de representação "o conceito de representação entrou no campo da agência e da atividade política" (PITKIN, 2006, p.21). Contudo, a própria Pitkin (2006, p.16) ressalta que representação é um fenômeno cultural e político ao mesmo tempo. Os jornalistas no quadro Blitz do NETV agem muitas vezes como representantes do público, como seu cão de guarda, uma tradição já consolidada na prática jornalística. O jornalismo de serviço parece criar esse vínculo e as falas dos informantes em muitas oportunidades constatam essa observação como nos códigos "A Globo é nossa melhor opção" para resolver os problemas, "Eu chamaria logo a Globo" e "O calendário é bom porque fica em cima pra resolver". Os repórteres e âncoras também verbalizam o exercício desse "mandato" em frases como "A gente vai ficar de olho", É mais uma cobrança do nosso calendário" e "Vamos marcar a data aqui no nosso calendário".

1.4 Análise de Conteúdo

Quando passamos a analisar os dados recolhidos em nosso trabalho de campo e de análise do discurso sentimos falta de outros dados, necessários para descrever determinadas regularidades que observamos ao assistir ao NETV 1ª edição durante o período da pesquisa. Todas essas observações eram concernentes à estrutura do telejornal e do próprio quadro *Blitz* do NETV. Entre os dados dos quais sentimos falta está a importância do calendário na

composição do telejornal, para efeito descritivo pareceu-nos necessário que pudéssemos estabelecer com precisão a importância do “jornalismo de serviço” dentro do telejornal.

Outra informação da qual nos ressentimos de sua presença e que observamos ao lidar com o material recolhido durante a pesquisa foi a frequência dos temas no quadro *Blitz* do NETV. Sentimos falta desse dado, pois percebemos o deslocamento de determinados temas para o calendário. Por exemplo, educação e saúde. As reportagens mais incisivas em termos de cobrar responsabilidades sobre esses temas foram deslocadas para os quadros que funcionam a partir do modelo do jornalismo de serviço. O problema dessa abordagem é que as matérias são focalizadas, abordando problemas muito particulares e deixando questões mais gerais e universais sobre a qualidade desse serviço sem o tratamento adequado. Fora desse modelo, as matérias sobre educação e saúde seguem o modelo do que chamamos de “O bom vizinho”. São matérias amenas sobre dicas de saúde, vestibular e cursos gratuitos.

Também sentimos falta de dados sobre a presença de determinados temas nas matérias dos calendários durante a análise já que determinados temas são recorrentes como falta d'água, por exemplo. São dados importantes para atestarmos o enfoque desse tipo de quadro sempre sobre o particular. Um questionamento surgiu também durante uma entrevista com um dos líderes comunitários que participaram de nossa pesquisa como informante: a eficácia do jornalismo de serviço. O informante em questão disse achar interessante o recurso a esse tipo de jornalismo, mas se disse cético em relação à sua real eficácia. E questionou a quantidade de vezes necessárias que o problema abordava determinadas demandas para que alguns problemas fossem resolvidos.

Para obter essas informações adotamos o método da Análise de Conteúdo Frequencial, ou seja, levamos em conta apenas a quantidade com que determinadas unidades de registros elaboradas por nós durante a análise fossem contadas para medir sua frequência média. A amostra analisada consta de 76 edições do telejornal, transmitidas durante os dias 1 de março a 31 de maio de 2013. A escolha da amostra teve como motivação conseguir estabelecer regularidades nas frequências das unidades registradas já que variam, de acordo com os meses, de acordo com os acontecimentos.

A Análise de Conteúdo, de acordo com Bardin (2009, p.44), é um conjunto de técnicas de análise de comunicações cujo objetivo é obter através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam ao pesquisador inferir conhecimentos relativos às condições de produção/recepção dessas mensagens. Krippendorf (2004, p.85) considera que “inferir fenômenos contextuais a

partir de textos move uma análise para fora dos dados", pois "preenche o vazio entre relatos descritivos de textos e o que eles significam, a que se referem, provocam ou causam".

Apesar de nos restringirmos a apresentar a frequência de determinadas categorias construídas durante nossa pré-análise, como lembra Krippendorf (2004, p.87), a quantificação não é um critério definidor para análise de conteúdo, pois o texto é sempre qualitativo a começar pelo fato de que categorizar unidades de texto é considerada a forma mais elementar de medida, e uma análise de conteúdo pode ser bem o resultado de respostas verbais para uma questão de pesquisa.

> Análise de conteúdo é apenas um método de análise de texto desenvolvido dentro das ciências sociais empíricas. Embora a maior parte das análises clássicas de conteúdo culminem em descrições numéricas de algumas características clássicas de conteúdo culminem em descrições numéricas de algumas características do *corpus* do texto, considerável atenção está sendo dada aos "tipos", "qualidades", e "distinções" no texto, antes que qualquer quantificação seja feita. Deste modo, a análise de texto faz uma ponte entre um formalismo estatístico e a análise quantitativa dos materiais. No divisor quantidade/qualidade das ciências sociais, a análise de conteúdo é uma técnica híbrida que pode mediar esta improdutiva discussão sobre virtudes e métodos. (BAUER, 2010, p.190)

Para desenvolver a análise de conteúdo é preciso escolher as unidades de registro e de contexto e deixar claras as escolhas para que os dados possam ser compreendidos. Unidades são "todos" que analistas distinguem e tratam como elementos independentes. *Unidades de registro,* de acordo com Bardin (2009, p.130) são unidades de significação a codificar e corresponde ao segmento de conteúdo a considerar como unidade de base, visando a categorização e a contagem frequencial". Como trabalharemos com quatro módulos de análise, trabalharemos com uma unidade de registro para cada módulo. As *unidades de contexto* servem de unidades de "compreensão para codificar a unidade de registro e corresponde ao segmento da mensagem cujas dimensões (superiores às da unidade de registro) são ótimas para que se possa compreender a significação exata da unidade de registro. (BARDIN, 2009, p.131). As unidades de contexto estabelecem limites na descrição de unidades de registro. Em nossas análises, as unidades de contexto são as notícias transmitidas pelo NETV.

Uma vez feita a pré-análise e definidas as unidades de registro e contexto passamos à codificação. A codificação é uma transformação, realizadas a partir de regras precisas e definidas pelo analista ainda durante a pré-análise, dos dados brutos do texto. Essa transformação é feita através de recorte, agregação e enumeração, permitindo que se alcance uma representação de seu conteúdo ou de sua expressão; capaz de esclarecer o analista acerca das características do texto (BARDIN, 2009, p.129). A operação de codificação mostra que

análise de conteúdo é uma construção social, ainda que leve em conta alguma realidade, no caso o *corpus* analisado, devendo ser julgada pelo seu resultado que para ser referendado deve levar em conta a fidedignidade e a validade. Bauer (2010, p.203) acrescenta a esses dois critérios a coerência e a transparência. A coerência refere-se a construção de um referencial de codificação internamente coerente e simples. A transparência requer que a codificação seja inteligível e transparente. A fidedignidade é uma concordância entre intérpretes. A análise deve ser realizada de uma tal forma que um outro analista seguindo o mesmo padrão de codificação consiga replicar os resultados. Por fim, a validade está ligada ao grau de correspondência entre o resultado e o texto, ou seu contexto. (BAUER, 2010)

1.4.1 Módulos de Análise

Durante a pré-análise, separamos o corpus em quatro módulos para mantermos a coerência dos resultados, seguindo o conselho de Bauer (2010). Construir módulos é um estratagema que garantiria tanto a coerência quanto a eficiência da análise. “Um módulo é um bloco bem estruturado de um referencial de codificação que é usado repetidamente”. (BAUER, 2010, p.205). Dessa forma, separamos o corpus em quatro módulos. O primeiro módulo tem como unidade de registro o tema de todas as reportagens veiculadas . Separamos as categorias em Educação, Saúde, Polícia, Acidentes, Trânsito, Cultura e Lazer, Dicas e Direitos, “Jornalismo de Serviço” e Outros. A dimensão usada para quantificar a frequência das categorias nesse módulo será o tempo. O objetivo da análise desse primeiro módulo é ter uma descrição do telejornal a partir da frequência de determinados temas para que pudéssemos ter uma ideia da importância que o quadro *Blitz* do NETV adquiriu dentro da composição do telejornal.

Módulo 1 – Temas de Reportagem no NETV 1ª Edição
Educação
Saúde
Polícia
Acidentes
Trânsito
Cultura e Lazer
Dicas e Direitos
Obras
Saneamento
“Jornalismo de Serviço”
Outros.

Tabela 2 – Categorias Temas de Reportagem no NETV 1ª Edição

A categoria *Educação* engloba todas as reportagens que dizem respeito ao tema desde notícias sobre avanços, recuos, construção de escolas, oferta de cursos até dicas de vestibular. Na categoria *Saúde,* registramos todas as matérias sobre o tema desde inauguração de hospitais, doenças, tratamentos e recomendações de sobre como evitar doenças. Em *Polícia*, reunimos todas notícias sobre crimes e violência. Na categoria *Trânsito*, reunimos as reportagens sobre engarrafamentos, mudanças no trânsito etc. *Cultura e Lazer* é uma categoria ampla que reúne a programação de fim de semana até matérias sobre manifestações culturais e shows. *Dicas e Direitos* engloba reportagens sobre dicas ao consumidor e à obtenção de direitos como FGTS e seguro desemprego. *Jornalismo de Serviço* reúne todas as matérias do quadro *Blitz* do NETV ou que faça uso da figura do calendário.

O segundo módulo tem como unidade de registro apenas as matérias feitas a partir do modelo de “jornalismo de serviço”. Assim como no primeiro módulo, a dimensão utilizada para estabelecer a frequência da unidade de registro será o tempo. O objetivo desse módulo é reunir dados descritivos sobre os temas mais frequentes desse tipo de jornalismo.

Quando codificamos o material, construímos as seguintes categorias: *Obras, Manutenção, Saúde, Educação, Água e Saneamento* e *Segurança*. A categoria *Obras* reúne matérias acerca de cobranças relativas à ausência de obras que danificam aparelhos públicos como praças, mercados públicos, banheiros públicos, ruas e calçadas. *Manutenção* engloba reportagens que tragam reclamações sobre serviços como recolhimento de lixo e poda de árvores.

Módulo 2 – Temas do “Jornalismo de Serviço” no NETV 1ª Edição
Obras
Transporte
Trânsito
Saúde
Educação
Água e Saneamento
Segurança

Quadro 3 – Categorias Temas do “Jornalismo de Serviço” no NETV 1ª Edição

Na categoria *Saúde* reunimos matérias sobre cobranças da população em relação ao mau funcionamento e conservação de unidades públicas de saúde, falta de médicos e atendimento etc. *Educação* engloba reportagens que tragam denúncias sobre o mau funcionamento e conservação de escolas, falta de professores, falta de merenda e material escolar etc. *Água e Saneamento* reúne reportagens acerca de cobranças relativas à falta d'água, canos estourados, cobranças indevidas de conta de água, esgoto a céu aberto e falta de saneamento básico. Por fim, a categoria *segurança* diz respeito a todas as reportagens que tragam cobrança sobre falta de policiamento ou de sua ineficiência.

A eficiência do calendário é o objetivo da análise do terceiro módulo, através do número de visitas da equipe de reportagem do NETV que a demanda na reportagem recebeu até a matéria ter sido veiculada, podemos produzir inferências sobre o poder de pressão das reportagens praticadas dentro do modelo de “jornalismo de serviço”. Assim, construímos as categorias em torno do número de visitas e/ou resolução da demanda. As categorias possuem nomes autoexplicativos: *primeira visita*, *cobrança até cinco visitas*, *cobrança após cinco visitas* e *resolvido*.

Módulo 3 – Eficiência do “Jornalismo de Serviço” no NETV 1ª Edição
Primeira visita
Cobrança até cinco visitas
Cobrança após cinco visitas
Resolvido

Quadro 4 – Categorias Eficiência do “Jornalismo de Serviço” no NETV 1ª Edição

1.5.Entrando no Campo

Antes de irmos ao campo elaboramos um questionário com 16 perguntas com a intenção de nos oferecer dados sobre os seguintes tópicos: questões sobre a vida do informante no local (a sua chegada ao bairro, a aquisição de sua moradia, sua ocupação), a participação do informante em associações ou atividades inseridas na realidade do local (programas assistenciais de Igrejas, associação de moradores), percepção do informante da comunidade e seus problemas, percepção dos benefícios trazidos ou esperados pela visita da Rede Globo ao local onde vive, percepção de si e de seus direitos e a participação da televisão na sua vida cotidiana. Todos os informantes tiveram seus nomes alterados, e todos os pseudônimos foram escolhidos por eles durante as entrevistas.

Foram escolhidas três localidades para que os informantes e matérias a terem seu discurso analisados fossem selecionados. A escolha dos locais que estudaríamos deveria preencher os seguintes pré-requisitos: (1) presença de líderes comunitários sejam eles apresentados como tais ou não, pois percebe-se que mesmo em reportagens em que não são apontados líderes comunitários há a presença de líderes informais (2) tivessem acontecido no mínimo duas matérias de cobrança do calendário no local, pois poderíamos perceber a evolução ou não da cobrança da demanda. Depois de escolhermos a localidade a ser visitada, íamos em busca dos informantes, que deveriam ser aqueles que participaram de uma das matérias do quadro. Caso não encontrássemos informantes depois de duas visitas, procurávamos outra localidade entre 12 demandas selecionadas dentro de nossos pré-requisitos de seleção.

Em uma localidade chamada Buenos Aires, nas margens da Lagoa Olho d'água, no município de Jaboatão dos Guararapes, não conseguimos encontrar os informantes que procurávamos, e desistimos da empreitada pelo fato de o acesso ao local ser difícil, e de não termos a garantia de encontrar as pessoas que se enquadrassem no perfil de informante que buscávamos. A busca pelos informantes era uma questão de sorte e procura insistente. Assistíamos aos casos selecionados e anotávamos os nomes dos participantes e sua profissão que é como são identificados nas matérias do calendário do NETV. Chegávamos à localidade responsável pela denúncia e perguntávamos aos transeuntes pelos informantes. Muitas vezes encontrávamos dificuldades, pois essas pessoas eram conhecidas por apelidos, e simplesmente não eram conhecidas pelos seus nomes formais mesmo pelos vizinhos mais próximos. Quando encontrávamos um primeiro informante, invariavelmente tínhamos um

ponto de partida para encontrar os demais, pois, como aconteceu em dois casos analisados, muitas vezes um grupo de moradores que se conhecem se reúnem entre si e resolvem chamar a equipe de reportagem da Rede Globo.

Surpreendeu-nos a disponibilidade das pessoas em nos receber, apenas era pedido uma explicação de onde trabalhamos. Contentavam-se em saber que estávamos coletando dados para uma pesquisa sobre as consequências do "calendário do NETV" nas comunidades que recebem o quadro. Um de nossos temores durante a pesquisa, principalmente pelo fato de os informantes serem tão receptivos, é o de cair na falácia de tentar falar por eles, de agir como seus representantes. Algo que Deleuze, enquanto entrevistava Foucault, alerta como a "indignidade de falar pelos outros", uma tentativa de infantilizá-los. Por isso a preocupação de que ao usarmos seus depoimentos como dados, termos o cuidado de permitir que as pessoas falem por elas próprias. Estabelecemos um mínimo de cinco entrevistas por caso escolhido, aumentando essa quantidade caso descobríssemos um informante chave depois de termos atingido esse número. Deixamos o número da amostra em aberto, pois íamos ao campo sem conhecer as peculiaridades de cada localidade. Aconteceu de em um dos casos estudados, sentirmos a necessidade de entrarmos em contato com um informante central para entendermos o contexto político do local estudado. Em outro caso, após completarmos o número de cinco entrevistas, descobrimos que uma das informantes em potencial que foi negligencia inicialmente possuía informações riquíssimas para entendermos a dinâmica do local estudado, por isso em duas oportunidades chegamos a seis informantes entrevistados.

A primeira localidade em que tivemos sucesso em nossa procura foi o Loteamento Santa Maria, parte do bairro Alberto Maia, no município de Camaragibe. Os moradores do loteamento se ressentiam da falta de transporte público, pois o local onde habitam fica longe, meia hora caminhando a depender do ponto de partida, da Avenida Belmiro Gouveia, principal rua de Camaragibe. Para saírem do loteamento, os moradores possuíam duas opções, usavam Kombis que os transportavam até a praça da cidade e depois pegavam outro ônibus, ou caminhavam até a Avenida Belmiro Gouveia e a partir daí, subiam em outra condução até o destino desejado. Além disso, os moradores reclamavam que pelo fato de a Kombi ter sua lotação reduzida, os motoristas desses veículos aceitavam carregar apenas um passageiro com direito à gratuidade (deficientes e idosos) por vez. Foram feitas duas reportagens no local sobre o problema.

No Loteamento Santa Maria, seis pessoas foram entrevistadas, pois durante as entrevistas descobrimos nas conversas com os informantes que o presidente da Associação

dos Moradores não participara da articulação que levou os moradores a chamarem o quadro Blitz do NETV. Suspeitamos que havia uma descrença na ação da ação da associação junto aos moradores e decidimos entrevistar o presidente da Associação dos Moradores de Nossa Senhora do Carmo (que engloba o Loteamento Santa Maria e outros locais) para compreender o contexto político da localidade e como isso influencia a participação de seus moradores.

O ponto de partida para nossa procura foi encontrar dentro da localidade de Nossa Senhora do Carmo, o Loteamento Santa Maria. Por conhecermos razoavelmente bem o município de Camaragibe, chegamos ao Bairro de Alberto Maia e nos informamos com os comerciantes sobre como chegar até o Loteamento Santa Maria. Não sabíamos, de início, que o loteamento era parte de uma localidade maior por isso andamos de forma errática pelo local. As pessoas que abordamos nesse primeiro momento também não tinham conhecimento de que ali perto houve uma reportagem do quadro *Blitz* do NETV, informação que tentei usar em um primeiro momento para encontrar alguém da nossa lista de informantes. Como a reportagem citava um líder comunitário, perguntamos por ele, mas ninguém o conhecia. Decidimos perguntar sobre a Associação de Moradores. Assim, conseguimos a informação de onde se localizava a sede da associação.

Encontramos a Associação de Moradores ocupada por adolescentes e uma educadora do Projovem, onde pedimos informações sobre as pessoas que participaram da reportagem. A educadora foi atenciosa e após explicarmos nossas intenções, pediu para que sentássemos em um círculo junto com os adolescentes do programa. Em um primeiro momento pensamos que a educadora era alguma espécie de líder comunitária por ter idade mais avançada que os adolescentes ali presentes. Durante a conversa, ela explicou sua função, e pediu que explicássemos o motivo da nossa visita ao loteamento Santa Maria para os adolescentes. Sentimos olhares curiosos por parte dos adolescentes. Provavelmente perceberam que se tratava de um forasteiro. A associação tinha algumas cadeiras e três cômodos. E fica atrás de uma Igreja Católica. Havia poucos móveis. Logo depois descobri que a Associação é quase inativa.

Após a apresentação da educadora do Projovem, começamos a perguntar por pessoas que surgiram na reportagem. Enquanto líamos os nomes, dois chamaram a atenção dos moradores que chamaremos de Antônio e Amy. O primeiro era cabeleireiro e, portanto, era bem conhecido entre os jovens que trataram de citar a ocupação do informante. A segunda nos foi apresentada como líder comunitária, alguém que está envolvida em “juntar assinaturas”. Um dos adolescentes me disse que ela estava a pouco tempo coletando assinaturas e,

espalhando a notícia no loteamento Santa Maria de que a Globo voltaria em breve para tratar do problema das vans.

Dois jovens nos guiaram primeiro até a casa de Antônio, contudo desde o começo Amy chamou nossa atenção por se envolver com a feitura de abaixo-assinados e ser reconhecida pelos garotos como líder, ainda que tenha sido retratada nas reportagens gravadas como Dona de Casa. O entrevistado apontado como líder comunitário não era conhecido desses dois rapazes, logo depois, soubemos que o entrevistado em questão era um líder comunitário da localidade do Viana, também parte da cidade de Camaragibe, que assistira a denúncia em outra emissora antes da mesma ser transmitida pela Globo, e resolvera apoiar os moradores do Loteamento Santa Maria. Conduziram-nos por ruas estreitas, esburacadas e sem pavimentação. Eram calçadas, mas o calçamento já estava avariado e foi conseguido há muito tempo através dos abaixo-assinados de Amy.

Ao chegarmos na casa de Amy, outro fato curioso: ela possui um pequeno negócio, um salão de beleza com uma cadeira de cortar cabelo, germinado à casa. A mesma situação foi encontrada na residência de outra informante, Dilma. Esta informante vivia em uma casa de dois pavimentos perto dali cujo térreo abriga um comércio de variedades, comercializando de utensílios de cozinha e costura a brinquedos. Amy, por sinal, foi quem me levou à Dilma, e tratou de me dizer quem é quem no loteamento Santa Maria enquanto citávamos o nome das pessoas. Alguns, ela disse não saber de quem se tratava, pois durante as reportagens, a Globo entrevistava quem surgisse disposto a dar um depoimento.

Dilma nos indicou quase todos os outros entrevistados, mais três. Em uma das entrevistas, precisamos marcar o encontro à noite. Era em uma casa em frente à residência de Dilma, que marcou a entrevista para nós com a informante. Pudemos fazer à noite o trajeto que todos os moradores do local reclamam por, além de ser longo, ser perigoso e mal iluminado. Todos os informantes citaram a inoperância da Associação de Moradores o que nos levou a procurar o presidente da Associação de Moradores de Nossa Senhora do Carmo, que chamaremos de Maciel. Voltei à Associação de Moradores no dia seguinte, e os adolescentes e educadora do Projovem estavam na casa que serve de sede à associação. A educadora me forneceu o telefone de Maciel, e marcamos a entrevista para o dia seguinte. Foi a única entrevista não-diretiva feita nesta pesquisa. Como Maciel não participou de nenhuma etapa da mobilização para convocar a Globo ao loteamento Santa Maria, decidimos conversar com o informante sobre como a associação presidida por ele atua e sua relação com outros

grupos da comunidade a partir de alguns poucos tópicos elaborados antes da entrevista. A maioria dos tópicos surgiu durante a conversa.

A segunda localidade a ser visitada foi o Bairro do Alto José Bonifácio. Entre todas as localidades escolhidas para serem estudadas foi a única a ver o seu caso resolvido. Os moradores se queixavam do estado da quadra de esportes, o local mais movimentado do bairro. Os banheiros estavam em péssimo estado e as avarias nas telas que impedem as bolas usadas em partidas de futebol de ultrapassarem os limites da quadra incomodavam os pedestres que passavam por perto da quadra e os moradores próximos a esse equipamento de lazer. De todos os locais visitados, o Bairro do Alto José Bonifácio é o mais mobilizado e articulado politicamente. Possui um vereador morador do local e eleito com os votos do bairro e fortemente ligado à Associação dos Moradores. Cinco pessoas foram entrevistadas, não houve necessidade de acrescentarmos mais informantes nesse caso.

Em nossa primeira visita ao bairro, deparamo-nos com um problema muito citado pelos moradores, o transporte público deficitário. Esperamos por quase uma hora a chegada do ônibus que nos levou ao local. Ao chegarmos, a primeira visão que nos fez reconhecer o bairro, foi a da quadra de esportes que figurara no calendário. Quando descemos do ônibus no terminal e fizemos o caminho até a quadra, percebemos que as ruas são muito estreitas, e que não existiam calçadas em alguns pontos, mostrando ocupação desordenada. Chegando à quadra, perguntamos pelos nomes citados nas reportagens e não tivemos dificuldade em saber onde o presidente da Associação de Moradores residia. Mas nossa primeira entrevista foi com a moradora que chamaremos de Célia, que nos indicou Tereza.

Entrevistamos o presidente da Associação de Moradores, Ademir, que todos os moradores do local conheciam e sabiam como encontrá-lo. Outra informante, que chamaremos de Amanda, foi encontrada em uma roda de conversa perto da quadra, reconhecemos sua fisionomia por causa de uma das reportagens e perguntamos se ela estava disposta a ser entrevistada. A última informante foi uma participante de um grupo de pessoas da terceira idade que fazem exercícios supervisionados, durante a manhã, em um programa da prefeitura. Para encontrá-la, fomos auxiliados por um integrante da Associação dos Moradores que indicou onde ficaria sua residência. Por sorte, essa senhora de 75 anos de idade, que chamaremos de Gilda e vive no bairro há 60 anos, foi uma das moradoras que participaram da fundação da Associação dos Moradores do Alto José Bonifácio.

Nossa última incursão ao campo foi na localidade do Vietnã no bairro dos Torrões, zona oeste do Recife. Os moradores do local queixam-se do fechamento de um posto de saúde

por falta de condições de funcionamento. As pessoas que ali vivem precisavam se locomover até um posto de saúde localizado na Ceasa, há cerca de 1km de onde vivem. Contudo, a unidade localizada na Ceasa passou a se negar a recebê-los, por viverem em outro distrito sanitário. Estão esperando pela construção de um posto de saúde em outro terreno próximo do local onde vivem. Nesse caso, foram entrevistadas seis pessoas; quando estávamos perto de chegar do limite de cinco descobrimos que uma das entrevistadas já havia sido presidente da Associação dos Moradores do Vietnã, e passou, por isso, a ser encarada como informante chave. Sentimos a necessidade de entrevistá-la, pois a Associação dos Moradores estava desmobilizada. O presidente encontrava-se, até o momento de nossa última visita, preso por tráfico de drogas, e o vice-presidente não se dedicava como os moradores gostariam por estar muito doente. Assim como no primeiro caso, a equipe de reportagem da Globo esteve no local por duas vezes.

De todas as localidades pesquisadas, o Vietnã é a mais precária no tocante à infraestrutura. A comunidade é labiríntica, repleta de ruas estreitas. A maioria das ruas não são calçadas, e o esgoto a céu aberto em dias de calor, torna o odor do local muito forte, prova da insalubridade do espaço. Quando chegamos à rua onde estava o posto interditado, demos uma olhada no interior do prédio, e havia muita sujeira e entulho. Ao lado do posto de saúde interditado, havia um grupo jogando dominó que nos indicou as nossas três primeiras informantes: Nair, Cláudia e Helena. De todos os locais que visitamos, o Vietnã foi onde nossa condição de “forasteiro” ficou mais marcada na forma como alguns informantes encaravam nossa presença. Três entrevistas foram feitas na rua, pois não conseguimos encontrar uma oportunidade de pedir para entrarmos na casa dos informantes e sentar para realizar a entrevista. Quando entrevistávamos Helena, houve um tiroteio, e finalmente fui convidado a entrar na casa de um informante no Vietnã. Foi então que entendemos a reserva das pessoas de receber um “forasteiro” em casa. Nos dias seguintes, as pessoas já nos conheciam, e passaram a permitir que as entrevistássemos em suas residências. Entrevistamos o informante Romário, pois chamou a atenção por aparecer como cicerone dos repórteres pela comunidade. Descobrimos que Romário é assessor parlamentar, assim como Ademir do Alto José Bonifácio. Ele é uma liderança informal, não ocupa cargo na Associação dos Moradores. Esse é o caso de Luíza que já fora presidente da Associação de Moradores, e hoje, é coordenadora da Escola Comunitária do Vietnã. Descobrimos esse detalhe ao entrevistarmos Romário.

Alguns dados usados nesse estudo foram extraídos de observações feitas nos locais visitados. São impressões sobre as condições de vida, a mobilização dos moradores em torno de questões ligadas aos seus cotidianos, funcionamento de instituições como a Associação dos Moradores e Igrejas, acesso aos locais visitados, presença de comércio entre outros. Percebemos que essas informações são de grande relevância e, munidos de um caderno, anotamos características e situações que nos chamavam a atenção. Informações sobre o que acontece nos locais, a infraestrutura local entre outras foram de fundamental importância para contextualização das análises.

1.6 As Entrevistas Semi-Estruturadas

Por que escolhemos o método da entrevista para compreendermos as consequências do quadro *Blitz* do NETV nas localidades pesquisadas? De acordo com Rosa e Arnoldi (2008), deve haver uma forte ligação entre o problema de pesquisa e os procedimentos metodológicos empregados. Queríamos descobrir como os informantes lidavam com processos como a participação e mobilização, compreender como os informantes se sentiam em relação a como as autoridades lidam com os problemas do local e como se enxergavam após verem seus problemas serem retratados no telejornal local da emissora mais poderosa do país.

Ou seja, queríamos aprender sobre os processos e significados que os informantes atribuíam aos seus problemas e sua participação, aprender com a experiência dos informantes. Isso requer uma abordagem qualitativa. Os métodos qualitativos, segundo Taylor e Biklen (2003), apresentam as seguintes características: o mundo cotidiano é a fonte direta dos dados na pesquisa qualitativa, é descritiva, pesquisadores qualitativos estão preocupados com o processo e não simplesmente com o resultado e os produtos, os pesquisadores qualitativos tendem a analisar seus dados de forma indutiva, o significado é a preocupação essencial na abordagem qualitativa. A natureza do objeto, reportagens em que dificilmente estaríamos presentes no momento de sua produção; o fato de não podermos recuperar os momentos em que os informantes se articularam para resolver os problemas do local, fez com que optássemos pela adoção de entrevistas semi-estruturadas:

> Podemos entender por entrevista semi-estruturada, em geral aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, frutos de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas dos

> informante. Desta maneira, o informante, seguindo espontaneamente a linha de seu pensamento e de suas experiências dentro do foco principal colocado pelo investigador, começa a participar do conteúdo da pesquisa. (TRIVIÑOS, 1987, p.146)

Como coloca Weiss (1994, p.1) entrevistar nos dá acesso às observações dos outros, permite que tenhamos acesso a circunstâncias que não vivemos, podem nos informar sobre os valores que as pessoas defendem e sobre os desafios que as confrontam enquanto levam suas vidas. Além disso, permite-nos aprender também sobre as experiências subjetivas das pessoas, o que elas percebem e como interpretam suas percepções, como acontecimentos afetam seus pensamentos e sentimentos. “Podemos aprender sobre todas as experiências, da alegria à dor, que juntos constituem a condição humana”. Entrevistar nos dá uma janela para o passado e resgata eventos que de outra forma, estariam perdidos.

Através das informações colhidas nas entrevistas foi possível entender a história das demandas das localidades pesquisadas que participaram do *Blitz* do NETV, compreender as relações sociais entre os moradores dos locais que visitamos, entender como os informantes se percebiam diante do desrespeito aos seus direitos, ao fato de poder ser ouvido após ter seus problemas tornados públicos no telejornal local da Globo, quais eram suas esperanças após participar do telejornal e como enxergavam o NETV em relação a outros produtos jornalísticos produzidos para alcançar os estratos dos quais os informantes fazem parte.

Em algumas oportunidades, principalmente quando tocávamos em tópicos elaborados com o objetivo de termos uma percepção de se os informantes se sentiam reconhecidos ou desrespeitados enquanto sujeitos portadores de direitos, alguns claramente se emocionavam ao relatar suas experiências, chegando a apresentar a voz embargada ou olhos avermelhados. Sentíamos que era um ponto dolorido. Sentiam-se “esquecidos”, “inúteis”, entre outras palavras. As respostas geralmente eram curtas, e dependendo da reação inicial simplesmente não prosseguíamos com o questionamento sobre o tópico para não sujeitar os informantes a uma experiência em que podiam vir se sentir aviltados por um “forasteiro” Havia ainda os que não descreviam em detalhes seus sentimentos acerca do fato não se verem reconhecidos como cidadãos, e usavam palavras curtas, como as já descritas, mas repletas de significado. O pesquisador deve ter sensibilidade aguçada para essas questões, pois seus preconceitos podem além de causar sofrimento ou desconforto aos informantes, contaminar a pesquisa.

> De modo diferente da pesquisa quantitativa, os métodos qualitativos consideram a comunicação do pesquisador em campo como parte explícita da produção de conhecimento, em vez de simplesmente encará-la como uma variável a interferir no processo. A subjetividade do pesquisador, bem como daqueles que estão sendo estudados, tornam-se parte do processo de pesquisa. As reflexões dos pesquisadores sobre suas próprias atitudes e observações em campo, suas impressões, irritações,

> sentimentos, etc., tornam-se dados em si mesmos, constituindo parte da interpretação e são, portanto, documentadas em diários de pesquisa ou em protocolos de contexto. (FLICK, 2009, p.25)

Portanto, o papel de ouvinte interessado não pode ser uma desculpa para o entrevistador continuar questionamentos sobre eventos que possam trazer desconforto ao informante. Weiss (1994) alerta ainda que ao contrário dos médicos, entrevistadores não têm responsabilidade de beneficiar as pessoas com as quais elas falam, entretanto, assim como os médicos, têm a obrigação de não machucá-los. Além disso, como lembra Seidman (2006, p.99) as questões de igualdade em entrevista podem ser afetadas também por questões identitárias ligadas a gênero, raça, etnia e classe social e estas forças sociais interagem com o sentido de poder em nossas vidas. A relação de entrevista é carregada de que questões de poder são questões como "quem controla a direção da entrevista", "quem controla os resultados", "quem se beneficia". Por isso, o pesquisador deve ser sensível a esses pontos e estar aberto ao outro, estar consciente de como esses temas afetam os informantes.

1.6.1 A Preparação do Roteiro

Elaboramos dois roteiros de entrevistas para fazermos a coleta de dados. O Roteiro 1 foi elaborado para os informantes que apenas participaram das reportagens, mas não possuem uma posição de liderança formal ou informal nos locais. Já o Roteiro 2 foi construído para coletar dados de informantes que são vistos como líderes dentro da localidade. Os roteiros diferentes e a divisão dos informantes em grupos foram necessidades surgidas durante a fase da pesquisa em que assistíamos aos telejornais. Percebe-se nas reportagens do quadro *Blitz* do NETV que alguns moradores das localidades denunciantes são mais requisitados durante a matéria. São mais articulados, conhecem a fundo o problema em questão, são capazes de montar uma narrativa acerca da demanda em jogo de forma cronológica e estão sempre documentados. Munidos de ofícios, abaixo-assinados e outras provas documentais da lentidão e do descaso das autoridades responsáveis. Os roteiros mudaram com o decorrer das entrevistas, pois cada informante se mostrava como uma possibilidade para que se pudesse apreender novos pontos de vistas sobre o problema deste estudo.

O entrevistador deve construir seu roteiro de entrevistas a partir do referencial escolhido para dar conta do seu problema de pesquisa. Como lembram Rosa e Arnoldi (2008,

p.15) a aplicação do método “decorre da formulação do problema e não das características gerais. Salientemos, também, que o centro da questão deve convergir para a relação TEORIA ↔PROBLEMA” O referencial teórico cumpre, para o pesquisador, o papel de um filtro através do qual ele passa a enxergar o real, “sugerindo perguntas e indicando possibilidades viáveis e não-determinantes”. De acordo com Merton et Alli (1990), os roteiros de entrevistas devem ter as seguintes características para serem eficazes: direção, especificidade e amplitude.

As entrevistas que seguem o Roteiro 2 continham mais tópicos, pois era preciso abarcar as experiências dos informantes que exerciam de alguma forma posições de liderança nas oportunidades em que era preciso mobilizar os demais indivíduos das localidades pesquisadas. Adicionamos questionamentos sobre como e por que os informantes se envolveram com a militância na luta pelos direitos do local onde vivem, como se sentem quando participam da militância e até mesmo questões burocráticas sobre o funcionamento das entidades das quais participam, caso ocupassem algum cargo representativo nas localidades pesquisadas. A comparação das entrevistas entre os dois grupos também produziu dados interessantes, pois os líderes e moradores menos mobilizados possuem interpretações diferentes dos problemas dos locais onde vivem, das formas de formas de mobilização e intervenção política que seriam mais eficazes. Geralmente, os líderes já tiveram contatos anteriores com os meios de comunicação seja rádio, televisão ou jornal, e apresentam percepções diversas do outro grupo quantos aos limites desse tipo de dispositivo.

CAPÍTULO 2
JORNALISMO DE SERVIÇO: RESPOSTA A UM NOVO CONTEXTO

A televisão no Brasil sempre apresentou uma ligação umbilical com a política. E no enredo que conta essa história, um ator sempre atuou como um dos protagonistas: a Rede Globo de Televisão. Sua importância é tal que se torna difícil contar a história recente do Brasil sem fazer menção à sua presença e influência na vida dos brasileiros. Atrelando a racionalização de seus produtos simbólicos a uma forte defesa de seus interesses políticos e econômicos junto ao campo político, utilizando seu poder de difusão de representações sociais como moeda de troca, a emissora conseguiu manter posição de liderança incontestável, praticamente sem concorrência efetiva, durante a maior parte de sua existência. Essa estratégia rendeu à emissora a confortável colocação de terceira maior rede de televisão do mundo em faturamento publicitário, desbancando a norte-americana NBC[1]

A redemocratização mudou o quadro em que a Globo atuava, e esta precisou adequar-se a uma nova realidade em que a sociedade civil passou a lutar por uma maior democratização não apenas das instituições estatais, expressa na criação de espaços públicos deliberativos, mas também da comunicação, o que resvalou em uma crítica de dupla face à Rede Globo: sua atuação política na defesa do *status quo* e seu monopólio em relação à audiência e distribuição da verba publicitária. Ao mesmo tempo, a concorrência à Rede Globo, apesar de ainda não ter desafiado o monopólio da emissora, aumentou consideravelmente em relação ao passado. Essa concorrência se faz presente também na programação regional de modo ainda mais sistemático e desafiador. O "jornalismo de serviço" é um produto que procura responder a essas duas pressões sofridas pela Globo, que se constituem em grande medida como desafios à sua atuação política e econômica.

Em Pernambuco, o grande desafio da Globo Nordeste é combater o sucesso dos programas policiais cujo maior êxito em âmbito regional era o extinto Bronca Pesada[2], transmitido pela Rede Jornal, afiliada do Sistema Brasileiro de Televisão no estado. O Bronca Pesada exerceu continuamente liderança folgada na Região Metropolitana do Recife,

[1] PADIGLIONE, Cristina. Globo se posiciona como a 3ª TV do mundo. 31 de março de 2011. IN: http://www.estadao.com.br/noticias/arteelazer,globo-se-posiciona-como-3-tv-do-mundo,699565,0.htm

[2] O programa foi extinto devido à saída de seu apresentador, Josley Cardinot, que agora está na rival TV Clube, afiliada da bandeirantes. A Rede Jornal colocou em seu lugar um programa policial de nome "Plantão 190".

atingindo 25,6 pontos no índice de audiência, em junho de 2007, desbancando 83% dos programas transmitidos pela Globo na Região Metropolitana[3].

A Globo Nordeste resolve promover modificações no concorrente direto do "Bronca Pesada" no horário das 12h às 13h, o telejornal NETV 1ª edição. Além de tirar as notícias esportivas do Globo Esporte e diluí-las no telejornal e aproximar os apresentadores do público, a Globo adota o "jornalismo de serviço", que já havia sido implantado nos telejornais locais de outros estados. A estratégia mostra-se correta. A briga pela audiência se torna acirrada, com a Globo assumindo a liderança. Como em agosto de 2010 quando o NETV 1ª edição atinge a liderança no horário, segundo informações que presta ao mercado publicitário[4] e no primeiro semestre de 2011 quando a lista dos 40 programas de maior audiência até o mês de maio é ocupada apenas por programas da Globo Nordeste com o NETV 1ªEdição ocupando a 33ª posição com índice de audiência de 14,90 pontos, ou seja, entre 14,9% de todos os televisores, ligados ou desligados, estavam sintonizados na Globo no momento em que o telejornal era transmitido, e participação (*share*) de 39,34% dos televisores ligados[5] , o que significa dizer que entre os televisores ligados 39,34% estavam naquele momento sintonizados na Rede Globo Nordeste.

Os efeitos do "jornalismo de serviço" enquanto estratégia de mercado podem ser comprovados pelos números que conseguimos obter acerca dos índices de audiência. Contudo, é preciso também entender as consequências sociais e políticas desse novo modelo de jornalismo praticado pela Globo, uma vez que a Globo claramente assume a defesa no âmbito local de demandas de determinados setores, anteriormente marginalizados. Nossa ambição é compreender a implantação do "jornalismo de serviço" como uma estratégia mais ampla de inserção social da Rede Globo diante de um novo contexto político e econômico. E para isso, torna-se urgente compreender o novo ambiente social e político com o qual a Globo

[3] Até aquele momento o Bronca Pesada mantinha uma liderança folgada, alcançada desde sua estreia em 2005. Tv Jornal/ SBT: Bronca Pesada com Cardinot bate recorde de audiência. 10 de julho de 2007 In: http://natelinha.uol.com.br/2007/07/10/not_5086.php

[4] O NE TV 1ª obteve uma média de audiência de 16 pontos em agosto de 2010 contra 13 do principal concorrente. O valor do anúncio publicitário era de R$ 1975,00 por 30". NE TV 1ª Edição é líder absoluto no horário. In: http://globonordeste.informazione.com.br/cms/opencms/noar/noticias/0701.html.

[5]Os 40 programas de maior audiência no Grande recife são da Globo Nordeste. In: http://globonordeste.informazione.com.br/cms/opencms/noar/noticias/1486.html

teve que se confrontar quando fez a opção de adotar a estratégia dentro da qual o “jornalismo de serviço” está inserido**.**

Para compreender o fenômeno do que chamaremos em nossa pesquisa de “jornalismo de serviço” e suas implicações na Esfera Pública é preciso dar-se conta de dois aspectos importantes: o caráter dual da notícia e o contexto político-econômico em que esse modelo começou a ser aplicado pela Rede Globo de Televisão. A notícia possui dupla face é ao mesmo tempo um bem econômico e simbólico, que sofre a influência, segundo Bourdieu (1997, p.105-6) de dois polos, o ideológico e o econômico; sendo o primeiro dominado pela concepção ética e política da profissão jornalística e o segundo responsável pela comoditização do produto noticioso, ou seja, sua transformação em mercadoria, aqui a pressão exercida é medida pelas tiragens e índices de audiência. Embora, esses polos possam competir entre si, gerando tensões em alguns momentos, eles tendem a se reforçar mutuamente, pois a ideologia profissional gera credibilidade e reforça a construção da realidade operada pelo discurso noticioso. A notícia ao mesmo tempo em que se faz lucrativa às empresas de comunicação, pode ser utilizada enquanto instrumento de fortalecimento destas diante do poder político, uma vez que é capaz de difundir representações do real amplamente aceitas por diferentes públicos.

O modelo que a Rede Globo denomina jornalismo comunitário, embora desafie alguns cânones narrativos da profissão jornalística[6], preenche excepcionalmente bem as necessidades econômicas e políticas das Organizações Globo. Enquanto produto que logicamente precisa oferecer lucro a seu produtor, esse tipo de jornalismo mostrou-se uma estratégia bem sucedida na luta pelos índices de audiência, ao mesmo tempo em que gera frutos políticos na medida em que permite à Globo fortalecer suas tentativas de reconstruir sua imagem, marcada pela pecha de rede de televisão oficialista; reforçada por momentos marcantes como as acusações de envolvimento da Globo em uma tentativa de fraude eleitoral nas eleições para o Governo do Estado do Rio de Janeiro em 1982 contra o candidato Leonel Brizola (PDT), a cobertura polêmica dada ao movimento pelas eleições diretas e a controversa edição do debate entre os então presidenciáveis Luís Inácio Lula da Siva e Fernando Collor de Mello, em 1989, que favoreceu amplamente o segundo candidato (LIMA, 2005).

[6] O jornalismo de prestação de serviço desloca o jornalista/ narrador da posição de observador dos acontecimentos para a posição de participante do fato, no momento em que este é agora parte integrante da resolução dos conflitos entre poder público e a população, assumindo a posição de uma espécie de fiscal dos serviços estatais ou, para ser mais contundente, pode-se dizer que passa a tomar ares de representante dos denunciantes. Dessa forma, a narrativa jornalística dentro do modelo do “jornalismo serviço” estaria abandonando a necessidade de construir o efeito de imparcialidade.

O poder político das Organizações Globo é tão grande que Roberto Marinho chegou a afirmar ao jornal New York Times que usava politicamente o poderio de seu conglomerado para “corrigir o que não funciona no Brasil” em 1987. O conglomerado midiático amealhara um poder tal que o próprio Roberto Marinho responde na entrevista que usa o seu poder: “Sim, eu uso este poder […] mas eu sempre o faço patrioticamente, tentando corrigir as coisas, procurando pelos melhores caminhos para o Brasil e seus estados. Nós gostaríamos de ter o poder para consertar tudo que não funciona no Brasil. Nós dedicamos todo nosso poder a isto”. (RIDING, 1987). Ainda, ocupando posição de liderança na audiência, embora não mantenha uma liderança tão sólida quanto antes das décadas de 70 e 80, a Globo ainda é cobrada por suas posições controversas no campo político, a ponto de ter virado alvo de parte dos manifestantes que saíram às ruas no Brasil para fazer reivindicações diversas, em junho de 2013. Alguns manifestantes bradaram o cântico “A Verdade é dura, a Globo apoiou a ditadura” e cobraram que a Globo fosse condenada em um caso de sonegação fiscal na compra dos direitos de transmissão do Campeonato Mundial de Futebol. A Globo se viu obrigada se retratar em editorial[7] acerca posição de apoio à Ditadura Militar. Embora a retratação tente amenizar a colaboração da Globo com os militares, alegando que o conglomerado rompeu com o movimento que Roberto Marinho nomeava em seus editoriais publicados em *O Globo* de a revolução de 1964, o texto é mais uma tentativa de justificar as estreitas relações com os militares do que um pedido de desculpas pelo apoio.

Para compreender um fenômeno tão complexo e multifacetado como o “jornalismo de serviço” é necessário conhecer como a Globo conquistou sua posição de liderança que se deve, do ponto de vista técnico, ao famoso Padrão Globo de Qualidade. Uma expressão que invoca mérito e competência, mas que não é fruto apenas da reconhecida competência dos profissionais da emissora em todos os setores, marketing, jornalismo, ficcional etc. O Padrão Globo de Qualidade apenas se tornou possível graças a conjunção de fatores econômicos e políticos que as Organizações Globo souberam aproveitar.

[7] APOIO editorial ao golpe de 64 foi um erro. O Globo. Rio de Janeiro. 31 de agosto de 2013. Disponível em: http://oglobo.globo.com/pais/apoio-editorial-ao-golpe-de-64-foi-um-erro-9771604. Acessado em 31 de agosto de 2013.

2.1 Indústria Cultural e Política: Surge a Rede Globo

2.1.1 O Desenvolvimento da Indústria Cultural no Brasil

Apesar do sucesso absoluto no ramo da televisão, as Organizações Globo não começaram seu império com a emissora líder de audiência, fundada em 1965. O conglomerado composto por emissoras, rádios, editora, gravadora e distribuidora de filmes começou a partir de um jornal impresso. A história das Organizações Globo começa com o lançamento do jornal *O Globo*, no dia 29 de julho de 1925, que representou a proposta, pelo menos no discurso, de se opor ao jornalismo partidário praticado na época, colocando-se como promotor de causas populares. (MATTOS, 2005, p.267-268). O jornal nascia em um momento da história do Brasil onde ainda não havia se formado uma sociedade de massa, e tampouco o capitalismo nacional se desenvolvera o suficiente para o surgimento de uma indústria cultural.

Ortiz (2006, p.38) considera que na década de 40 passa a existir, no Brasil, algumas das características próprias de uma cultura de popular de massa. Apesar, de a imprensa já ter assumido algumas características profissionais já no começo do século XX, não é apenas a presença ou os esforços de empresas de comunicação que faz surgir uma cultura de mercado. É preciso uma reestruturação social para que os meios de comunicação possam ter maior amplitude e características empresariais. Na década de 40, começa a se consolidar no Brasil a sociedade urbano-industrial. Há o começo de modernização com os inícios da industrialização, urbanização, mudanças na estratificação social com o surgimento da classe operária e das camadas médias, adoção da burocracia e técnicas de controle gerencial modernas. É a partir desse momento que o rádio ganha impulso, de transmissão amadora com caráter experimental feita por clubes na década de 20, a radiodifusão aos poucos vai se transformando em negócio com a permissão que a publicidade ocupasse 10% da programação diária em 1932, passando para 20% em 1952. A dimensão comercial da radiodifusão ganha ênfase e o meio radiofônico consolida-se naquele momento como o ambiente adequado para a expansão e desenvolvimento de uma cultura popular de massa (ORTIZ, 2006, p.39-40). Expansão expressa no salto no número de emissoras de rádio 106 em 1944 para 300 em 1950. Contudo, o país estava defasado do ponto de vista industrial. Situação expressa na implantação da televisão no Brasil, em 1950, quando foi inaugurada a TV Tupi, de propriedade de Assis Chateaubriand, proprietário do primeiro conglomerado de comunicação

do país, os Diários Associados. A Tupi teria sido inaugurada contra todo prognóstico contrário à implantação do negócio, entretanto foi mais forte a vontade pessoal de seu fundador.[8]

O modo como se deu a implantação da TV no Brasil mostra a ausência de uma racionalidade empresarial moderna do campo da comunicação naquele momento, como nota Ortiz (2006, p.56-7). Não havia se consolidado ainda o hábito de assistir televisão, apenas 7% da classe C assistia à televisão, em 1959, enquanto 65% e 28% das classes B e A, também cultivavam o hábito. As agências de publicidade ainda preferiam apostar no rádio para anunciar seus produtos. “Em 1958 as verbas aplicadas na televisão atingem aproximadamente 8%, contra 22% no rádio e 44% nos jornais, o que mostra que as agências de publicidade preferiam os meios mais 'tradicionais' para anunciar os seus produtos” (ORTIZ, 2006, p.48). A televisão não havia se firmado como um negócio e não havia audiência e mercado para sua implantação.

> O quadro cultural para o qual estamos chamando a atenção pode ser ilustrado pelo desenvolvimento da televisão, que, apesar de ter sido implantada em 1950, conservou durante toda a década uma estrutura pouco compatível com a lógica comercial. Existiam somente alguns canais e a produção e a distribuição televisiva (resumida ao eixo Rio-São Paulo) possuía um caráter marcadamente regional. Não havia um sistema de redes, os problemas técnicos eram consideráveis, e o videotape, introduzido em 1959 – o que permitiu uma expansão limitada da teledifusão para algumas capitais – só começa a ser utilizado mais tarde. A produção da primeira telenovela brasileira que usa esse tipo de técnica data de 1963. Devido ao baixo poder aquisitivo de grande parte da população havia uma dificuldade real em se comercializar os aparelhos de televisão, que no início eram importados, e somente a partir de 1959 começam a ser fabricados em maior número no Brasil. (ORTIZ, 2006, p.47)

O Brasil no final da década de 1950 não havia completado ainda sua transição do capitalismo concorrencial para a etapa do capitalismo conhecida como monopolista, caracterizada pelo domínio de poucas empresas disputando cada mercado em seus respectivos setores. A figura sacralizada do empreendedor individual, que monta o seu próprio negócio e disputa posições no mercado com uma grande quantidade de competidores, é substituída pela impessoalidade da grande empresa. No capitalismo livremente competitivo, em que a produção de bens de consumo era pulverizada em pequenas empresas familiares, a publicidade desempenhava um papel muito menor. A publicidade existente durante o regime competitivo se limitava a oferecer informações acerca de preços e da existência de produtos a

[8] Quando pensou em implantar a TV no Brasil, Chateaubriand teria contratado os serviços de uma agência de publicidade dos EUA para que fosse analisada a viabilidade do negócio, já que tratava-se de um meio dispendioso e complexo. O proprietário do Diários Associados fora aconselhado a desistir da empreitada e esperar um momento mais propício. (SIMÕES, 1986, p.15)

possíveis interessados. Existiam inúmeras empresas produzindo bens semelhantes, tornando muito difícil alguma empresa típica desse tipo de capitalismo ter poder efetivo de controle dos preços. A competição era expressa, sobretudo, nos preços, e o excedente produzido no negócio era reinvestido. (BARAN e SWEEZY, 1978, p.121)

No capitalismo monopolista, onde poucas empresas dominam o mercado e exercem controle sobre os preços, a diferença entre o valor cobrado por diferentes empresas não é, na grande parte das vezes, o principal componente no momento em que o consumidor escolhe a marca determinado produto. Pratica-se assim, no capitalismo monopolista, uma política de preços próxima a do monopólio ideal. A pouca concorrência, no tocante aos preços, somada à tendência de constante diminuição dos custos tem como resultado uma tendência à elevação do excedente, não acompanhada pelos investimentos e consumo capazes de absorvê-lo. E caso esse excedente produzido não seja absorvido, o estado normal do capitalismo monopolista é a estagnação.

A publicidade desempenha um grande papel nesse contexto, pois é uma das formas desse excedente ser absorvido e de alimentar o consumo necessário para manter a roda capitalista girando. A publicidade cria novas necessidades e muda hábitos de consumo. Questões como características dos produtos enfatizadas na publicidade, valores agregados à mercadoria nos anúncios, design da embalagem etc. passam a fazer parte do preço dos bens de consumo e a ter um peso maior ou tão importante quanto o preço no momento da compra. Cria-se um sistema onde novas necessidades são criadas, e a população estimulada a consumir incessantemente. Nas décadas de 40 e 50, entretanto, não existiam as pré-condições necessárias para a existência de uma indústria cultural mesmo com o voluntarismo que permeava algumas ações governamentais e de alguns empresários que pretendiam instalar um projeto modernizador nos ramos das comunicações sem as condições econômicas para tal. Não era produzido excedente suficiente para que fosse investido em publicidade no volume necessário para sustentar a existência de uma indústria cultural dinâmica. A implantação da televisão no Brasil foi uma realização feita dentro de um sentimento de que era preciso modernizar um país do que pensada dentro de um quadro econômico que permitia um investimento desse porte. Uma Indústria Cultural capaz de integrar toda a população em torno de alguns poucos padrões de consumo, tornados necessidades, ainda não existia, pois para que tal indústria se consolide é necessária uma produção de excedente existente apenas a partir do advento do capitalismo monopolista.

Neste contexto, Adorno e Hockheimer (2006) argumentam que a racionalidade instrumental própria da esfera econômica estaria invadindo todas as demais esferas da vida nas sociedades industrializadas, inclusive a esfera cultural. O poder integrador da Indústria Cultural se materializa a partir da extensão da racionalidade capitalista para os momentos de diversão e descanso, quando os trabalhadores repõem as energias para recomeçar o trabalho. Uma integração de tal monta que o divertimento propiciado pela indústria cultural seria, para os autores, uma continuação do trabalho alienado. (ADORNO e HOCKHEIMER, 2006, p.113). Os teóricos alemães parecem subestimar, o poder de agência dos indivíduos, e descrevem um sistema fechado e integrado de tal forma que impossibilitaria a própria crítica. Contudo, apesar de ser preciso matizar o poder dessa integração, é impossível dizer que ela inexiste em qualquer grau. A indústria cultural integra a partir do consumo, apesar de existir a possibilidade de um grau de abertura para a ressignificação de seus conteúdos pelos receptores. Esse aspecto integrador começa a tomar forma nas décadas de 1940 e 1950 quando, segundo Ortiz (2006, p.65) começa a existir uma interpenetração da esfera de bens eruditos e a dos bens de massa, reorientando a relação entre as artes e a cultura popular de massa. Contudo, era preciso uma maior quantidade de excedente disponível para que se concretizasse a existência de uma Indústria Cultural semelhante a existente nos países centrais.

Apesar de a industrialização ter dado seus primeiros passos e de uma sociedade de consumo de massa começar surgir, o capitalismo no Brasil ainda não havia concluído a transição completa para seu estágio monopolista. A transição do capitalismo competitivo para o capitalismo monopolista no Brasil teve forte influência externa. De acordo com Fernandes (2006, p.294-5), a implantação do capitalismo monopolista em países periféricos foi mais difícil e complicada do que a sua transposição para sociedades recém-saídas do status de colônia ou neocolonial. Havia uma série de altas exigências econômicas, sociais e políticas para que esse modelo capitalista fosse transplantado com sucesso para países da periferia do sistema capitalista como altos índices de urbanização; de renda per capta, pelo menos das parcelas da população incorporadas ao mercado de trabalho e, principalmente, dos estratos médios e altos das classes dominantes; de padrão de vida, pelo menos desses setores da população; de diferenciação, integração nacional e de densidade econômica do mercado interno, de capital incorporado ou incorporável do mercado financeiro, de modernização tecnológica; de estabilidade política e de controle efetivo do poder do Estado pela burguesia nativa etc. Essas exigências tornaram a implantação desse momento capitalista uma operação

complexa, permitindo que poucas nações periféricas pudessem transplantar o padrão de desenvolvimento econômico característico do capitalismo monopolista.

Durante a década de 50, ocorre a irrupção do capitalismo no Brasil caracterizada por uma reorganização do mercado motivada pela entrada das grandes corporações, que não eram apenas estrangeiras, mas também estatais ou mistas, na economia brasileira, principalmente a partir do governo Kubitschek. Embora anteriormente a esse período já surgissem tendências apontando para a implantação do capitalismo monopolista no país, é a partir do fim da década de 50 que essas tendências são acentuadas, e adquirem caráter estrutural apenas posteriormente ao Golpe Militar de 1964 (FERNANDES, 2006, p.264).

A consolidação do capitalismo monopolista no Brasil após o golpe militar não é pura coincidência, pois a implantação desse regime de acumulação por meio da conquista política por golpes foi a tônica nos países periféricos que não apresentavam condições para a transição para esse modelo através dos processos de conquista econômica. As motivações econômicas não estão separadas das de caráter político na transferência do padrão de desenvolvimento do capitalismo monopolista para as economias periféricas. O surgimento do “socialismo” e de movimentos socialistas, ou trabalhistas exitosos, e o fato de o capitalismo encontrar nas economias periféricas um caminho para se expandir, deram um caráter político à implantação, mediação e consolidação do capitalismo monopolista nas economias periféricas.

De acordo com Fernandes (2006, p.301-2), depois da consolidação dos governos militares no poder, as grandes corporações puderam contar com uma política econômica capaz de unificar a ação governamental e a vontade empresarial. Apesar de a “decisão interna” não ter tido o mesmo peso dos dois primeiros fatores para acelerar a eclosão do capitalismo monopolista, foi de importância fundamental. A ausência desse fator faria com que as grandes corporações não tivessem à sua disposição o espaço político e econômico para levar seus objetivos adiante. Por isso, o golpe de 64, depondo o então presidente João Goulart era de fundamental importância. O país vivia um momento de ebulição política em torno das reformas de base, que tinha entre outros pontos, a realização de uma reforma agrária ampla, restrição da remessa de lucros das multinacionais para suas matrizes e reforma urbana. O golpe, portanto, foi uma saída para que o Brasil fosse incorporado de vez ao capitalismo monopolista. Foram criadas assim as condições para o surgimento de uma Indústria Cultural.

As mudanças institucionais e econômicas realizadas após o golpe de 1964 levam a um padrão de acumulação centrado na produção de bens de consumo de luxo. É a partir desse cenário que surge a Indústria Cultural no Brasil, com a implantação de um mercado para

produtos requintados através do aumento da concentração de renda. O mercado volta a crescer, mas ao mesmo tempo a separação por renda entre os dois públicos, aqueles que podem consumir os produtos anunciados e aqueles que não podem, se torna mais profunda. Isso não atravanca o crescimento do setor produtor de bens de consumo, que, nesse momento de expansão, se beneficia do crescimento da massa de salários (BOLAÑOS, 2004, p.44). Se nesse momento logo após golpe militar há uma expansão do consumo puxada pelos mais ricos devido à forte concentração de renda, na primeira década do século XXI houve uma expansão do mercado interno por conta da distribuição da renda, o que fará com que as estratégias das emissoras sofram mudanças.

Como avalia Bolanõs (2004,p.44) mesmo com o desenvolvimento capitalista no Brasil se dando através de uma concentração tão brutal da renda, a televisão se desenvolveu atraindo uma massa de telespectadores formada pelo conjunto da população brasileira. Se antes, a existência de um consumo diferenciado fazia com que houvesse uma distinção entre público em geral e o conjunto específico, com a chegada de um grande contingente ao mundo do consumo na última década, foi preciso uma readequação da programação com iniciativas como o "jornalismo de serviço".

É em um ambiente de concentração de renda e incerteza política com as disputas durante o governo Jango e sua posterior deposição pelos militares que começa a ser implantada a TV Globo, que constituiria, em conjunto com as demais concessões das Organizações Globo, uma rede nacional composta por emissoras próprias e afiliadas uma das maiores, mais lucrativas e mais poderosas redes de televisão do mundo. Após se consolidar economicamente como líder de audiência, garantindo um quase monopólio na distribuição das verbas publicitárias, a Rede Globo de Televisão (RGTV) passa a desempenhar o papel de ator decisivo em vários momentos da história política do país. É inegável que a televisão é um meio capaz de canalizar enorme poder político, mas é difícil encontrar paralelo no mundo, em qualquer outra rede de televisão privada, com o grau de centralidade na construção de representações dominantes e papel político da Globo no Brasil (LIMA, 2005, p.103-4).

2.1.2 O Escândalo Time-Life

As relações das Organizações Globo com o governo militar começou já antes de sua implantação quando, junto com outros meios de comunicação, *O Globo* apoiou a derrubada

do então presidente João Goulart e o golpe colocado em prática pelos militares, chamando-o por anos a fio de “revolução de 1964” nos editoriais assinados por Roberto Marinho. Como Bolanõs (2005) ressalta, a Globo encontrou o mercado brasileiro televisivo em sua adolescência e, no momento de seu ingresso, deu-lhe novo rumo. O choque dado pela Globo no mercado não foi produto da força interior ou das capacidades subjetivas de Roberto Marinho, mas de todas as circunstâncias que levaram a sua emissora a uma posição de liderança incontestável no mercado televisivo brasileiro. Favoreceram o empreendimento de Marinho, durante a consolidação da emissora, não apenas já ser empresário do ramo da comunicação, mas também, “a adequação do projeto aos interesses do regime militar e o capital (conhecimento e dinheiro) do grupo Time-Life”. (BOLAÑOS, 2005, p.19) Outra situação, existente já antes do golpe militar, que contribuiu para o sucesso da Rede Globo, tanto no aspecto econômico quanto político, foi a ausência de qualquer tipo de regulação que estabelecesse um ambiente normativo na outorga e funcionamento de concessões[9]. O poder político da Globo é um produto, segundo Ramos (2005, p.66), proveniente em grande parte da “ausência de um ambiente normativo claro e específico do que das ações de um empresário em particular”. Tal ambiente impediu no decorrer da história política que o empresariado brasileiro de comunicações fosse atingido em seus interesses estratégicos.

É durante, portanto, o polêmico escândalo Time-Life - que teve sua origem antes mesmo de a TV Globo ter entrado no ar que - essas relações com os governos autoritários são fortalecidas, principalmente após o apoio do Regime Militar à manutenção da concessão da emissora, mesmo após a sua condenação em uma CPI. A história do escândalo tem início no interesse do conglomerado norte-americano de comunicação Time-Life em entrar no mercado brasileiro. Contudo, a propriedade de empresas de comunicação era vedada a estrangeiros. A Time-Life passou a procurar por uma empresa brasileira para ser sua parceira na empreitada, chegando a procurar o proprietário do jornal *O Estado de São Paulo*, Júlio Mesquita, que teria recusado a proposta. As Organizações Globo antes mesmo de fazerem sua primeira transmissão já possuíam um plano de expansão, evidenciado nos seus 25 pedidos de concessão para emissoras de rádio e TV nos principais estados do país feitos entre 1960 e 1961. Foi nas Organizações Globo, que possuíam o Jornal *O Globo*, a Rádio Globo e a Rio Gráfica, que a Time-Life encontrou um parceiro, em 1962. (HERZ, 2008, p.108-109)

[9] “...características que têm sido modificadas ao longo dos anos, em especial depois do advento do regime de acumulação neoliberal no final dos anos 1970. Mas nem as liberalizações, privatizações e re-regulamentações desse período, na Europa e nos Estados Unidos, deram às suas empresas de mídia, às de radiodifusão em particular, a liberdade comercial de que sempre desfrutaram no Brasil” (RAMOS, 2005, p.66).

Em 1962, sete dias antes do contrato, a Globo receberia US$ 15 milhões da Time-Life em valores da época. A Globo assina então dois contratos. Em um dos contratos, a Globo se comprometia a adquirir e instalar todo equipamento necessário para colocar a emissora em operação e a construção de um prédio que seria um estúdio, enquanto a Time-Life Broadcast comprometia-se a disponibilizar treinamento especializado em televisão, troca de informações nas áreas administrativas e comercial, assessoramento de engenharia e orientação para a aquisição de filmes e programas em outros países. “Além disso, a Time-Life comprometia-se a pagar à TV Globo uma quantia de até Cr$ 8.220 milhões, ou sejam uma parcela igual à realizada em bens por Roberto Marinho no capital social da TV Globo Ltda”. (HERTZ, 2009, p.124). Essa operação configurava uma sociedade em conta de participação na qual, “o sócio ostensivo é o único que se obriga para com terceiro; os outros sócios ficam unicamente obrigados para com o mesmo sócio por todos os resultados das transações e obrigações sociais empreendidas nos termos precisos do contrato”[10]. No mesmo dia, era firmado um outro contrato, de assistência técnica, entre Time Incorporated e a TV Globo Ltda.

O primeiro contrato, chamado de contrato principal, determinava que a TV Globo teria de fornecer balanços mensais e anuais e permitir que o Grupo Time-Life tivesse acesso a todos os assuntos financeiros e comerciais da TV Globo. Já o contrato de assistência técnica englobava todos os setores da TV Globo: da administração até a contabilidade passando pelo Jornalismo e a direção artística. O contrato de assistência técnica era um modo de esconder a verdadeira natureza do contrato principal entre Globo e Time-Life, uma parceria empresarial (HERTZ, 2009, p.128). A Globo tentou legalizar a situação de sua parceria substituindo o primeiro contrato por um contrato de arrendamento de um prédio que, no momento de sua assinatura, ainda era de propriedade da TV Globo e apenas posteriormente seria adquirido pela Time-Life. O pagamento desse arrendamento ao conglomerado norte-americano consistiria em participação da Time-life de 45% do lucro da empresa, além de dar à empresa americana poder de intervenção nas áreas administrativa e de contabilidade da Globo. Por fim, os contratos assinados pela Rede Globo estavam em claro confronto com o Código Brasileiro de Comunicações (Lei 4117 de 27/08/1962) e o Regulamento de Serviços de Radiodifusão (Decreto 52.795 de 31/10/1963)[11].

[10]Art.326 do Código Comercial disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l0556-1850.htm

[11] Art. 38. Nas concessões e autorizações para a execução de serviços de radiodifusão serão observados, além de outros requisitos, os seguintes preceitos e cláusulas:

a) os diretores e gerentes serão brasileiros natos e os técnicos encarregados da operação dos equipamentos transmissores serão brasileiros ou estrangeiros com residência exclusiva no País permitida, porém, em caráter

Após operar por um mês e meio em caráter experimental, a Globo finalmente vai ao ar oficialmente no dia 28 de Abril de 1965. Os dólares proporcionados pela Time-Life permitiram que a Globo contratasse quadros artísticos, de direção e produção da concorrente TV-Rio, o que leva o presidente da emissora a se queixar ao então presidente da Abert (Associação Brasileira das Emissoras de Rádio e Televisão), João Calmon. Em seguida, no mês de janeiro de 1966, empresários de comunicação lançam manifesto contra a entrada de capitais estrangeiros. No dia 30 de março de 1966 era instaurada a CPI Globo/Time-Life.

A Comissão Parlamentar de Inquérito, em 22 de agosto do mesmo ano, condena a Rede Globo por unanimidade por ferir o artigo 160 da Constituição em vigor que proibia que empresa estrangeira participasse da orientação intelectual e administrativa de concessionária de canal de televisão. Antes dessa condenação, o Conselho de Telecomunicações (Contel), que em 1965 tinha emitido parecer aconselhando que a concessão da Globo fosse cassada, reconhece em 20 de maio de 1966, as ilegalidades cometidas pela TV Globo, e redige nova lei para impedir a entrada de capitais estrangeiros nos meios de comunicação. Contudo, o Contel dá à emissora 90 dias de prazo para se adequar à nova legislação. Em 1967, o então presidente Marechal Castello Branco antes de deixar o poder pede diligências complementares para o caso. O seu sucessor, o Marechal Costa e Silva, em 1968, aprova parecer legalizando definitivamente a Globo (HERTZ, 2009).

O contrato entre Globo e Time-Life constitui o início do poderio da emissora carioca e de sua posição de liderança. A Globo recebeu grandes investimentos do conglomerado norte-americano, que segundo Hertz (2009, p.218), totalizam US$ 6.090.730,53, um valor equivalente a mais de trinta vezes o capital da emissora naquele momento. A assistência

---

excepcional e com autorização expressa do Conselho de Telecomunicações, a admissão de especialistas estrangeiros, mediante contrato, para estas últimas funções. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4117.htm

> Art 28. É prerrogativa do Presidente da República outorgar concessão a uma das entidades indicadas pelo CONTEL no Parecer de que trata a letra a) do art. 16, dêste Regulamento.
>
> § 2º As cláusulas que acompanham o decreto de concessão para a execução de serviço de radiodifusão, além de qualquer outra exigência que o Govêrno julgue conveniente aos interêsses nacionais, deverão estipular:
>
> 2 - submissão da concessionária a fiscalização por parte do CONTEL das obrigações da concessão, a qual obrigar-se-á a fornecer os elementos solicitados para êsse fim; Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Antigos/D52795.htm

técnica também foi de grande importância, pois permitiu à Globo implantar uma racionalidade administrativa moderna na administração da emissora que abrangia do marketing à programação. A Time-Life cedeu também equipamentos, filmes e engenheiros. Além de um pacote de três filmes por dia. Para Kehl (1986, p.180), "o governo ao fazer vistas grossas em relação aos aspectos ilegais do contrato (…), teria interesse em, no mínimo, dá margem a que uma grande empresa de comunicação se expandisse no país".

> Os dados disponíveis mostram de forma evidente, que a Rede Globo surgiu espontaneamente integrada ao bloco de poder que instaurou o modelo econômico de desenvolvimento capitalista associado pós-1964. A Rede Globo deu funcionalidade ao desenvolvimento econômico e político implementado por esse bloco de poder emergente. Do ponto de vista da economia, por um lado, constitui-se no grande instrumento de criação e estimulação de um mercado nacional unificado, gerado principalmente pela concentração de renda e por outro lado, funcionou como o agente catalisador do importante mercado de produtos eletroeletrônicos, cuja produção era dominada pelas indústrias multinacionais. Do ponto de vista político, constitui-se em um instrumento de intervenção ideológica com poderes jamais experimentados na história desse país, traficando a ideologia "modernizante-conservadora" do Estado e dos interesses – especialmente os comerciais – que tinham liberdade de expressar-se nesse contexto. (HERTZ, 2009, p.233)

De acordo com Hertz (2009), a presença de uma emissora com tal capacidade técnica e que em 1969, graças à implantação do Sistema Embratel pelo Governo Militar, era capaz de operar em rede, teve um papel primordial no projeto político liderado pelos militares. Começava ali, a superioridade técnica da Globo sobre as concorrentes que mais tarde ia tomar a forma do Padrão Globo de Qualidade, uma barreira de entrada a novos concorrentes, que caso quisessem entrar no mercado eram obrigados a fazer altos investimentos, inviáveis para quem começa um negócio.

2.1.3 O Padrão Globo de Qualidade

A Globo ao mesmo tempo em que, ao aproveitar a instalação do sistema em rede, passa a desempenhar um papel importantíssimo ao estimular o consumo de um pequeno estrato da população, consegue também integrar a população brasileira regionalmente e entre os próprios estratos da população. Grande parte da população passa a assistir às mesmas imagens, os mesmos dramas exibidos pelas telenovelas, e as mesmas notícias. A televisão possui grande penetração entre os estratos médios de renda, e a liderança da Globo já era incontestável. Em 1972, a emissora já contava com boa dianteira diante das concorrentes

contando com mais que o dobro de telespectadores das concorrentes, como revela pesquisa feita pelo Ibope na época.

> Do total de 1.680.000 telespectadores diários, atenção, eu disse diários, da TV GLOBO carioca, a maioria está entre as classes B (40%) e C (41%). A classe A aparece com 9% é a classe D com 10%. Da audiência diária da TV Tupi, composta de 230.400 pessoas 45% estão na classe B; 40% na classe C; 10% na classe A e 5% na classe D. Nos telespectadores da TV Rio o panorama é o mesmo. Seu total no momento é de 316.800 telespectadores médios por dia. (TÀVOLA, 1972)

Apesar da repressão do regime, o Brasil retratado no Jornal Nacional, que, de acordo com Távola (1974), em 1974 possuía média de 69 pontos de audiência no Rio de Janeiro, era um país calmo e sereno, enquadramento construído por um misto de censura imposta pelos militares com apoio político ao regime. A convergência chegou a tal ponto que o presidente Médici chegou a dizer que se sentia tranquilo quando assistia ao Jornal Nacional, pois enquanto o mundo convulsionava, o Brasil era um oásis de paz social. “Fico feliz todas as noites quando assisto ao noticiário. Porque, no noticiário da Globo, o mundo está um caos, mas o Brasil está em paz”, disse Médici.(MÉDICI, 1972 apud NARLOCH, 2005). Essa frase mostra como a Globo era vista pelos militares como um importante veículo de integração nacional, um dos principais objetivos dos militares que consistia em “integrar as diferenças regionais num discurso nacional coeso e unificado a fim de construir e legitimar a 'alma brasileira', sacralizada e transcendente a possíveis desavenças ou desigualdades inter-localidades” (GUIMARÃES e ALVIN, 2009, p.83).

A ideia de integração nacional era parte da ideologia de segurança nacional que não se limitava apenas a apagar disputas regionais, mas também conflitos de classe ou raciais. A própria lei de segurança nacional promulgada em 1967 através de decreto lei pelo presidente Castello Branco classifica como crime “Divulgar, por qualquer meio de publicidade, notícias falsas, tendenciosas ou deturpadas, de modo a pôr em perigo o bom nome, a autoridade o crédito ou o prestígio do Brasil”[12]. Dessa forma a ideologia de segurança nacional justificava o controle sobre os meios de comunicação não só com o objetivo de evitar notícias que desabonassem o regime, mas também para promover a integração nacional e a paz social, o que justificava a censura. Ao mesmo tempo, a Globo começava a construir sua liderança na audiência depois da implantação do Padrão Globo de Qualidade e de ser a única emissora preparada para operar em rede no momento em que o governo militar construiu uma estrutura capaz de viabilizar transmissões via satélite e, portanto, a programação em rede. No Rio de

[12] Ver a lei de Segurança Nacional em: http://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1960-1969/decreto-lei-314-13-marco-1967-366980-publicacaooriginal-1-pe.html. Visualizado em 27 de abril de 2014.

Janeiro, em 1974, a novela transmitida pela Globo às 19 horas atingia 70% dos telespectadores; o folhetim das 20 horas, 75%; e o das 22 horas, 50%, de acordo com o Ibope. (TÁVOLA, 1974).

O advento do Padrão Globo de Qualidade está umbilicalmente ligado à cooperação entre o conglomerado brasileiro e o norte-americano Time-Life, pois colocou à disposição da emissora um volume tal de capital para investimentos que permitiu à Globo trabalhar no vermelho durante os primeiros anos de funcionamento enquanto ajustava aspectos técnicos, administrativos e de programação, aproveitando nesse aspecto a experiência do parceiro estrangeiro. A partir da experiência, proporcionada pela Time-Life, a Globo racionalizou seus procedimentos dando atenção ao marketing e à programação. De acordo com Kehl (1986, p.174), a transformação da Globo tem início em 1966 quando a emissora inaugura uma mudança na concepção do que deveria vir a ser o veículo televisivo. A emissora deixava de ser dirigida por gente oriunda dos meios artístico e jornalístico para ser liderada por homens de publicidade e marketing, como Walter Clark, homem que pensava a televisão em termos de negócio, como indústria de propaganda. A Globo passa a ser gerida a partir de critérios empresariais, passa a ser pensada em todos os seus aspectos como um empreendimento comercial.

A programação passa a ser então pensada em função das estratégias de negócio. A partir daí a Globo conseguiu organizar as relações com o anunciante em termos mais eficientes. Essa nova filosofia preocupada com a programação e que pregava uma visão mais holística da emissora acabou fazendo com que a Globo acabasse concentrando seus esforços não em produzir o melhor programa, mas a melhor programação, que permitisse à emissora exercer a liderança do mercado. Para isso, a emissora passou a distribuir recursos entre os programas, mantendo um padrão de qualidade homogêneo entre eles.

Os conceitos-chave que orientaram a criação de uma programação homogênea, de acordo com Borelli e Priolli (2000, p.81), foram a horizontalidade e a verticalidade. A horizontalidade é a transmissão de um mesmo programa ao longo da semana ou do mês, em um mesmo horário, enquanto a verticalidade é materializada em uma sequência de programas ao longo do dia que é repetida semana a semana, mês a mês. A horizontalidade e a verticalidade da programação criaram no telespectador o hábito de assistir à Globo. Esse modelo já existia, no Brasil, desde o começo dos anos 60, sendo inaugurado pela extinta TV Excelsior, cabendo a Globo copiá-lo de forma profissional e perene.

Escolher os horários em que determinados programas são transmitidos não é uma operação neutra. “A seleção, como a sucessão e a aproximação dos programas são criadores de sentido e contribuem para forjar a identidade da emissora” (JOST, 2010, p.52). A Globo traz também o conceito de *prime-time* (horário nobre) que em sua programação consiste da transmissão do Jornal Nacional entre duas novelas. É o horário mais assistido e o mais valorizado no tocante ao preço de venda dos espaços publicitários. Essa operação criou hábito de ver TV em família, e fez com que as programações e horário se reforçassem mutuamente, garantindo a fidelidade do público e um aumento considerável nos índices de audiência (BORELLI e PRIOLLI, 2000, p.19).

Como pontua Jost (2010, p.75-6), as possibilidades de sucesso de um programa dependem do horário em que ele é transmitido, pois ele pode não atingir o público pretendido ou interessá-lo menos que a emissão colocada no ar pela emissora concorrente. Dessa forma uma das funções estratégicas de uma emissora é estabelecer uma grade de programação que transmita o gênero adequado para o público a ser atingido, em um determinado horário, e a oferta dos outros canais. Existe uma outra exigência que é preciso acrescer a essas duas, esta proveniente do anunciante: “a de construir um público estável, com mais ou menos as mesmas características de uma semana para outra, um alvo”. A Globo foi extremamente competente na arte de programar como Boni, homem forte da montagem da programação da Globo, colocou em entrevista à Silva Júnior (2001, p.48) “a nossa estratégia para expandir e consolidar a Globo não se limitava às novelas. Não queríamos programa, mas uma programação com todas as atrações liderando a audiência em todo país”.

O Padrão Globo de Qualidade, um padrão de caráter essencialmente técnico, passou a ser, junto com o conceito de programação, uma marca da emissora. O telespectador acaba por criar uma identificação com a emissora por causa da imagem de melhor qualidade, da constância dos horários dos programas que não mudam bruscamente. Jost (2010, p.91) chama a atenção para o fato de que “cada programa constitui a imagem da emissora e a imagem da emissora semantiza cada programa de tal modo que assistir ao mesmo programa em duas emissoras diferentes não tem o mesmo sentido”. Essa situação pode ser caracterizada pela ocasião da transmissão de uma mesma partida de futebol por emissoras diferentes. Cada emissora tem um estilo de narrador preferencial, qualidade técnica da imagem diferente, mais ou menos câmeras dentro de campo, mais informações de fundo sobre os jogadores, técnicos e extra-campo. Ou ainda no caso de dois telejornais de emissoras diferentes, que transmitem

as mesmas notícias. Há diferenças de qualidade técnica, de possibilidade de estar no local onde os fatos se desenrolam etc.

Além dos motivos puramente econômicos da implantação do Padrão Globo de Qualidade, não pode ser esquecida a intervenção política dos governos militares que no afã de conferir uma aura moderna ao país, levou a Globo a procurar uma programação próxima de um público de classe média como adequação à intervenção governamental que pretendia barrar aquilo que fosse considerado de mau gosto ou de baixo nível cultural como os programas popularescos. Essa tendência estaria de acordo com a Ideologia de Segurança Nacional adotada pelos militares e que tinha como um de seus pilares a ideia de integração nacional em que o estado é o centro de todas as atividades sociais em termos políticos. O golpe expressa autoritariamente um caminho escolhido para o desenvolvimento do capitalismo no Brasil, e isso fica expresso no caso do investimento estatal no sistema de redes, motivado pela ideia de integração nacional.

O Estado brasileiro sob a tutela militar atuava e ao mesmo tempo privilegiava a área econômica como no caso da implantação do sistema de redes quando, ao promover uma transformação na estrutura de telecomunicações do país, beneficia os empresários televisivos do país que colheram os frutos desse investimento. Além disso, os militares facilitaram o crédito para alavancar o consumo interno e isentaram os maquinários e novidades tecnológicas de impostos. Dessa forma, a ideia de integração serve como um elo entre os objetivos dos empresários e dos militares. Ainda que haja uma diferença de interpretação entre as duas partes, ambos os setores enxergam vantagens em integrar o território nacional, contudo enquanto os militares estão preocupados com a unificação política das consciências, os empresários pensam a integração nacional em termos de desenvolvimento do mercado.(ORTIZ, 2006).

Como pontua Borelli e Priolli (2000), “o governo militar construiu as bases para o desenvolvimento da TV e de um mercado interno, mas cobrou esses benefícios em fidelidade política. Muito da estética *limpa* e *despolitizadora* ou *oficialesca* da Globo deve-se a esse universo político”. A partir daí, podemos entender a questão da censura e sua aceitação pelos empresários de mídia durante o governo militar quando a crítica de fundo não era a liberdade de expressão, mas econômica, pois o governo militar não acompanharia a evolução dos costumes.

> Colocada nesses termos, a questão da censura pode ser melhor compreendida. Os interesses globais dos empresários da cultura e do Estado são os mesmos, mas topicamente eles podem diferir. Como a ideologia da Segurança Nacional é “moralista” e a dos empresários, mercadológica, o ato repressor vai incidir sobre a

> especificidade do produto. Devemos, é claro, entender moralista no sentido amplo, de costumes, mas também político. Mas se tivermos em conta que a indústria cultural opera segundo um padrão de despolitização dos conteúdos, temos nesse nível, senão uma coincidência de perspectiva, pelo menos uma concordância. O conflito se instaura quando ocorre o tratamento de cada produto pela censura,o que permite que a questão de fundo, a liberdade de expressão, ceda lugar a um outro tipo de reivindicação. (ORTIZ, 2006, p.119)

As consequências do elevado padrão técnico colocado em prática pela Globo são de dois tipos: econômico e cultural. As consequências econômicas podem ser traduzidas pelo que Bolaños (2004, p.40) chama de barreiras à entrada de novos competidores. A luta competitiva é uma luta tanto pela destruição de antigas barreiras quanto pela manutenção das barreiras existentes. Quando a Globo chegou ao mercado televisivo destruiu as barreiras criadas pelos seus concorrentes ao mesmo tempo em criou rapidamente novas barreiras a partir da década de 70. O processo de competição muda sua natureza, a partir daí, com uma grande estabilidade na estrutura. No fim dos anos 1970 e começo dos anos 1980, esperava-se que com a entrada de SBT e Manchete no mercado, a Globo começasse seu declínio, mas naquele momento as barreiras impostas pela Globo às suas concorrentes já eram de outra natureza, distintas das que a própria líder tinha enfrentado antes de conseguir sua liderança. A Globo, durante sua existência, manteve, segundo Bolaños (2005, p.29) um padrão de produção cujos investimentos e conhecimento necessário se tornaram impedimentos tanto à concorrência potencial quanto à efetiva pelos segmentos de mercado em disputa. A competitividade dentro do mercado televisivo do país foi-se tornando por causa disso, relativamente pequena.

Esteticamente, o Padrão Globo de Qualidade foi idealizado para atender um segmento reduzido da audiência com renda suficiente para consumir os bens de consumo produzidos pela indústria da época. Ou seja, é um padrão que impõe uma estética palatável a quem possuía poder de consumo naquele momento, e é ancorado em um bom gosto que passa uma imagem *clean* do Brasil. Dentro dessa construção mesmo a pobreza ou a violência são transmutadas de modo a perderem determinados aspectos que podem ser considerados degradantes por seu público-alvo. Não podemos negar que possa existir uma projeção dos segmentos localizados nos estratos mais baixos na pirâmide social com essa pobreza *clean* e livre de máculas. Portanto, o pobre não era excluído do padrão global, mas transmutado em algo mais palatável e talvez menos ofensivo aos segmentos que constituíam o público-alvo dos anunciantes da Globo em suas três primeiras décadas de existência. Kehl (1986, p.261) considera que “é na linguagem, na limpeza e visual, na superficialidade, na rapidez das imagens, no texto apaziguador – ou seja, basicamente na forma – que a Globo neutraliza o conteúdo dos problemas sociais que leva ao público”. A autora afirma ainda que populismo da

Globo avança até onde permite os limites do “bom gosto” pela “classe média”. Alguns analistas, como Bucci (2004, p.228) têm uma opinião bastante negativa sobre essa operação de transmutação estética:

> O bom gosto, sabemos todos, nada mais é que uma estética pequeno-burguesa mais ou menos monolítica. A hierarquia social, por meio do bom gosto, é traduzida numa hierarquia estética: promovendo não exatamente a exclusão do pobre, mas do “feio” (que não é outro senão o pobre), e promovendo o enaltecimento do belo (que não é outro senão o rico e o bem-educado tal como eles são idealizados pela classe média). Durante décadas, esse refinamento plástico, esse bom gosto, foi chamado de “padrão Globo de qualidade” ou “padrão de qualidade global”, ou, simplesmente, “padrão de qualidade” no jargão interno da emissora. Era um padrão massacrante.

A tensão entre o padrão de qualidade e o popularesco tem uma longa história na televisão brasileira, de acordo com Borelli e Priolli (2000, p.124). O popularesco identificado no sensacionalismo, variedades e humor popular são os elementos extirpados da programação da Globo no início dos anos 70 para dar lugar ao padrão de qualidade. Historicamente, para Borelli e Priori (Idem), é possível provar que a Globo sempre perde audiência nas conjunturas de popularização televisiva, quando os programas de linha popularesca passam a atrair audiência de forma mais constante. Uma característica que provaria a hipótese dos pesquisadores seria o fato de que a Globo sempre teve mais facilidade de manter a liderança folgada no Rio de Janeiro que em São Paulo, onde precisa concorrer com programas popularescos. Mesmo na década de 1970, o padrão de qualidade já era uma camisa de força na programação. Novelas como “Sem Lenço, sem Documento”, “Nina” e o “Espelho”, em que foram feitas algumas experimentações com o formato da telenovela, redundaram em fracassos de audiência. Kehl (1986, p.274) aponta que os diretores e autores da Globo “teriam percebido nessa experiência que o preço do monopólio é a quase imobilidade”. Walter Clark, por muitos anos homem forte da Globo, apontou que a Globo cresceu tanto que passara a ter medo de errar”. Sobre a década de 1970, Kehl (1986, p,274) aponta uma situação em que perda de pontos na audiência mesmo não capazes de ameaçar a liderança pareciam assustadoras de forma tal que a emissora não tinha mais liberdade de fugir do esquema criado pela própria Globo. “Surpreender o público, contrariar expectativas, abalar seu conhecimento diante da linha de programação a que já se habituou, implica riscos de audiência que a Globo não pode mais correr”.

A Globo mantém sua liderança tranquila com alguns sobressaltos até meados da 90. Algumas vitórias das concorrentes em determinadas ocasiões como no caso da novela Pantanal da extinta TV Manchete, no começo dos anos 90 não são o suficiente para destroná-la, pois esses êxitos não têm continuidade. A partir do sucesso inicial do Plano Real, em

meados da década de 1990, ocorre a entrada de setores excluídos do mundo do consumo de eletrodomésticos, fazendo com que haja um aumento expressivo na aquisição de aparelhos de televisão. Entre 1995 e 1998, de acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), a percentagem de domicílios com TV pulou de 81,82% para 88,08%. Em 1999, o aumento no número de domicílios onde há TV é de apenas 0,15%, evidenciando uma queda nas vendas desse eletrodoméstico[13] "devido aos altos índices de inadimplência, ao grande número de concordatas no varejo, à redução dos financiamentos e às elevadas taxas de juros praticadas devido ao ajuste fiscal adotado por Fernando Henrique Cardoso, cumprindo recomendações do FMI" (MATTOS, 2002, p.140). Apesar do desaquecimento das vendas de aparelhos por conta de crises econômicas, um grande contingente passa a possuir sua primeira televisão.

Além disso, há a entrada em cena da TV paga, serviço que apesar de ainda restrito no fim da década de 1990, atinge os estratos de renda A e B. Dessa forma, as classes C, D e E passam a ser cada vez mais disputadas pelas empresas de TV aberta. A Globo passa a perder audiência para programas de teor popular e/ou popularescos das concorrentes, ainda que não perca a sua posição de liderança, o cenário de liderança confortável passa a ser ameaçado não mais de maneira esporádica. É bom frisar que perda de audiência redunda em perda de dinheiro. Ainda que a Globo se mantivesse líder passava a correr o perigo de se contentar com uma fatia menor do mercado. Mattos (2002,p.140) destaca a declaração de Octávio Florisbal, superintendente comercial da Rede Globo, para quem a concorrência não deveria ser subestimada, "pois cada ponto de audiência perdida representa para a Globo, cerca de R$ 45 milhões a menos no faturamento".

Nesse ambiente, o cultuado Padrão Globo de Qualidade torna-se uma camisa de força, pois a Globo, caso baixasse seu padrão técnico e estético, correria o risco de perder a audiência qualificada que já havia conquistado do ponto de vista mercadológico. Por outro lado, via as concorrentes conseguirem avançar sobre um novo público que adentrava no mercado consumidor.

Os programas de apelo popular têm como característica a posição central do comunicador que conduz o programa ao vivo, em grande interação com o telespectador. Grande parte da audiência do programa é devida ao carisma pessoal da figura do

[13] Dados disponíveis em: http://seriesestatisticas.ibge.gov.br/series.aspx?no=1&op=1&vcodigo=PD247&t=domicilios-particulares-permanentes-posse-televisao. Acesso em 08 de maio de 2014.

ator/artista/apresentador, como esclarece Borelli e Priolli (2000, p.119). Mesmo os programas de auditório já foram vistos com desconfiança pela emissora, pois seu formato, apesar do forte apelo popular, traz menor controle sobre imprevistos o que pode afetar o controle de qualidade pretendido pela Globo, além da estética geralmente em descompasso o "bom gosto" de classe média adotado pela emissora. Prova dessa desconfiança e tensão entre formatos com apelo popular e o padrão de qualidade adotado pela emissora foi a saída do apresentador Chacrinha em 1978, quando este passou a trabalhar na TV Bandeirantes, voltando apenas em 1982. Encontrar o tom para que o popular não se torne ofensivo e, portanto, popularesco sempre foi um desafio para a Globo.

O popularesco, apesar de ameaçar a Globo, tem seus limites, pois apesar de também atrair segmentos das classes A e B, estas ainda preferem a programação da emissora. Além disso, assim como mudanças na sociedade brasileira resgataram esse formato, seu aprofundamento pode significar que venha a ser descartado quando for conveniente pelos concorrentes da Globo, como alertam Borelli e Priolli (2000, p.132). E se o Padrão Globo de Qualidade opera uma transmutação do pobre ao embelezá-lo esteticamente em sua representação na tela, o popularesco degrada os segmentos que propõem atingir ao tratar seus problemas com escárnio ou marginalização, no caso dos programas policias.

Na década de 80, a Globo passa a apostar em novas linguagens trazidas do teatro, do cinema e mesmo dos quadrinhos como nos programas Armação Ilimitada (1985-1988) e TV Pirata (1988-1990), mas ainda direcionados ao público tradicional da Globo. Surgem ainda na década de 90 programas como Programa Legal (1991-1993), Brasil Legal (1994-1997) e Muvuca que tentam dialogar com segmentos da população menos favorecidos sem perder de vista o padrão de qualidade. Todos esses programas têm em comum pertencerem ao Núcleo Guel Arraes. Atualmente, o grande representante dessa linha é o programa de auditório Esquenta que celebra o estilo de vida das periferias, ainda que transmutado, claro pelo padrão de qualidade técnico-estético da Globo. A emissora também aposta na exibição de novelas que colocam setores subalternos como protagonistas, retratando seus costumes de forma estereotipada, mas positiva. (ROCHA, 2013). A relação entre as obras do Núcleo Guel Arraes e esse novo foco narrativo das novelas globais é reconhecida mesmo no Esquenta, integrante desse núcleo. Não foi apenas a capacidade técnica dos intelectuais, artistas e realizadores em volta do Núcleo Guel Arraes que definiram o sucesso de suas obras televisivas, mas também a capacidade dos programas do núcleo de responder positivamente a necessidades empresariais da Globo no contexto da redemocratização.

> …a ligação fundamental entre estas produções e a sociedade abrangente é, sobretudo, a maior visibilidade dos pobres na cena política, econômica e cultural desde a redemocratização. Com a crise econômica, a abertura política e a crescente mobilização vividas naquele período, a construção da hegemonia passava cada vez mais pela conquista desta parcela da sociedade que, durante a Ditadura Militar, havia sido aplacada com a estratégia do pão e circo, sustentada pelo incremento do consumo e pela propaganda [...]. Do ponto de vista econômico, desde o Plano Real,os segmentos do mercado situados mais abaixo na pirâmide passaram a contar decisivamente para as empresas, provocando uma corrida por este tipo de audiência na TV e no setor publicitário, processo intensificado no começo do século XXI pelo aumento dos níveis de emprego, do valor do salário mínimo e pelas políticas sociais. Finalmente, no âmbito da cultura, a visibilidade dos pobres se fez notar com muita força no cinema, na TV e na música, tanto na produção sustentada pelo mercado quanto nas políticas culturais do governo federal. (ROCHA, 2013, p.572)

A chegada de um novo contingente ainda que de forma tímida entre meados e fim dos anos 90 mostraram o desgaste de um padrão de qualidade técnica e estética que, apesar de elevado, sofreu desgastes com o passar do tempo. Esse processo ficou ainda mais evidente com a chegada, na primeira década do século XXI, de um grande contingente ao mundo do consumo, além de novos hábitos no âmbito da recepção, a chegada da internet e o uso da segunda tela. As emissoras concorrentes, principalmente em nível local, tiram proveito de sua própria precariedade, enquanto o padrão de qualidade da Globo, em alguns casos, torna-se um obstáculo aos novos desafios, enfatizam Borelli e Priolli (2000, p.172). Os autores também enfatizam que a partir de pesquisa qualitativa descobriu que os telespectadores queixam-se da impessoalidade dos programas da emissora. Na pesquisa de Borelli e Priolli, os telespectadores se veem representados nos outros telejornais, pois "*querem um porta-voz, alguém que diga o que gostariam de dizer, que reclame o que gostariam de reclamar*".

A emissora tentou durante grande parte da segunda metade da década de 1990 encontrar um novo equilíbrio na sua programação capaz de agradar a um novo público que adentrava ao mundo do consumo sem abrir mão de seu padrão técnico-estético de qualidade, ou seja, ser popular sem cair no popularesco. A guerra pela audiência levou a Globo a episódios que a fizeram cair no popularesco e resvalaram para o grotesco como o caso do Latininho, jovem deficiente com problemas mentais e relacionados ao crescimento que tentou imitar o cantor latino, e o episódio do Sushi Erótico em que atores da emissora se serviram do prato japonês servido sobre o corpo de modelos desnudas, ocorridos em 1996 e 1997, respectivamente, no programa Domingão do Faustão. A atração apresentada por Fausto Silva disputava a liderança da audiência das tardes dominicais com o programa apresentado por Gugu Liberato no SBT, que apostava no tom popularesco. A pressão de movimentos ligados à defesa dos Direitos Humanos à época fez com que a Secretaria de Direitos Humanos do

Governo Federal tentasse fazer com que as emissoras criassem códigos de autorregulação, levando o Domingão do Faustão a adotar um código de ética (CASTRO, 1999).

O jornalismo de serviço é, assim como programas de auditório como Esquenta e novelas como Avenida Brasil, uma resposta da Globo a esse cansaço do público em relação a sua imagem, fortemente atrelada ao *status-quo*. Uma resposta bem-sucedida em que a emissora não rebaixa o padrão estético e técnico, ao qual parte de seu público está apegada, ao mesmo tempo em que consegue a adesão desse novo contingente que adentra o mercado de consumo. Para isso é preciso entender como o jornalismo da Globo, deveras oficialista e formal em seu início, veio a adotar esse novo formato, pois como adverte Jost (2010, p.22) “os programas não aparecem, como por vezes se fazem acreditar, por meio de rupturas bruscas, e sim pelas transformações progressivas operadas nos formatos e nos dispositivos”.

2.2 Introduzindo o Jornalismo de Serviço

A linguagem mais informal do “jornalismo de serviço” implantado a partir de 1998 no SPTV, como dito antes, não foi algo brusco que surgiu de repente por puro voluntarismo de diretores, repórteres e apresentadores da Globo. Foi, sim, uma resposta a uma conjuntura específica. Observando as mudanças na linguagem jornalística dos telejornais da Globo é possível entender como a emissora chegou até a linguagem, mais descontraída e próxima do telespectador, preconizada no jornalismo de serviço. De acordo com Barbosa e Ribeiro (2005), o formato de jornalismo praticado pela Rede Globo está relacionado ao momento político. Assim, enquanto aliada do Regime Militar, a Globo, dentro da ideologia de integração nacional através da unificação cultural, motivo dos investimentos tecnológicos Estatais para tornar possível a transmissão em Rede, optou por uma narrativa informativa que “tinha por objetivo 'falar diretamente ao povo', inserindo-o numa ampla rede simbólica, com fortes doses de emoção ou apelo aos valores patrióticos” (Idem, p.210).

A transmissão em Rede trazia embutido um princípio da igualdade, pois as imagens eram iguais para todos, logo “transmitir as notícias da atualidade em rede tinha, pois, função claramente política” (Idem 2011). O Jornal Nacional transmitido desde 1969 no horário nobre, e principal produto jornalístico da emissora, foi criado dentro da mentalidade de rede. O telejornalismo era pensando dentro da Rede Globo como o melhor caminho para que a

televisão em rede fosse implantada, como Armando Nogueira, então diretor de jornalismo da emissora, confessa à Silva Júnior (2001, p.32).

> O Jornal Nacional chegou para dar início à semente do que viria a ser a televisão em rede no Brasil. Ou seja, a ideia original pretendia interligar o país por meio da Embratel, e a melhor maneira de fazer isso do ponto de vista tecnológico era a partir de um telejornal. Então, a Globo criou seu jornal com a preocupação de integrar a Rede Globo de Televisão, que consistia, na verdade de apenas algumas retransmissoras em poucos estados. Tínhamos a Globo do Rio, de São Paulo, de Belo Horizonte e depois de Brasília.
> (…)
> Não há a menor dúvida. Quando a Globo se transformou numa rede, tornou-se uma potência. E o *Jornal Nacional* funcionou como deflagrador de uma integração nacional.

Havia desde início uma preocupação com a precisão técnica. A obsessão com a perfeição técnica junta-se com outra característica, a limitação do conteúdo, pois havia forte censura durante a ditadura militar misturado ao apoio das Organizações Globo ao Regime. Borelli e Priolli (2000, p.53) chamam atenção para o fato de que, durante décadas, o telejornal se apoiou em um alto padrão tecnológico e técnico para colocar em segundo plano as limitações ligadas ao seu conteúdo. A busca constante pela perfeição visual e uma estética e linguagem próprias foram o ponto de apoio para a "construção do padrão de confiabilidade e isenção do telejornal, que se valeu, a despeito de sua propalada *adesão ideológica*, do *poder das imagens,* do que seria uma inerente veracidade das cenas veiculadas".

Em 1977, começa a implantação do Sistema Brasileiro de Telecomunicações por Satélite gerenciada pela Embratel. A implantação do novo sistema permite que a Globo transmita sua programação simultaneamente para todas suas emissoras e afiliadas. Além disso, começam as entradas ao vivo, que se tornam a vedete do telejornal. O tom do jornal era marcado pela austeridade e marcado pela competência nos âmbitos técnico e linguístico. O inesperado era banido do noticiário desde a linguagem dos apresentadores, sem arroubos e evitando qualquer tom crítico ou interpretativo, passando pela padronização visual, com o auxílio de uma consultora interna de moda que orientava os apresentadores e repórteres; até a tentativa de retirar o sotaque dos repórteres, uma proposta de uniformização da fala nacional. (BORELLI e PRIOLLI, 2000, p.57)

A Globo, em 1983, possuía cinco emissoras em capitais e escritórios no exterior. Começava a consolidação do Padrão Globo de Qualidade, que ainda funciona como uma barreira para os concorrentes. "Nesse ano, o jornalismo fora dividido em dois setores: o de rede e o de jornalismo comunitário, representado pelo *Globo Cidade* e pelos telejornais locais (inicialmente RJTV, SPTV, MGTV, NETV e DFTV)" (Idem, p.218-219). Mesmo com a

divisão do espólio da extinta TV Tupi, resultando na criação da SBT e da já extinta Rede Manchete, a posição de liderança monopolística da Globo já estava consolidada.

> Na década de 1980, a RGTV estava absolutamente segura de seu poder. Para que se tenha uma perspectiva histórica basta lembrar que em 1968 as OG detinham concessões de televisão nos três principais mercados do país: Rio de Janeiro (Canal 4), São Paulo (Canal 5) e Belo Horizonte (Canal 12). Nos 4 anos seguintes, a RGTV se instalaria também em Brasília e em Recife. A partir daí a Globo deslancha uma agressiva política de contratos de afiliação. Dessa forma, em 1973 já eram 6 as emissoras afiliadas, número que mais que dobrou no ano seguinte, chegando a 13. Em 1982, o total de afiliadas passou a 36, isto é 12 vezes o número de 10 anos atrás. A RGTV chega a 1982 – ano da primeira eleição direta para governadores desde 1964 – como a quarta maior rede de televisão do mundo, composta de 6 emissoras geradoras, 36 afiliadas e mais 5 estações repetidoras, o que dá um total de 47 emissoras, cobrindo 3505 dos 4063 municípios brasileiros. Isso significa 93% da população do país e 99% dos 15,8 milhões de domicílios com TV existentes naquela data. (LIMA, 2005, p.118)

Em 1984, acontece um dos episódios mais lembrados na história do telejornalismo brasileiro, a cobertura da Globo ao movimento das Diretas Já!, quando uma manifestação em prol de contestação ao Colégio Eleitoral foi coberto como uma festa em homenagem em comemoração ao aniversário da cidade de São Paulo. A Globo só passou a cobrir o movimento positivamente quando começaram a surgir sinais de que a situação poderia começar a prejudicar os interesses da emissora. Ideologicamente, a emissora poderia continuar alinhada aos militares, mas economicamente esse comprometimento político começou a causar constrangimentos e perda de receita. A RGTV começou a ser um dos alvos dos manifestantes, sendo comum o grito “O povo não é bobo. Abaixo à Rede Globo!' nas manifestações por Eleições Diretas (CAPPARELLI e LIMA, 2005, p.77-78). E mais importante, “A RGTV reassumia então a liderança no processo de legitimação do conjunto de forças que constituiria o novo 'bloco histórico' e chegaria ao poder em março de 1985 com a eleição de Tancredo Neves e José Sarney, iniciando o período conhecido como Nova República” (LIMA, 2005, p.124-125)

Com a abertura política, as Organizações Globo aproximam-se do modelo neoliberal de sociedade, que no Brasil consegue sua primeira vitória eleitoral com a eleição de Fernando Collor de Mello em 1989. A partir daí, a Rede Globo passa a empregar comentaristas em seus telejornais. Os assuntos econômicos são pioneiros nessa mudança em direção a uma maior contextualização da notícia, em seguida, outras editorias passam pelo mesmo processo. “Criava-se um conceito de jornalismo centrado na análise e na credibilidade dos comentaristas especializados, que passam a contextualizar e explicar aos telespectadores as informações” (BARBOSA e RIBEIRO, 2005, p.219). A interferência da Globo na vida política do país se faz presente mais uma vez nas eleições de 1989, quando o apoio da emissora ao candidato Fernando Collor de Melo (PRN) e às suas propostas neoliberais

culmina com a polêmica edição do debate entre Collor e o seu então concorrente no 2º turno das eleições presidenciais, Luís Inácio Lula da Silva (PT), em que Collor é claramente favorecido.

Na década de 90, o JN, de acordo com Borelli e Priolli (2000, p.62) passa a sofrer com uma dupla crise: uma crise de credibilidade e outra de flutuação da audiência que deixa de ser tão fiel ao noticiário da Globo. A crise de credibilidade seria fruto das controvérsias geradas pelo escândalo Proconsult, a cobertura das Diretas-Já, e por fim a edição do debate em 1989. Surgem críticas ao tom oficialesco do jornalismo global. Durante o Plano Real, o adesismo da Globo ao Poder Executivo também foi alvo de críticas. Por outro lado, a audiência começa a flutuar seja por causa de novelas mexicanas como *Carrossel* e *Marimar*, por noticiários sensacionalistas como *Aqui, Agora* ou por programas de auditório popularescos como o apresentado por *Ratinho*. Dessa forma, apesar de se manter o telejornal mais assistido do país, o JN começa a ter sua liderança ameaçada. E o telejornal procura recuperar a popularidade e o prestígio abalados, e não foi incomum sofrer críticas durante suas tentativas. Esses dilemas relacionados a mudanças de formato estendem-se aos demais telejornais e ao resto da programação.

Ainda na década de 90, surge como contraponto à austeridade "global" e sua suposta isenção baseada no recurso tecnológico, o crescente interesse por programas que falem a voz do povo, como pontuam Borelli e Priolli (2000, p.64), e ganha privilégios abordagens que relacionam isenção à independência de opinião, passando a ser valorizado pelo público os formatos jornalísticos que privilegiam os comentários e opiniões pessoais, tendo como maior expoente entre os jornalistas o apresentador Boris Casoy que com seu estilo âncora, muito diferente dos apresentadores locutores da Globo como Cid Moreira e Sérgio Chapelin, angariou grande credibilidade junto à audiência.

Na segunda metade dos anos 90, a direção da Central Globo de Jornalismo muda de mãos, e passa a ser dirigida por Evandro Carlos de Andrade. Nessa época, a RGTV começa uma tentativa de reconstrução de sua imagem em um contexto no qual, apesar da hegemonia neoliberal, há uma forte resistência de movimentos sociais e setores da sociedade civil ao neoliberalismo e à Rede Globo considerada como grande defensora do *status quo*. Os temas políticos perdem espaço, ao mesmo tempo em que iniciativas de aproximação da audiência são colocadas em prática. Os jornais passam a ser apresentados por jornalistas que também editam o telejornal, o que permite uma possibilidade maior de intervenção durante sua transmissão. O JN passa a fazer várias mudanças no seu perfil como a tentativa de

implementar o que Borelli e Priolli (2000, p.74) chamam de jornalismo espetáculo. Passa a haver um distanciamento, mesmo uma renúncia da política, e uma predileção por episódios pitorescos, exótico ou espetaculares como o nascimento da filha da apresentadora infantil Xuxa em 1998. Depois da saída dos apresentadores/ locutores Cid Moreira e Sérgio Chapelin em 1996 para a entrada da apresentadora Lilian Wite Fibe, que sai para dar lugar ao casal de apresentadores, e também editores do JN, William Bonner e Fátima Bernardes, o que volta a dar um toque familiar ao telejornal.

Regionalmente, os telejornais locais também sofrem os ataques aos índices de audiência impetrados por programas popularescos e jornais sensacionalistas. O formato dos telejornais locais possuía a mesma impessoalidade de seus equivalentes nacionais. O padrão de qualidade homogeniza a programação. Os apresentadores dos telejornais locais começam então a apresentar o jornal em pé, caminhando pelo estúdio, passam a usar uma linguagem mais solta e intimista. A Globo passa também, a partir da primeira década do século XX, a apostar mais em características regionais, um exemplo disso é a transmissão de campeonatos estaduais de futebol de outros estados que não sejam Rio de Janeiro e São Paulo. A TV aberta passa a apostar na regionalização, principalmente após o fim dos governos militares quando havia a ênfase na proposta de integração e na constituição de um mercado interno para absorver a produção industrial, como lembram Borelli e Priolli (2000, p.106).

No fim da década de 90, além de exigência legal, a regionalização era vista ainda como o antídoto para a prevista proliferação da TV paga. Repetindo no âmbito regional o que acontece nacionalmente, as emissoras concorrentes aproveitam-se do engessado modelo da Rede Globo, que padroniza mesmo a programação regional. O quadro abaixo mostra a disponibilidade de horários das principais redes de televisão.

HORÁRIOS DISPONÍVEIS

As principais redes de TV do Brasil abrem os seguintes horários (*) para a inserção de programas regionais:

Globo
segunda a sexta 6h45-7h15; 12h00-12h50; 18h50-19h05
sábado 12:00-12:50; 13:50-16:00; 18h50-19h05
domingo ..... 07:00-07:30 + uma hora após "Sai de baixo"

SBT
segunda a sexta 07:00-08:00; 12:00-14:00; 18:45-19:00
sábado..... 07:00-09:00; 18:45-19:00
domingo..... 09:00-11:00

Bandeirantes
segunda a sexta 12:30-15:00; 19:00-19:30
sábado..... início da programação até 12:00; 19:00-19:30
domingo..... início da programação até 11:00

Record
segunda a sexta .... 12:00-14:00 + 20 minutos durante o "Cidade alerta"

* Esses horários podem ter leves alterações conforme a região

Figura 1- Horários Disponíveis para Programação Local em 2000

Fonte: (BOCCATO, 2000)

As emissoras concorrentes da Globo deixavam maior tempo disponível para suas afiliadas e filiais, apesar de reservarem para si o horário nobre, além de oferecem mais flexibilidade no tocante aos formatos. Em Pernambuco, por exemplo, surgiram vários comunicadores e jornalistas carismáticos, alguns oriundos do rádio, a frente de noticiários televisivos popularescos. A Globo, segundo Bazi (2002), passa a investir na regionalização para manter também o padrão técnico das filiais e afiliadas também de olho no faturamento local. Em 1995, a Globo fez investimentos da ordem de R$ 3 milhões de reais em equipamentos de transmissão para instalar e modernizar afiliadas. O retorno do investimento pode ser auferido já no ano seguinte, 59% do faturamento publicitário da emissora saiu das cidades do interior. Os investimentos atingiram a filial da Globo em Pernambuco onde foram aplicados mais de R$ 1,5 milhão, em 1997, em equipamentos e modernização dos estúdios. A afiliada TV Bahia, ganhou torres de transmissão novas no valor de R$ 300 mil, enquanto a TV Cabugi, no Rio Grande do Norte, passou a utilizar câmeras Betacam e ganhou nova sede com gastos totais no valor de R$ 3 milhões.

Passa a haver aposta na aproximação de filiais e afiliadas com a população local, chamada pelos dirigentes da emissora de comunidade. São eventos e “campanhas cívicas” promovidas pelas filiais e afiliadas da Globo e seus patrocinadores locais como promoção de disputas de quadrilhas juninas, torneios de futsal, corridas de rua, e a famosa Ação Global que presta vários serviços públicos ou não no mesmo local como retiradas de documentos,

casamento civil, corte de cabelo etc. Para Kehl (1986, p.235), as campanhas cívicas junto às comunidades são feitas para que o espectador tenha a sensação de que as instituições privadas ou públicas estão se preocupando com ele, antes que este venha a reclamar. “Elas [as campanhas] se antecipam ao que possam vir a ser as preocupações da sociedade e mais uma vez rouba-lhe a fala, transforma em mito a Globo e as empresas que a ela se associam”. Os objetivos da estratégia de regionalização podem ser resumidos nesse trecho de matéria da Tela Viva de Falgetano e Costa (1999, p.38):

> Aproveitar as potencialidades e valorizar os aspectos latentes e potenciais das comunidades, usando a ação mobilizadora da TV para ampliar e dar presença no vídeo ao cidadão. Cumprir sua função de prestadora de serviço, apresentando um conjunto de atividades para que a emissora possa se vincular com seu público; acima de tudo com segmentos mais populares, realizando coisas simples que mobilizem a cidade, criando assim um nível de simpatia e fixação de marca. O apoio de anunciantes para as ações e atração de verbas corporativas dos empresários locais para mostrar o tipo de contribuição que dão à sociedade levarão à produção de uma programação cada vez mais local.

Os telejornais locais passam a apostar no que a RGTV chama de “jornalismo comunitário”, apresentando a Globo enquanto instância mediadora, no âmbito local, entre a audiência e o poder público (MARIALVA e BARBOSA, 2005, p.220-221). O “jornalismo de serviço”, portanto parece ser um dos formatos mais adequados em um momento em que a Globo quer se aproximar por motivos políticos e econômicos da audiência. O primeiro telejornal local a apresentar essa tendência foi o SPTV, em 1999, que passou a ter uma hora de duração contra os 15 minutos de transmissão anteriores. A experiência bem-sucedida levou a emissora a fazer versões desse tipo de jornalismo para outras praças. Lembrando que a TV Globo São Paulo, responsável pelo SPTV, é uma filial, ou seja, de propriedade da matriz. Provavelmente uma afiliada não teria a mesma liberdade para introduzir tal inovação.

A impressão da implantação do jornalismo de serviço como algo “vindo de cima” na emissora pode ser sustentada pelo trabalho Lattman-Weltman (2006, p.106), que durante pesquisa sobre a nova vocação, dita comunitária, do *RJTV*, percebeu que ela foi incorporada pelos jornalistas, pelo menos, não inicialmente “como alguma missão de caráter ético ou social”, mas como um redirecionamento estratégico superior não questionado, ou mesmo enquanto imposição mercadológica, ditada pela concorrência, ou demandas oriundas do público-alvo por informações além do factual. E realmente, de acordo com o Chefe de Reportagem do RJTV, entrevistado por Lattman-Weltman (Idem, p.107), a implantação do modelo de “jornalismo de serviço” veio de Evandro Marinho, um dos filhos de Roberto

Marinho, que passaram a controlar a empresa, inspirada no movimento norte-americano chamado *civic journalism*[14]

2.3 Jornalismo Comunitário?

O termo jornalismo comunitário vem sendo utilizado desde o surgimento do tipo de reportagem que chamamos de jornalismo de serviço. Contudo, acreditamos que apesar de o jornalismo de serviço se voltar para problemas de localidades, em sua maioria carentes, não pode receber o nome "comunitário". O processo de produção de notícia do que entendemos por Jornalismo Comunitário envolve a "participação popular autônoma" em todas as suas etapas da seleção à veiculação de conteúdos voltados para o atendimento de demandas locais "mediante o exercício da cidadania a partir dos próprios cidadãos". As diferenças do jornalismo produzido em comunidades em relação à mídia local comercial são claras, ainda que ambos possam atuar no mesmo universo territorial e temático (PERUZZO, 2004,p.77). Atentos a essas diferenças e em busca de não legitimarmos o uso do termo por projetos hegemônicos, decidimos utilizar o termo "jornalismo de serviço", pois entendemos que esse tipo de jornalismo se desenvolve em torno da resolução de problemas focalizados, não permitindo uma tomada de consciência em direção à universalização de direitos.

Até mesmo o uso do termo comunidade dentro do jornalismo de serviço é controverso. Assistindo ao NETV 1ª Edição durante a pesquisa, percebemos que o termo "comunidade" está geralmente ligado à questão de carência. Essa percepção torna-se clara quando percebemos a diferença de tratamento quando o "jornalismo de serviço" atende a telespectadores que vivem em localidades onde a maioria dos habitantes pertencem às classes média e alta, chamadas nas matérias de bairros ou área nobre, nunca de comunidade. Como em uma das matérias do *Blitz do NETV*, veiculada no dia 27 de março de 2013, em que a repórter abre a matéria com a seguinte fala: "O *bairro* de Boa Viagem é uma das áreas mais valorizadas do Recife. Os moradores daqui pagam impostos altos, mas nem por isso os

[14] O cívic journalism ou public journalism é um movimento profissional surgido entre jornalistas e acadêmicos nos EUA, nos anos 80, que defendem a participação dos jornalistas em questões de interesse das comunidades como uma forma de reavivar a vida cívica e a participação nas comunidades americanas. O movimento surgiu como uma reação à cobertura política que os defensores do *public journalism* consideravam desconectada dos verdadeiros problemas dos cidadãos e como uma das causas da desilusão do público norte-americano em relação ao processo político. (GLASSER, 1998)

serviços públicos são de boa qualidade" (grifo nosso). Além, da reportagem mostrar que existe uma diferença entre bairro e comunidade baseada na carência, está implícita a visão de que o dever do Estado é prestar serviços e não garantir direitos. Sem contar o desconhecimento de que a carga tributária brasileira é reconhecidamente regressiva, e os impostos, em sua maioria cobrados sobre o consumo, atingem com mais força a renda dos mais pobres. Outro repórter voltou ao mesmo bairro para cobrar o andamento da demanda no dia 13 de abril de 2013, e novamente chamou Boa Viagem de área nobre, o que de forma alguma é inverídico, mas mostra a diferenciação dentro do programa. Claro, não se pode negar que os próprios moradores dessas áreas carentes nomeiam as localidades onde vivem de comunidades. Mas até onde reproduzem essa lógica ou fazem usem político desse termo?

Acreditamos que o uso do termo envolve as duas questões. Como alerta Arcoverde (2011) é preciso ter cuidado com o uso do termo "comunidade", que entre os clássicos da sociologia remete a um tipo-ideal que caracteriza uma situação de consenso natural ou a sociedades tradicionais em que a racionalização das relações sociais não atingiu o grau das coletividades modernas. Tönnies (1973, p.96) relaciona comunidade a uma vida em coletividade a tudo aquilo que é "confiante, íntimo, que vive exclusivamente junto", sendo a família a primeira comunidade em que o ser humano é inserido. Em segundo lugar, vem a proximidade espacial e, em seguida, a aproximação espiritual. Enquanto a sociedade estaria ligada aquilo que é público, seria o mundo. O homem encontrar-se-ia "em comunidade com os seus desde o nascimento, unido a eles tanto no bem como no mal. Entra-se em sociedade como em terra estrangeira" (TÖNNIES, 1973, p.97).

Dentro dessa concepção, a comunidade seria um organismo vivo e natural, e a sociedade, um agregado mecânico e artificial. O consenso através da discussão seria substituído por uma compreensão íntima do outro, gerando uma vontade comum que Tönnies (1973, p.104) chama de concórdia. "Compreensão e concórdia, portanto, são a mesma coisa: vontade comum em suas formas elementares, compreendida como compreensão em suas relações e ações particulares, como concórdia em sua força e natureza gerais". A sociedade, por sua vez, seria uma coletividade marcada pela impessoalidade onde as relações seriam ditadas pelas trocas monetárias e pelos contratos, em que a vontade comum, contida em cada troca, "é resultante de vontades divergentes em que um ponto se cruzam" (Idem, p.109).

Para Weber (1987, p.78), comunidade e sociedade são tipos ideais que dificilmente surgiriam puramente no mundo empírico como em suas descrições ideiais-típicas. A comunidade seria baseada em ligação emocional, afetiva ou tradicional, uma relação em que

existe permanências e vai além da pura busca de fins técnicos. Curioso que Weber considera o termo “comunidade” o oposto do que entende como luta, ou seja, a ação de um grupo cujo objetivo é satisfazer sua vontade própria contra a resistência de outro grupo ou grupos. Apesar de reconhecer, o caráter ideal-típico do conceito, comunidade aqui é considerado o oposto do que pode ser entendido como moderno. Tomando os tipos ideais descritos é possível considerar, assim como Arcoverde (2010, p.16) que essas definições que postulam a coesão e integração deixam de lado as contradições próprias de uma sociedade capitalista. Comunidade passou a ser sinônimo, então, de uma área geográfica delimitada em que os moradores possuem características homogêneas, apresentariam coesão interna, solidariedade e disponibilidade para a cooperação. Essa visão estaria (2010, p.60) presente, inclusive, nas diretrizes de programas comunitários governamentais em que há uma crença muito próxima de uma concepção idealista da realidade das localidades-alvo dessas intervenções onde existira “uma unidade de propósitos, decisões e ações comuns”, ou seja, um consenso automático. A ideia de comunidade para o estudo ou descrição de localidades carentes estaria presente desde muito tempo no pensamento brasileiro, segundo Valladares (2005, p.35), pelo menos desde o tempo em que Euclides da Cunha escreveu os Sertões, onde descreveria Canudos como uma comunidade de miseráveis possuidores de uma identidade comum.

O jornalismo de serviço, ao usar termos como a “comunidade chamou nossa equipe de reportagem”, “a comunidade quer a resolução” age da mesma forma, tratando a comunidade como um bloco homogêneo, alvo de uma intervenção do telejornal que cobra por moradores daquela localidade. De forma alguma, os moradores dessas localidades se portam apenas como vítimas, muito pelo contrário. Os mais engajados se veem como alguém que está na luta, e o auxílio do telejornal como um recurso para potencializar suas demandas. Contudo, as matérias apresentadas, limitam-se a mostrar algumas carências do local, fazendo com que o uso do termo comunidade retire o protagonismo das pessoas entrevistadas. “Carência ou estado de pobreza constituem elementos que representam a ideia ou uma ideia sobre o real, mas não é a essência do conceito de comunidade” (ARCOVERDE, 2011, p.73).

Também não se pode negar o uso estratégico do termo comunidade como localidade carente pelos moradores desses lugares. Em nossa pesquisa, os moradores mais engajados com envolvimento nas questões concernentes ao bem-estar das localidades onde viviam usavam o termo comunidade em sua fala como um coletivo que precisava de intervenções governamentais, mas também como algo uno, que se não estava unido precisava agir como tal para resolver as questões consideradas de interesse comum. Como Valladares (2005) nota, ao

estudar especificamente as favelas cariocas, que as associações de moradores utilizam o termo comunidade para dar uma especificidade, ligada à carência, ao local onde vivem, mas também para fugir à negatividade do termo favela, ligado não só à carência como também à criminalidade. Não se pode negar também a necessidade de legitimação das ações desses líderes que o termo oferece.

> O uso deste termo também legitima o seu próprio estatuto como representante investido pela comunidade, mas também oculta todas as diferenças e conflitos existentes entre os diversos espaços ou entre os próprios habitantes. A noção de comunidade supõe uma ideia de união – que nem sempre tem sido característica dessas associações e de seus territórios. E assim mascara a diversidade das situações sociais e a multiplicidade dos interesses presentes em uma estrutura frequentemente mais atomizada do que comunitária. (VALLADARES, 2005, p.159)

Arcoverde (2011) propõe que se entenda comunidade de forma historicizada, como processo, um coletivo com suas próprias contradições. Apesar de ser um uso tentador por manter o significado político do termo pelos moradores das localidades carentes para fins progressistas, preferimos o termo localidade usado por Anthony Leeds (1978), pois evita as confusões existentes em torno do termo, tanto do ponto de vista ontológico quanto de seu uso político. Para Leeds (1978, p.31), localidade refere-se aos "*loci* de organização visivelmente distintos, caracterizados por coisas tais como um agregado de pessoas mais ou menos permanente ou um agregado de casas". O termo possui a vantagem de ser tomada de que as localidades são tomadas como *loci* de poder interno e por estarem caracterizadas como algo em relação com poderes externos. Contudo, o termo comunitário ou comunidade vai continuar sendo utilizado quando nos referirmos à comunicação comunitária (aquela feita pelos membros de localidades) principalmente pelas possibilidades políticas desse tipo de comunicação, cujo objetivo deveria ser fortalecer laços em busca de melhoras para a coletividade em questão.

Qualquer Comunicação comunitária deve ter as localidades para quais os veículos voltam a sua cobertura como responsáveis ou corresponsáveis pela gerência, agendamento das pautas, apuração e produção do material. A existência de tais veículos não impede de forma alguma que os moradores procurem os meios de comunicação de massa para amplificarem suas reivindicações. Entretanto, jamais uma grande emissora poderá fazer qualquer tipo de comunicação comunitária posto que sob qualquer hipótese daria a última palavra a representantes da comunidade retratada.

Um ponto importante para que um meio de comunicação seja considerado comunitário é a possibilidade de colocar na pauta temas contra-hegemônicos, ou seja, realizar um contra-agendamento, algo impensável dentro da estrutura dos grandes meios de comunicação. Não

que estes sejam estruturas monolíticas, mas temas contra-hegemônicos são colocados de tempos em tempos quando algum profissional consegue furar as barreiras de seleção das notícias. Um contra-agendamento requereria colocar em pauta, por um longo tempo, temas que vão de encontro ao *status quo.* Temas de interesse estrito da localidade em questão e que não encontrariam guarida em nenhum meio de comunicação de massa. Paiva (2007) coloca como características de um meio de comunicação comunitário (1) A comunicação comunitária constitui uma força contra-hegemônica no campo comunicacional, (2) é polifônica, (3) produz novas formas de linguagem, (4) capacita-se para interferir no sistema produtivo, ou seja, até mesmo empregar profissionais de comunicação, (5) gera uma estrutura mais integrada entre consumidores e produtores de mensagens, (6) atua com o propósito primeiro da educação, (7) pode criar conhecimento capaz de engendrar novas pesquisas tecnológicas e (8) propicia novas formas de reflexão sobre a Comunicação.

A questão de gerenciamento e administração do veículo por integrantes da própria localidade, além de garantir independência, cria um vínculo com a recepção, aumenta sua inserção dentro das localidades atingidas pela cobertura. Paiva (2003, p.137) considera que a representatividade e reconhecimento de um veículo como comunitário é proporcional ao envolvimento de seus membros na produção de seus conteúdos. Comunitários, segundo Nunes (2007, p.108), são os veículos que asseguram a participação de todos os segmentos que compõem uma comunidade, “entendida como grupo social, agregado por interesses, vivências e/ou não de um espaço geográfico comum”, permitindo que todos participem e decidam coletivamente os rumos do veículo, “tendo voz ativa nos diferentes canais de participação necessários à estruturação da emissora, tais como vivências políticas, elaboração da programação, etc”. E não é isso que ocorre no jornalismo de serviço, como entende Silva (2008, p.14), ao analisar o SPTV, precursor desse tipo de reportagem, e chegar à conclusão de que todos os enquadramentos são escolhidos pelo telejornal e seus jornalistas.

> ….o quadro SPTV Comunidade insere-se numa produção televisiva em que os interlocutores são mediados pela televisão. A instância do “ser” é substituída pela instância do “ser visto de certa maneira” e funciona como um mecanismo de controle e de ordenação social. O olho vigilante do telejornal escolhe objetos e a forma como aparecerão. O olhar do telejornal parece tudo ver e se encarrega de pedir e cobrar. Ser uma comunidade no espaço dado pela televisão é articular os danos e buscar proteção. A televisão é quem determina os lugares dos sujeitos e agentes sociais, o que não seria aceitável numa sociedade que privilegiasse a cidadania.

Enfim, um meio de comunicação comunitário deve ser não apenas um mero prestador de serviço, mas um agente de mobilização orientado para a cidadania, além de tratar-se de um avanço na democratização da comunicação, como lembra Paiva (2003, p.141), em um país onde os meios de comunicação estão concentrados na mão de um oligopólio. Aliás, grandes

emissoras adotando o termo “comunitário”[15] em um país onde esses mesmos agentes lutam por todos os meios para barrarem e dificultarem a implantação de rádios e TV's comunitárias joga uma grande suspeita sobre essa proposta de jornalismo.

Essa alcunha de comunitário encontra reverberação no pensamento acadêmico acerca do jornalismo por causa de sua raiz comum com um movimento conhecido como jornalismo público ou jornalismo cívico, implantado nos EUA no fim da década de 1980. Tal movimento que partiu de alguns jornalistas visava aproximar os jornalistas de suas “comunidades”[16]. O movimento defendia que os jornalistas de veículos deveriam passar a fazer amplas pesquisas em suas comunidades para entender seus anseios, ou seja, uma imersão através da aplicação de questionários, entrevistas e grupos focais. A partir daí, os jornalistas deveriam promover o diálogo entre a comunidade e as autoridades na busca da resolução dos problemas.

Essa proposta recebeu duros ataques da grande imprensa norte-americana, pois estaria abandonando a objetividade ao se colocar do lado das comunidades. O movimento acabou minguando pelo fato de grande parte dos projetos serem caros e terem sido financiados por uma Fundação Privada[17]. Muito se escreveu sobre as similaridades entre esse modelo e o jornalismo de serviço. Contudo, as semelhanças se reduzem ao público de ambos os modelos serem localidades. Foi dito antes que a Globo teria se inspirado nesse modelo. Contudo, o jornalismo cívico se propunha a uma imersão na localidade, conhecendo-a por inteiro, enquanto o jornalismo de serviço atua como um fiscal da comunidade e se detém em casos focalizados.

---

[15] A Globo arroga o título de “comunitário” ao que chamamos de jornalismo de serviço. Como pode ser verificado no site Memória Globo: “O SPTV 1ª edição foi um dos primeiros telejornais a consolidar o conceito de jornalismo comunitário, voltando-se mais para a população local, com informações sobre os problemas de cada bairro. Uma experiência-piloto, que teve início antes mesmo da inauguração da nova sede da Rede Globo em São Paulo, em 29 de janeiro de 1999.
Amauri Soares conta que o projeto do jornalismo comunitário foi desenvolvido a partir de três pilares: fazer dos telejornais da TV Globo um canal de comunicação entre as comunidades e as autoridades públicas, um espaço para a discussão e busca de soluções de problemas da população; documentar as dificuldades de exercer a cidadania numa região metropolitana grande e populosa como São Paulo; e mostrar os hábitos, comportamentos, manias e modismos dos moradores, para que eles se vissem retratados nos telejornais.”
Disponível em: http://memoriaglobo.globo.com/programas/jornalismo/telejornais/sptv/jornalismo-comunitario.htm.

[16] No pensamento social e político norte-americano, o termo comunidade tem um longo histórico e é considerada uma daquelas associações consideradas por Tocqueville como substitutas dos corpos intermediários existentes no mundo aristocrático que impediam que o Rei tivesse poder total. Comunidade nesse caso tem um significado próximo à vizinhança (*neighborhood*). O pensamento comunitário voltou a ganhar força na década de 80. “A agenda dessa rede comunitarista inclui mudanças paradigmáticas em algumas disciplinas científicas, como a economia e outras ciências sociais, e a remoralização da vida política e social, desde a família e a escola, passando pela influência de grupos de interesse pessoal no âmbito nacional, até restrições da liberdade individual no interesse da segurança e saúde públicas e remédios extralegais contra a discriminação”. (JOAS, 2001, p.97)

[17] Pew Research Center (http://www.pewcenter.org/) é um Think Tank mantido pela entidade filantrópica Pew Charitable Trusts, ligada à petrolífera Sun Oil Company.

Levando em conta, como faz Lattman-Weltman (2006), que o movimento norte-americano chamado *Public Journalism* inspirou projetos como o jornalismo de serviço torna-se premente invocar a crítica ao modelo norte-americano. Michael Schudson (1998, p.118) reconhece que o movimento *Public Journalism* foi uma crítica contundente ao modo tradicional de fazer jornalismo. Entretanto, Schudson (1998, p.119) considera tal movimento conservador, pois é uma tentativa de transformar as práticas profissionais de dentro para fora.

Esse novo modelo seria uma variante das práticas jornalísticas tradicionais, de acordo com Schudson (1998, p.121-122). Afinal, a credibilidade das notícias não repousaria em um partido, no mercado ou mesmo no público, mas nos jornalistas e em seus métodos. O movimento *Public Journalism*, que parecia tentar empoderar a população através da participação na produção de notícias, não retira o controle sobre as notícias das mãos dos jornalistas. O novo modelo não propõe nenhum novo sistema de responsabilidade aos grupos midiáticos. Ou seja, um modelo, que apesar das boas intenções, pode ser palatável ao clima político brasileiro, onde sequer o modelo concentrador de propriedade midiática pode ser discutido sem fortes reações.

Enquanto produção de uma nova imagem diante das audiências e acúmulo de poder simbólico, o "jornalismo de serviço" é politicamente exitoso pelo fato de que permite ao telejornalismo da Globo colocar-se ao lado de demandas fundamentais não supridas pelos poderes públicos e que afetam diretamente a vida dos demandantes das matérias como saneamento, educação, transporte público, asfaltamento entre outros temas que para localidades economicamente e socialmente fragilizadas possuem um grande peso, uma vez que o poder público muitas vezes é negligente no atendimento de suas demandas. A TV Globo ocupa esse vácuo institucional ao permitir uma visibilidade nunca antes sonhada para seus problemas, colocando representantes dessas parcelas da população frente a frente com as autoridades como defende o diretor de jornalismo da empresa, Carlos Henrique Schroder, em depoimento dado para vídeo institucional de comemoração dos 25 anos do SPTV, primeiro telejornal local a implantar esse modelo de fazer jornalístico.

> O primeiro modelo destinado especificamente para dentro da comunidade. […] Os telejornais de São Paulo passam a ser totalmente locais. Então você tem cada município fazendo seu próprio telejornal: Bauru, Ribeirão Preto, Campina, São Paulo, todos fazendo jornal local. Então com isso você pode fazer um jornal dedicado realmente à comunidade. Então você faz um jornal destinado à cidadania. Vai atender ao serviço, entender o que a população quer saber desde meteorologia, emprego, o que está acontecendo na minha rua, no meu bairro, defesa do consumidor. Então é um jornal que ele passa realmente a responder necessidades que o poder público não responde. Você colocar um telespectador que tá com um problema diretamente falando com a autoridade pública. Diretamente! A gente apenas atua com um intermediário, deixando que os dois dialoguem. Você dando

> espaço para os problemas da comunidade. Eu acho que com esse conceito, as autoridades passaram a dar uma credibilidade muito maior ao nosso telejornalismo também porque viram num espaço...Primeiro não entenderam. No início nenhum prefeito, nenhum governador não entende...acha que aquilo dali tem o objetivo de você brigar. Com o tempo, isso aconteceu em todos os lugares... Com o tempo, todos eles perceberam que a Globo está propiciando para dialogar, e hoje você não tem mais problema de trazer o secretário, o prefeito, o governador. Enfim, qualquer autoridade pra discutir esses problemas. Por que o que tem de fato ali é um ambiente pra discutir e não um ambiente para críticas gratuitas. Então de fato, o projeto do jornal comunitário cresceu... Eu acho que ele não tem volta." (DEPOIMENTO, s/d)

Contudo, essas iniciativas vindas de uma empresa que defende posições políticas estreitamente ligadas às classes dominantes e mantém um monopólio que se constitui em obstáculo ao direito pleno de comunicação e informação encetam uma contradição que não pode ser resolvida apenas com representações favoráveis da periferia em seus programas ou iniciativas como o "jornalismo de serviço".

> A contradição está em que as iniciativas da Globo sensíveis aos penalizados pela distribuição de poder e riqueza no Brasil servem para justificar sua atuação como uma força que ajuda a produzir aquela assimetria, na medida em que concentra enorme poder e riqueza e ainda legitima interesses de outros que fazem o mesmo. Um passo mais largo seria dado se a emissora se dispusesse a permitir a divisão do espectro eletromagnético dentro do qual viajam os sinais de TV. Esse espectro pode ser muito ampliado com a tecnologia digital; e a Abert, que representa os interesses da Globo nesse quesito, lutou ferozmente para a adoção de um modelo de TV digital que não alterasse esse quadro de enorme concentração da audiência. Novos canais poderiam ser usados para que a periferia falasse de si, sem precisar de intermediação de uma grande emissora. Enquanto lutar pela manutenção do seu monopólio, a cada vez que a Globo falar em nome dos dominados, ela estará reproduzindo a dominação. (ROCHA, 2008, p.109)

Em Pernambuco, a implantação do jornalismo de serviço faz parte de uma estratégia mais ampla adotada pela Rede Globo Nordeste de recuperação nos índices de audiência. A estratégia foi exitosa, e a Globo já é líder de audiência no horário. Ou seja, a Globo resolveu "popularizar" sua programação sem apelar a estratégias que pudessem ser vinculadas à falta de respeito a segmentos da audiência ou dos grupos representados nas notícias. Tais acusações, que vão de referências sexuais a uso explícito de imagens violentas, recaem sobre o principal concorrente da Globo Nordeste no horário, o extinto programa "Bronca Pesada".

O Telejornal local promoveria, segundo o depoimento de Schroder, um diálogo entre autoridades públicas e cidadãos atingidos por serviços públicos deficitários em busca de uma solução, ou seja, o "jornalismo de serviço" estaria alimentando, sociologicamente falando, uma esfera pública que funciona dentro um modelo deliberativo de democracia como proposto por Habermas (2002, p.277), em que há uma vontade geral alcançada através da busca por entendimento mútuo de caráter ético, equilíbrio entre interesses divergentes,

acordos, escolha de instrumentos racionais voltados a um fim por meio de uma fundamentação moral.

Contudo, percebe-se nas reportagens que seguem o modelo de “jornalismo de serviço” que os jornalistas responsáveis pela condução do quadro chamado calendário no NETV 1ª edição são as grandes vedetes das reportagens. Os reclamantes, que também são fontes das reportagens, limitam-se a dar o testemunho dos problemas vivenciados pelas comunidades, pois quem entra em cena para resolver a querela é o jornalista, que ganha ares de representante da comunidade que está convivendo com o problema. O quadro do NETV possui uma simbologia gráfica própria que procura simular documentação oficial. O jornalista apresenta à autoridade pública diante não só dos moradores, mas também de uma audiência massiva, um calendário em que marca um dia em que o problema será resolvido em “comum acordo” entre a autoridade e um indivíduo que represente aquela comunidade.

Caso a autoridade em questão ignore os apelos da Globo e não compareça ao programa, o “julgamento” é feito à sua revelia, e o próprio jornalista marca o dia em que o problema deverá ser resolvido. Quando o problema é resolvido um carimbo surge na tela com a palavra “resolvido”, procurando atestar um caráter quase-oficial ao poder da Globo de resolver os problemas encarados por uma população que busca no telejornalismo da emissora uma salvaguarda, uma última instância a qual recorrer diante de um poder público ineficiente. Nesse caso, discordamos de Schroder quando este considera o que ele chama de “jornalismo comunitário” como um mediador entre autoridade e população.

Os jornalistas, pelo menos na versão pernambucana do “jornalismo de serviço”, atuam de maneira tal que passam uma imagem de adversários do poder constituído, o chamado jornalismo cão de guarda (*watchdog journalism*), um jornalismo que usa como justificativa a tarefa de vigiar os poderes instituídos para a sua atuação e garantias constitucionais e obtém seu prestígio ao dar publicidade aos erros e desvios das autoridades públicas, como pontua Waisbord (2002). Esse tipo de atuação está intimamente relacionada ao jornalismo investigativo e a denúncias de corrupção. No caso do jornalismo de serviço, o telejornal passa a atuar como um ouvidor da população, mas mantém a posição vigilante. Lembrando que o mito do jornalista como cão de guarda faz parte da autoimagem profissional nutrida pelos trabalhadores da notícia. É possível dizer que o jornalismo de serviço, portanto, também vai ao encontro dos anseios dos próprios jornalistas, pois está dentro da concepção do campo jornalístico como vigilante do poder público, um contrapoder. Coutinho e Mata (2010, p.72) lembram que “o contato com o público escolhido entre classes socialmente não-privilegiadas

parece reforçar nos jornalistas a ideologia que estabelece na proteção dos interesses e na representação dos dominados a função social da profissão".

Em matéria levada ao ar no NETV 1ª edição no dia 29 de dezembro de 2009 em que é feito um balanço dos primeiros dez meses da implantação do "jornalismo de serviço", o repórter Bruno Fontes apresenta o quadro "calendário" com a seguinte frase "Aqui, o morador foi *representado*, mostrou o problema e pediu uma solução". Mais adiante na mesma matéria, o repórter se refere às autoridades entrevistadas da seguinte forma: "Em 10 meses, visitamos todos os municípios da Região Metropolitana, 350 comunidades, quase mil moradores foram ouvidos, e mais de quinhentos representantes dos governos e das prefeituras entrevistados. As autoridades passaram a ter um compromisso". Ou seja, o telejornal passa a ser uma instância fiscalizadora dos serviços públicos e um representante popular, e a partir desse "mandato" pode haver o sequestro da fala dos setores que são atendidos pelo "jornalismo de serviço".

Outra preocupação de Schroder encontrada em sua fala é explicitar uma suposta tomada de consciência do Departamento de Jornalismo da Rede Globo em preencher necessidades anteriormente não supridas pelos telejornais da emissora sejam nacionais ou locais. Um discurso próximo à retórica da responsabilidade social empresarial presente, como atestou Paoli (2002), nas ações filantrópicas dirigidas por Organizações Não-Governamentais e filantrópicas ligadas a grandes empresas, consideradas a partir da década de 90 como parte do terceiro setor ou Entidades Públicas não-Estatais como eram chamadas por Bresser-Pereira (BRESSER e GRAU, 1999).

Essa ideia encontra eco no discurso publicitário que tenta reconstruir imagens de grandes corporações como uma tentativa de encarar, de acordo com Rocha (2010, p.192), descontentamentos em um mundo onde o modelo neoliberal de estado mínimo, marcado por uma política econômica monetarista, trouxe aumento das desigualdades e do desemprego, acompanhados da diminuição das já parcas proteções sociais oferecidas pelo Estado, apesar da recente queda da desigualdade, aumento do emprego formal e políticas de distribuição de renda. Não por coincidência, a Rede Globo começa a implantar a sua proposta "comunitária" nos telejornais locais na segunda metade dos anos 1990, quando a hegemonia neoliberal gozava seu apogeu no Brasil sob a égide do Governo Fernando Henrique Cardoso, e o sucesso do Plano Real no combate à inflação. O Jornalismo de Serviço é implantado em um momento em que o ideário neoliberal disputa a hegemonia com outros projetos políticos, uma disputa em torno de significados de termos como cidadania, participação e sociedade civil, ou seja, uma luta pelo próprio significado da palavra democracia. Esse modelo de jornalismo carrega

marcas dessa disputa discursiva. Portanto para compreender suas implicações políticas é preciso entendermos como ele se insere dentro desse contexto político, surgido com a implantação das políticas neoliberais no Brasil.

CAPÍTULO 3
NEOLIBERALISMO, CONFLUÊNCIA PERVERSA E JORNALISMO DE SERVIÇO

O jornalismo de serviço ganha força no Brasil durante o começo da hegemonia neoliberal no Brasil, durante a segunda metade da década de 1990. Esse período é marcado pelo começo de uma disputa discursiva em torno do significado de termos como democracia, cidadania, participação e sociedade civil, uma luta simbólica que tem sua origem em diferentes projetos políticos surgidos após a redemocratização do país em 1985, e manifestada já durante as discussões da Assembleia Constituinte, que deram origem à Constituição de 1988. Se antes da democratização, havia unidade entre determinados agentes políticos quanto à necessidade de derrubar o regime autoritário dirigido por militares com apoio de determinados setores civis, entre políticos e empresários, após 1985, quando os militares cedem o poder através de eleições indiretas, há um rearranjo de forças políticas em que alguns setores defendem a participação estatal no aprofundamento da luta e conquistas por direitos, e outro grupo, com apoio eleitoral e político de remanescentes da ala civil da ditadura, cuja proposta é diminuir a ação do Estado no que tange a garantia de direitos e regulação sobre a economia. O jornalismo de serviço carrega traços dessa disputa discursiva em suas concepções de participação, sociedade civil e cidadania.

Outro fenômeno que merece atenção para a compreensão do surgimento do jornalismo de serviço é o aumento da renda de um grande contingente de pessoas dos estratos de renda D e E, fazendo com que um grande número de pessoas pudesse adentrar pela primeira vez no mundo do consumo, dando origem ao termo Nova Classe Média[18] Um fenômeno cujas principais causas são a política de aumento do salário mínimo e de programas governamentais de distribuição de renda, como o Bolsa-Família, a partir do primeiro mandato do governo Lula. A ascensão social desse grupo gerou uma disputa por seus corações e mentes não só

[18] Há grande discussão entre acadêmicos de diferentes áreas acerca do fato de esse contingente cuja renda aumentou durante a primeira década do século XXI ser ou não uma "Nova Classe Média". Oriundo da Economia, Neri (2011) usa a estratificação por renda, e não de classe social para nomear esse contingente de Nova Classe Média. Já autores do campo da sociologia como Pochmann (2011), Braga (2012) e Souza (2012) são mais cautelosos com o uso do termo classe. Para Pochmann, por exemplo, trata-se de trabalhadores pobres (*working poor*), Braga usa o termo precariado, indicando a precariedade dos ganhos e das condições de trabalho de grande parte desse contingente, enquanto Souza usa o termo Batalhadores, um termo positivo, para indicar que a ascensão desse grupo deve-se à incorporação desse grupo ao que Boltanski e Chiapello (2009) chamam de Novo Espírito do Capitalismo.

entre agentes do mercado, disputando o seu poder e vontade de consumo, mas também dentro do campo político. A “Classe C” transformou-se em uma categoria que circula em quase todas as discussões sobre o futuro do país seja sobre política, economia ou cultura. Há em grande parte do debate público brasileiro a sensação de que o futuro do país depende desse grupo ao mesmo tempo em que apenas se tateia a real sustentabilidade e profundidade dessas mudanças. A luta discursiva em torno de questões como direitos, sociedade civil, democracia continua acentuada durante a ascensão desse contingente ao mercado de consumo. O jornalismo de serviço é endereçado preferencialmente a esse precariado, antes lembrado apenas em ano eleitoral e, agora, objeto de disputa mercadológica e política. É preciso, portanto, entender as raízes dessa disputa de significados para compreender o contexto político no qual o jornalismo de serviço está inserido.

3.1 As Bases da Esperança e a Promessa de uma Sociedade Civil: 1970-90

Os primeiros pensadores brasileiros consideravam o povo brasileiro apático e desmobilizado ou pouco apto para a democracia. Essa falta de interesse político seria um mal de origem, localizado na estrutura rural latifundiária como em Oliveira Vianna, o que explicaria uma “espécie de irreatividade do nosso espírito político e popular aos grandes problemas do país, esta apatia, que as classes políticas demonstram pelos interesses propriamente públicos; em suma, esta carência de motivações coletivas da nossa vida pública” (VIANNA, 1999, p.319). O latifúndio teria sido a causa da concentração de poder nas mãos de caudilhos e o grande impedimento do estabelecimento de instituições modernas no país. Além disso, o povo era obrigado a viver sob a proteção do latifundiário, sendo apenas o grande senhor de terras capaz de garantir a tranquilidade e a segurança dos mais pobres. Já para Holanda (1995), a grande causa para o malogro da democracia no Brasil seria nossa colonização Ibérica. A influência Ibérica tornou o brasileiro um povo marcado pela cordialidade[19] e avesso à impessoalidade, o que tornaria a democracia no Brasil “um lamentável mal-entendido” (HOLANDA, 1995, p.160)

[19] Holanda entende como homem cordial aquele que é guiado pelo coração, e por isso pouco capaz de se portar de forma impessoal, característica que seria central para o sucesso para implantação de um projeto modernizador e, portanto, de um regime democrático.

Contudo, autores, como Carvalho (2013), entendem que a população, ainda que a cidadania fosse inexistente, já possuía discernimento de seus direitos desde a República Velha. O que seria visível em revoltas que se deram no começo do século XX. Eram, em grande parte, movimentos reativos. A população reagia a medidas racionalizadoras ou secularizadoras do governo como no caso da Revolta da Vacina ou de Canudos, mas havia nessa negação a uma modernização imposta de cima para baixo um esboço de cidadão.

A partir do ano de 1930 e o fim da República do Café com Leite, há a criação do Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio e a criação da CLT, completada em 1943. Como durante o período Varguista, as leis trabalhistas vieram acompanhadas do papel do estado como mediador nas relações trabalhistas. Segundo Carvalho (2013, p. 117-8), ao mesmo tempo que a legislação trabalhista protegia, a legislação sindical constrangia. Mecanismos como a unicidade sindical (cada classe profissional poderia ter apenas um sindicato), o imposto sindical compulsório e o peleguismo que consistia na existência de líderes sindicais dóceis ao governo acabavam tornando os trabalhadores e o movimento operário, demasiadamente dependentes do governo, o que teria gerado segundo Carvalho, uma cidadania regulada.

Contudo, como aponta Braga (2012), havia fissuras nesse domínio. A própria ideia de que a CLT teria sido uma legislação surgida puramente de cima para baixo não é totalmente verdadeira. Nesse período já existiriam pressões operárias que desembocaram nessa legislação. Além disso, a burocratização sindical decorrente da política trabalhista do Estado Novo não ocorreu com ausência de conflitos internos. Após o fim do Estado Novo e a democratização, começavam a surgir lideranças sindicais ligadas a partidos de esquerda, e lideranças sindicais mais agressivas, surgidas principalmente entre os operários oriundos do Nordeste. Para Braga (2012, p.121), “a legislação do trabalho representou a base da *cidadania fordista periférica* (grifo do autor). Não se trata de um sistema concedido aos dominados. Ao contrário, ele fora conquistado pela pressão sobre o *status quo* oligárquico.”[20]

Mesmo durante a ditadura, houve levantes operários em 1964 e 1968. Contudo, o AI-5, dispositivo através do qual os militares caçaram diversos direitos e liberdades, reduziu a

[20] O fordismo periférico, diferentemente de seus correspondentes da Europa e dos EUA, não possui mecanismos como os repasses dos ganhos de produtividade. O fordismo da periferia organizava-se sobre “a moderação (regulação populista) e a compressão (regulação ditatorial) dos salários” (BRAGA, 2012, p.123). Ou seja, a conquista da igualdade não resultou na superação da desigualdade real, e a mobilidade social não se traduziu em autêntica ascensão social.

sociedade civil brasileira à impotência, como lembra Weffort (1984). Ainda de acordo com o autor, o recrudescimento da repressão do regime foi “o momento da verdade das teorias que afirmavam o amorfismo e a incapacidade de organização e de representação da sociedade” (WEFFORT, 1984, p.93). Não eram supostos vícios na formação do povo e do país, mas o terror de Estado que impedia qualquer tipo de atividade política ou mobilização. Os oponentes do regime, fossem de esquerda ou liberais, foram reduzidos ao “mínimo denominador comum de seres humanos desprotegidos e amedrontados” (Idem, p.94). Agindo de forma efetiva, restou apenas a oposição armada ao regime, também derrotada seja a guerrilha urbana ou no campo.

Com o enfraquecimento do regime, vão surgindo novos modos de fazer política fora dos partidos ou da guerrilha. Movimentos Sociais que vão tirar suas reivindicações de questões do cotidiano: Clubes de mães, Conselhos de Saúde, Comunidades Eclesiais de Base e o Novo Sindicalismo do ABC paulista (SADER, 2010). Esses novos movimentos não tinham em sua agenda a realização de uma utopia ou revolução, assentavam-se nas experiências cotidianas de seus participantes. Ainda que indivíduos oriundos de partidos e grupos clandestinos, diante da crise das teorias revolucionárias, tenham aderido a esses grupos para, de alguma forma, continuar militando. Sader (Idem) mapeia três matrizes discursivas determinantes na constituição dos discursos dos movimentos que surgiam naquele momento: a teologia da libertação, oriunda da Igreja Católica; as ideias marxistas dos grupos de esquerda em crise e que buscavam maior integração com os trabalhadores, e o novo sindicalismo, surgido a partir de uma estrutura sindical esvaziada pela intervenção militar nos sindicatos.

> As “lutas do dia-a-dia” eram o aprendizado da cidadania, o modo pelo qual pensavam suas privações enquanto injustiças que poderiam ser sanadas se as pessoas injustiçadas se dispusessem a lutar por seus direitos. Elas brotavam das queixas do cotidiano, regadas por informações sobre modos possíveis de mobilizar-se para alterá-lo. (SADER, 2010, p.210)

Esses movimentos são parte de um processo de ressurgimento da sociedade civil que fora tornada inerte pelo regime militar. Havia nessas práticas uma politização do cotidiano e a descoberta do que Hannah Arendt (2012, p.403) chama de direito a ter direitos, o fundamento da cidadania moderna. De acordo com Weffort (1984), esse ressurgimento era o elemento inverossímil na transição política brasileira, pois a transição não teria surgido de uma revolução popular, mas teria começado a partir do próprio regime, que pretendia guiar uma abertura lenta e gradual do país. Era preciso, ainda segundo Weffort (1984, p.95), a invenção de uma sociedade civil caso não existisse uma no país, e se fosse pequena, era preciso

engrandecê-la, o que mostra a euforia em torno das possibilidades abertas. Havia nesse período, grande otimismo em torno dos novos movimentos sociais surgidos nesse período, visto como autônomos em direção aos partidos políticos, e difíceis de serem cooptados (Idem). Várias reivindicações desses movimentos iriam se materializar em direitos formalizados na Constituição de 1988. Embora grande parte desses direitos não se materializassem, segundo Oliveira (1995), estavam assentadas as bases da esperança, um ponto a partir do qual era possível reivindicar mudanças: o direito a ter direitos.

> A constituição balizou o campo da luta social e sacramentou uma série de direitos criados socialmente, dando-lhes a forma e a letra da Lei, o que reforça em muito a potência da própria luta social; o reconhecimento do conflito como via democrática por excelência. Instituía o conflito e não o consenso, retomando aspirações de direito que a sociedade guardou em si, atropeladas pelo golpe de 64: a reforma agrária, o *habeas corpus*, que foi suspenso durante toda a ditadura, e outros direitos individuais foram recriados e ampliou-se o escopo dos direitos sociais e políticos. (OLIVEIRA, 1999, p.70)

A partir da promulgação da Carta Magna, começa uma disputa pela efetivação dos direitos prometidos. Luta na qual os movimentos populares sofrem sucessivos reveses durante a década de 90, quando os governantes eleitos passam a adotar uma série de medidas ligadas ao receituário neoliberal.

3.2 Anos 90: Neoliberalismo e Confluência Perversa

Apesar de ter surgido após a Segunda Guerra Mundial como reação ao Estado de Bem-Estar Social europeu e ao New Deal Americano, o neoliberalismo começa a ganhar força a partir da década de 70 com a crise do Estado de Bem-Estar Social, e chega ao poder na Inglaterra e nos EUA com as vitórias eleitorais de Tatcher e Regan, respectivamente (ANDERSON, 1995, p.9), embora como aponta Klein (2007), o grande laboratório dessa política econômica e social foi o Chile pós-1973, governado pelo General Augusto Pinochet, que governaria o país latino-americano por anos. Um dos grandes ideólogos da ideologia neoliberal, o economista Milton Friedman, foi conselheiro de Pinochet e grande parte da equipe econômica do ditador estudou sob orientação do economista norte-americano. De acordo com Klein (2007, p.6), Friedman é o grande articulador do que a autora chama de doutrina de choque. O economista neoliberal defendia que mudanças são realizadas apenas após uma crise real ou percebida, e quando essa crise viesse à tona era preciso agir com

celeridade para colocar políticas alternativas às adotadas (na época, em sua maioria Keynesianas ou nacional-desenvolvimentistas) à disposição, fazendo com que passassem de politicamente impossíveis a economicamente inevitáveis.

As políticas neoliberais prezam pela fraca presença estatal na economia e na garantia de direitos sociais, e forte presença na garantia do livre funcionamento dos mercados e do comércio. O neoliberalismo é, em primeiro lugar, uma teoria política e econômica que defende que o bem-estar humano progredirá a partir das liberdades e habilidades empreendedoras individuais e dentro de um quadro institucional apropriado para tais práticas. O Estado deveria intervir de forma mínima na economia, mas teria como dever garantir a integridade e a qualidade da moeda. Além disso, a estrutura estatal deve também cuidar do complexo militar, da segurança, e estruturas legais e funções requeridas para assegurar os direitos individuais de propriedade, e garantir através da força, caso seja necessários, o funcionamento apropriado dos mercados.

Mas como os países europeus, vivendo todos em situação de pleno emprego, e vindos da chamada Era de Ouro do capitalismo, vieram a adotar tais medidas a partir da década de 70? Era preciso uma oportunidade que tornasse o politicamente impossível em politicamente inevitável, como defendia Milton Friedman. Diante da estagflação, enfrentada pelos países regidos economicamente sob as ideias econômicas Keynesianas, os governantes passaram a adotar as medidas neoliberais de ajuste fiscal, diminuindo o tamanho do Estado e dando cabo das políticas de pleno emprego que foram apontadas por economistas neoliberais como um equívoco que levava ao aumento continuado dos salários, e consequentemente à inflação. Para controlar a inflação, portanto, o neoliberalismo defende o desemprego estrutural e a participação mínima do estado na economia e nos serviços públicos (SINGER, 1998, p.14-15). O neoliberalismo pode ser visto, de acordo com Singer (Idem, p.15), como uma reação da classe capitalista ao dirigismo econômico dos Estados, que possuíam naquele momento influência comparável à do grande capital na definição dos rumos das economias nacionais.

Esse modelo político-econômico passou a ganhar força no Brasil, apenas nos anos 1990, quando Fernando Collor de Melo é eleito defendendo “modernizar” o estado à moda neoliberal, dando um cunho populista a essas ideias. Contudo, como lembra Oliveira (1995, p.24-25), o Estado brasileiro vinha sendo dilapidado desde o Regime Militar, gerando clamores antiestatais na alta burguesia e insatisfação popular devido ao mau funcionamento dos serviços públicos, fruto do “arremedo de Estado de Bem-Estar Social” no Brasil, o que preparou o terreno para a pregação neoliberal populista de Collor. Primeiro presidente eleito

desde 1960, Collor sofreria um processo de impeachment em 1992, dando lugar ao então vice-presidente Itamar Franco, mas a agenda neoliberal já estava consolidada. O Governo FHC, que sucedeu Itamar Franco, continuou o projeto de modernização conservadora que fora iniciado no Governo Collor com o emprego de várias medidas de cunho liberalizante.

E no Brasil, um país onde não houve implantação de um Estado de Bem-estar social, qual teria sido o motivo que levou a população a abraçar a ideologia neoliberal? O país convivia há anos com o fantasma da hiperinflação, e havia uma disposição para a aceitação de "remédios amargos para vê-la extirpada: privatizações, arrocho salarial, sucateamento dos serviços públicos, etc. A queda dos índices da inflação, depois de vinte anos de convivência com a hiperinflação, fortaleceu no Brasil o efeito ideológico do modelo político-econômico neoliberal, baseado, como lembra Anderson (1995, p.23), na crença de que não há alternativas às suas premissas, ainda que as promessas de retomada do crescimento econômico capitalista tenham se mostrado frustradas em função principalmente de o modelo neoliberal favorecer o fluxo de capitais em direção a investimentos especulativos em detrimento de investimentos no setor produtivo, uma vez que a liberdade dada ao capital favorece a procura do maior ganho no espaço de tempo mais curto. Além disso, a cartilha neoliberal prega o enxugamento dos custos de produção, a competição entre as regiões pelo barateamento da mão-de-obra impulsionada pela globalização, através da diminuição de salários e flexibilização de direitos. Os países que seguissem tais conselhos eram considerados competitivos, ou seja, aqueles que aceitassem diminuir o padrão de vida de seus cidadãos. Essa tendência gerou mais desemprego e concentração de renda, aumentando a desigualdade.

Em outro texto, Oliveira (2000, p.57-58), critica a privatização do público, que foi alavancada pelo Estado de Bem-Estar Social, mas que no neoliberalismo acontece sem a contrapartida da publicização do privado. Ou seja, o Estado de Bem-Estar Social na Europa e o Estado Nacional desenvolvimentista no Brasil, já que o país não vivenciou qualquer tipo de rede social parecida com o *welfare state*, passam a regular atividades restritas anteriormente aos indivíduos privados como a competição intercapitalista e o mercado de trabalho, mas essa publicização do privado, agora regulado por uma esfera administrativa, é uma contrapartida à privatização do espaço público que se dá com a centralização da acumulação capitalista e a crescente importância das multinacionais no contexto da globalização, ultrapassando os Estados-nacionais.

Sob a égide do neoliberalismo, a privatização do público, cujo aspecto mais evidente é a venda de empresas estatais, não vem acompanhada de uma publicização do privado. O

equilíbrio antes existente é anulado quando, sob a égide do modelo neoliberal, temos apenas a privatização total do público com a destituição de direitos que haviam sido universalizados no Estado de Bem-Estar Social. No Brasil, esse efeito é ainda mais perverso, uma vez que o Estado Nacional-Desenvolvimentista apenas apontava para uma promessa de realização desses direitos que nunca existiram em sua plenitude. Promessa materializada na Constituição de 1988, e que dava um norte de ação aos movimentos pela democratização da sociedade. O neoliberalismo atacou as bases da esperança (OLIVEIRA, 1995) e, dessa forma, redunda em uma tentativa da anulação da possibilidade de se fazer política

Seguindo Habermas, Oliveira reconhece que ao universalizar os direitos, o Estado de Bem-Estar Social os naturalizou, levando a sua subjetivação e separando-os das bases materiais nas quais foram produzidos e conquistados, esgotando as energias utópicas das classes trabalhadoras. Tendência expressa no declínio continuado das taxas de sindicalização. Direitos conquistados coletivamente foram subjetivados e passaram cada vez mais a serem desfrutados de forma individual, o que levou a uma privatização da Esfera Pública. Devido a essa subjetivação, a inversão neoliberal das conquistas do bem-estar social materializadas na privatização de empresas, destituição de direitos e desregulamentação encontram resistência social, mas esta não é convertida em uma alternativa política viável. (OLIVEIRA, 2000,p.58)

No Brasil, Oliveira (Idem, p.60-61) considera que o processo de dominação de classe empreendido pela burguesia nacional, sem qualquer rompimento com as bases latifundiárias já existentes e assumindo uma posição subserviente em relação ao imperialismo internacional, não precisou passar por uma ruptura revolucionária. Dessa forma, diferentemente da Europa, onde a burguesia precisou assentar sua dominação de classe sob as bases políticas da democracia formal, no Brasil, todas as lutas por democratização, por direito de fala, pela constituição de espaços públicos surgiram das camadas destituídas da população. Esses clamores foram respondidos com repressão através da implantação de ditaduras. A história política do Brasil, portanto, é marcada por “essa grande operação de silêncio, de roubo da fala, que se sintetiza na busca da 'harmonia social'”, que “é bem o signo da anulação da política” (Idem, p.61).

A esperança de construção de espaços públicos de que falava Oliveira foi sufocada com a hegemonia neoliberal que privatizou o pouco do que havia de público no Brasil, sufocando a própria possibilidade de se fazer política. De acordo com Telles (1999, p.87), o processo de modernização conservadora ao qual o Brasil foi submetido não causou o desmanche de direitos, já que estes nem mesmo se consolidaram enquanto marco de uma

norma civilizada nas relações sociais, mas sim, o desmonte de um horizonte de expectativas de onde seria possível partir para a construção de uma cidadania ampla. A questão da pobreza no governo FHC passou a ser encarada a partir do prisma da filantropia, sob conceito do Público não-estatal. Essa abordagem como bem observa Telles despolitiza a questão dos direitos, deslocando-a do espaço político do dissenso e do debate para um espaço não político, que é onde está a filantropia (Idem, p.99-100).

Paoli (2002, p.379) lembra que há vários pontos no ativismo social empresarial que reforçam a hegemonia neoliberal como “a expulsão de populações de um contrato social estável, a aleatoriedade seletiva no tempo e espaço no qual as ações acontecem, a tentativa de construir a resposta a exclusões através unicamente da lógica pasteurizada do capital transnacional”. Além disso, há claros problemas quanto à dimensão pública e política da forma de ação implícita esses programas. Paoli considera que estes programas parecem indicar “mais um contra-exemplo de uma ação democrática participativa do que uma ação contra-hegemônica, podendo complementar-se, sem contradições insuperáveis, aos arranjos neoliberais”.

A autora sublinha a tentativa desses programas de conferir importância ao empresariado como parte da nova e heterogênea sociedade civil brasileira, conectando-a à tentativa governamental de construir um discurso de legitimação para sua desresponsabilização através da ideia de um novo setor "público não-estatal", que passaria agora a se ocupar dos excluídos e deserdados que povoam a paisagem brasileira. Um conceito liberal de sociedade civil em que a sociedade passa a se responsabilizar por papéis e garantia de direitos que antes cabiam ao Estado. O jornalismo de serviço possui um discurso muito próximo ao ativismo social empresarial quando passa a ocupar um papel de fiscalização do poder público que não está ligado a qualquer contrato social estável, baseia-se em uma espécie de doação da visibilidade conferida pelo telejornal.

Ainda para Paoli (2002, p.404), “o sentido da "filantropia empresarial cidadã" e de sua auto investida responsabilidade social no Brasil” está relacionada, ainda que indiretamente, à substituição da construção de espaços de deliberação participativa sobre “bens públicos e pela noção de gestão eficaz de recursos sociais, cuja distribuição é decidida aleatória e privadamente”. Dessa forma, são iniciativas que desarticulam a referência pública e política na redução das injustiças sociais. Ainda de acordo com Paoli (idem), as práticas de deliberação política, no Brasil, estiveram desde seu início ligadas à atuação dos "novos movimentos sociais" e ao novo sindicalismo, nas décadas de 1970 e 1980. Essas

manifestações políticas foram vistas como um processo que apontava para formas de participação popular e lutas plurais que buscavam "representação autônoma nos processos políticos de distribuição de bens públicos e formulação das políticas públicas".

As grandes empresas, ao investirem em determinado projeto em troca de renúncia fiscal acabam decidindo como recursos públicos serão alocados, retirando essa prerrogativa dos cidadãos através da constituição de espaços participativos em que as pessoas possam opinar sobre a alocação de parte do orçamento público. A Globo com seu jornalismo de serviço atua de maneira similar, pois no fim das contas as decisões de que casos serão atendidos prioritariamente, receberão maior atenção etc. repousam no escrutínio de seus profissionais. Assim como as empresas, através da filantropia, acabam usurpando essa possibilidade de participação em decisões, pauta de movimentos sociais durante a redemocratização, a Globo acaba retirando a voz das pessoas que diz defender em troca de visibilidade para seus problemas. O jornalismo de serviço opera o silenciamento não pela coerção, como Oliveira aponta que acontece historicamente, mas através de uma negociação simbólica em que o cidadão para dar visibilidade à sua demanda entrega sua "voz" à Globo. O jornalismo de serviço atua dentro do que Dagnino (2004) nomeia de confluência perversa por trazer em seu discurso a disputa de significados em torno de temas como participação, cidadania e sociedade civil. Os mecanismos do funcionamento do jornalismo de serviço o colocam dentro desse contexto, e atuam dando absoluta primazia ao campo semântico neoliberal por claramente estar alinhada a esse projeto político.

É dentro do quadro de confluência perversa que o "jornalismo de serviço" parece enquadrar-se atualmente. Em um momento em que os estratos economicamente menos favorecidos passam a ascender economicamente e o ideário neoliberal, que apesar de ainda hegemônico parece começar a deparar-se com seus próprios limites, a Globo passa a investir em programas humorísticos, de teledramaturgia, e jornalísticos que contemplem esse novo segmento. Essa "nova classe", como reconhece o diretor-geral da emissora, Octavio Florisbal, possui suas próprias necessidades. "Eles [a nova classe C] têm que estar mais bem representados e identificados na dramaturgia, no jornalismo. Antes, você fazia uma coisa mais geral. Hoje, não. A gente tem que ir, principalmente nos telejornais locais, ao encontro deles. Eles têm que ver a sua realidade retratada nos telejornais" (STYCER, 2011). Não por acaso, o "jornalismo de serviço" parece caminhar em uma direção ainda mais "participativa", segundo Florisbal, em entrevista concedida ao crítico de televisão Maurício Stycer. Um grupo de moradores de localidades periféricas no Rio de Janeiro atua como parceiro da emissora, que

cede câmeras a duplas responsáveis por buscar imagens para o jornal local, o RJTV, os chamados “parceiros do jornalismo”. Mas que participação é essa que oferecem a esse contingente que entrou no mundo do consumo na última década?

3.3 Jornalismo de Serviço e Confluência Perversa

O “jornalismo de serviço” parece atuar dentro de uma lógica próxima do público não-estatal, ao criar um espaço de deliberação de origem privada, que independentemente das intenções, tem seus próprios critérios de seleção. Além disso, ao procurar resolver os problemas da população de localidades, aparentemente sequestrando a fala dos reclamantes, pode estar destituindo os mesmos de enxergar um horizonte de expectativas de participação política em que assumam o protagonismo das lutas pelos seus direitos e cidadania, atuando de forma focalizada em problemas pontuais sem colaborar para a construção e universalização de direitos.

Dagnino (2004) analisa o problema dos direitos e da luta pela hegemonia travada entre o ideário neoliberal e os setores progressistas a partir da disputa semântica em torno dos termos sociedade civil, participação e cidadania. Essa crise discursiva resultaria numa confluência perversa entre o projeto neoliberal de estado mínimo de um lado e um projeto democrático participativo, que emergiu nas lutas pela redemocratização, atuante na criação de espaços públicos onde a sociedade civil pode atuar em colaboração com o Estado como os Orçamentos Participativos e os Conselhos Gestores de Políticas Públicas.

Essa confluência perversa tomou contornos dramáticos, pois no Brasil o grupo que fixou as bases do neoliberalismo tinha a participação de intelectuais e políticos oriundos do campo da centro-esquerda, embora contasse com agentes da direita, antigos apoiadores do regime militar em sua coligação. Eram políticos e intelectuais que romperam com o PMDB para montar um partido cujo ideário inicial seria a construção de uma social-democracia no Brasil. Essa foi uma tendência visível não apenas no Brasil, mas em outros países que adotaram políticas neoliberais.

Como enfatiza Anderson (1995, p.14), partidos de centro-esquerda e esquerda passaram a rivalizar com partidos de direita em zelo neoliberal. Mas, no cenário brasileiro, em que tinha sido travada uma luta contra um regime autoritário não só por democratização, mas também por direitos, a luta foi em grande parte por se apropriar do legado resultante da

democratização do país. Dessa forma, a disputa em torno do significado de termos como sociedade civil, participação e cidadania era uma disputa pelos rumos da democracia brasileira. Uma luta já prevista por Weffort (1984, p.59) antes mesmo do fim da transição da ditadura para a democracia e da Assembleia Constituinte, quando analisava que a luta travada naquele momento não era apenas uma luta pela democracia, mas pelo significado da democracia.

O jornalismo de serviço ao fazer cobranças às autoridades pelos moradores traz em suas reportagens um conjunto de crenças, interesses, concepções de mundo e representações do que deve ser a vida em sociedade que remetem ao projeto político neoliberal e à sua concepção de democracia. A organização coletiva das pessoas raramente é mencionada nas reportagens do calendário do NETV, e quando acontece é porque o autor da denúncia ocupa um cargo em alguma associação comunitária, mas ainda assim foi "o presidente da associação quem chamou". Geralmente, a denúncia é mostrada como fruto de um indivíduo isolado, ou se dilui na palavra comunidade. Mesmo o termo "comunidade" que poderia remeter a alguma espécie de associativismo é entendido no sentido coletivo apenas quando os âncoras ou repórteres introduzem o problema ao telespectador como um meio de legitimar a ação da emissora. Na maioria das ocasiões, é apenas um lugar onde vivem pessoas carentes. Implicitamente, o discurso da legitimação tem o seguinte significado "fomos lá porque a comunidade nos chamou" é a partir daí que ocorre o primeiro silenciamento quando o problema a ser solucionado deixa de ser uma demanda da localidade para ser "uma cobrança do *nosso* calendário". Isso pode ser evidenciado, por exemplo, na reportagem veiculada no dia 8 de novembro de 2012 que trata da falta de transporte público no Loteamento Santa Maria, localizado no bairro de Alberto Maia, em Camaragibe.

> **Âncora 1:** Você vai conhecer agora uma comunidade de Camaragibe onde os moradores sofrem muito pra conseguir um transporte público. Veja só como é a situação. Se eles querem pegar o transporte perto de casa, eles só contam com o transporte alternativo. Só que muitos motoristas só querem transportar uma pessoa com direito à gratuidade, no caso uma pessoa idosa. A outra opção é andar muito.
> **Âncora 2:** Andar muito, uma caminhada de cerca de 30 minutos. Durante o dia já é bem complicado, imagine então à noite com ruas escuras, um risco enorme de assaltos. *Então, a Blitz do NETV esteve lá.*

A segunda matéria sobre o caso, transmitida no dia 6 de dezembro de 2012, abre de forma similar. Nenhuma menção ao direito a um transporte público de qualidade. Os moradores estão apenas "reclamando" e não reivindicando direitos. Diante da reclamação, o NETV voltou à comunidade.

> **Âncora 1:** Como nós voltamos também a uma comunidade de Camaragibe onde os moradores reclamam da falta de transporte. Não há ônibus por lá e as Kombis que

> são responsáveis por transportar a comunidade raramente passam porque têm um horário limitado.
> **Âncora 2:** Além disso tudo escolhem quantos idosos podem ser transportados naquele transporte. *A gente voltou à comunidade*.

Ainda na segunda matéria desse caso, o termo “comunidade” volta a ser usado quando o repórter entrevista o Diretor de Transportes de Camaragibe tanto pelo repórter quanto pelo entrevistado como uma terceira pessoa do diálogo que não está lá, é o ausente sobre o qual recairá as ações de ambos. O repórter cobra pela “comunidade”, e o Diretor de Transporte tenta fazer com que o público acredite que está tomando providências em prol desse mesmo coletivo. A ausência fica evidente no discurso do Diretor quando este ao se referir a uma reunião entre a Secretaria de Transportes de Camaragibe e os permissionários, esquece de incluir entre os presentes, os principais interessados na resolução da questão, os próprios moradores do Loteamento Santa Maria.

> **Repórter:** Agora vamos saber a resposta da Prefeitura. Eu estou com Diretor de Transporte, Paulo Francisco, Diretor de Transportes (A repetição é do repórter) aqui de Camaragibe. A gente viu a situação, viu que as pessoas reclamam que as Kombis não estão atendendo da forma como poderiam atender, né? Um atendimento, melhor à população. Inclusive disseram que o número de Kombis foi ampliado de seis para oito, mas a *comunidade* não tá sentindo ainda essa melhoria. Isso tá acontecendo por quê? Na sua opinião, o que está acontecendo que as pessoas não sentem que o transporte complementar feito pelas Kombis está sendo suficiente? Boa Tarde.
> **Entrevistado:** Boa Tarde, Fernando. A gente ampliamos de seis pra oito, né? O período ainda é muito curto para que as pessoas se adaptem a esse novo sistema, mas isso não quer dizer que a gente não vá chamar todos os permissionários junto com sindicato e cooperativa, que são parceiros nessa luta. Então, nosso objetivo é que a população seja assistida, e principalmente no horário da noite. E outra questão que a gente viu....
> **Repórter:** As Kombis ...desculpe interromper ... as Kombis não podem interromper o serviço às 7 da noite como estão fazendo hoje?
> **Entrevistado:** Não, isso até agora não é do conhecimento da gente porque ao que a gente tem de reclamação é que os carros ...a gente ampliamos de seis pra oito junto com o sindicato e cooperativa e que se eles não tão atendendo, a gente já começamos a marcar uma reunião para segunda-feira com todos os permissionários, e aí a gente vai entrar na questão do regulamento. Vamos afastar, vamos suspender o permissionário que não estiver atendendo a população nesse horário da noite que aí não é fácil.
> **Repórter:** Até que horas as Kombis deveriam circular lá no Loteamento Santa Maria?
> **Entrevistado:** Até as 10h30, às 22h30. Em relação, Fernando, à quantidade de pessoas idosas. É um carro por Kombi, que tá dentro do regulamento.
> **Repórter:** Uma pessoa por Kombi...
> **Entrevistado:** É, uma pessoa. e carro maior, que na verdade não compete ao Santa Maria, são duas pessoas, mas mesmo assim os permissionários levam mais de uma pessoa. O pessoal tem levado mais de uma pessoa, isso tem sido feito.
> **Repórter:** A gente pode marcar uma data no calendário, diretor, para que as pessoas sintam essa diferença no Transporte Alternativo lá no Loteamento Santa Maria?
> **Entrevistado:** Sim, como eu falei anteriormente a gente vai ter uma reunião na segunda-feira na Secretaria de Transporte com Sindicato e Cooperativa junto com algumas pessoas.....*inclusive se algumas pessoas puderem estar aqui na segunda-feira pra gente sentar junto. A gente precisa sentar junto. O sindicato, comunidade e o permissionário*. Saber o que que tá acontencendo porque o nosso papel foi feito. Agora, se ainda o pessoal não tá fazendo a gente ainda precisa saber.

> Repórter: Vamos marcar uma semana, então. Hoje é seis. Vamos dá um prazo então pra gente ir lá e conferir?
> **Entrevistado:** Vamos marcar dia 13 [apontando para o calendário]. Acho que daqui pra lá, a gente já tem resolvido essa situação.
> **Repórter:** Pode pegar a caneta aí, então, circular o 13. Dia 13 de dezembro então, na próxima quinta-feira, a gente volta ao loteamento Santa Maria pra saber, junto aos moradores, se a situação do transporte lá melhorou.

A passagem citada é reveladora dos conceitos de sociedade civil, participação e cidadania implícitos no jornalismo de serviço. A voz dos participantes é retirada pelo repórter que conduz a reportagem e esquecida pelo Diretor de Transportes de Camaragibe como evidencia o seguinte trecho da fala do Diretor de Transportes [..] *inclusive se algumas pessoas puderem estar aqui na segunda-feira pra gente sentar junto. A gente precisa sentar junto. O sindicato, comunidade e o permissionário.* Ou seja, os moradores do Loteamento Santa Maria são incluídos a posteriori. A priori, as coisas seriam resolvidas em uma reunião burocrática entre o poder público e os permissionários. Os moradores da localidade são convocados a participar da tomada de decisão durante a reportagem apenas, até mesmo porque os informantes negaram qualquer contato ou visita do poder público mesmo depois da reportagem ter ido ao ar. Como nos revelou Amy, uma das moradoras mais participativas entre os envolvidos na reivindicação pela melhoria no transporte público no Loteamento Santa Maria.

> **Entrevistador:** Como foi depois que vocês falaram com a Globo? Vocês foram ao poder público à Prefeitura, ao Grande Recife? Como foi o contato com o poder público?
> **Amy:** O poder público nem procurou a gente.
> **Entrevistador:** Nem depois?
> **Amy:** A prefeitura, você quer dizer? A Globo foi na Prefeitura, falou com o secretário de transporte lá, mas eles não se interessa não. Não se interessa. Eles se interessam pelo voto quando querem se eleger. E a gente paga nossos impostos, nós temos o direito de reivindicar. A prefeitura botou uma pedra em cima. A prefeitura não se interessou por isso, não se interessou. A Globo estacionou nisso também porque a gente deu um tempo porque a Grande Recife Transporte falou “vamos esperar o prefeito assumir, porque quando o prefeito assumir, a gente sentar com ele pra ver se ele coloca um micro-ônibus porque quem tem obrigação de colocar micro-ônibus, é a prefeitura”. Aí ele disse que não podia colocar micro-ônibus, a grande Recife Consórcio disse. Então vamos esperar o prefeito assumir. O prefeito assumiu e ficou parado até agora. E a gente estamos nos mobilizando de novo, como você tá vendo, abaixo assinado documento pra Grande Recife Consórcio vir e vê se resolve a situação da gente.

Outra moradora que participou da mobilização para realizar os abaixo-assinados e organizar os moradores antes das reportagens foi Dilma, e ela também não lembra de qualquer esforço do poder público em entrar em contato com os moradores após a reportagem.

> **Entrevistador:** E depois da reportagem como foi o contato com a prefeitura, com o Grande Recife? Como foi o contato, antes e depois?
> **Dilma:** Depois que teve a reportagem, pronto aí passou, a gente foi na televisão. Aí todo mundo ficou na expectativa. Vai dar tudo certo. E até agora....

> **Entrevistador:** Mas o poder público, eles não vieram aqui nem O Grande Recife, nem a Prefeitura?
> **Dilma:** Não.
> **Entrevistador:** Nem se reuniram com vocês?
> **Dilma:** Não

Esse apagamento da população como autora da demanda acontece também em outra reportagem. Desta vez, a reclamação acontece na localidade do Vietnã, no Bairro de San Martin, na Zona Oeste do Recife. Os moradores pedem a reativação de um posto de saúde que funcionava dentro da comunidade, mas que deixara de funcionar quando seus funcionários passaram alegar falta de estrutura do prédio que o abrigava. A segunda reportagem é um bom exemplo desse apagamento dos moradores como autores de uma demanda ao mesmo tempo que seus problemas ganham visibilidade.

> **Âncora 2:** A gente tem uma *cobrança do Calendário do NETV* no Bairro de San Martin, no Recife. Quase duzentas famílias estão sem um posto de Saúde perto de casa. A unidade de Saúde que funcionava lá foi fechada, certo, porque alagava quando chovia.
> **Âncora 1:** Agora, os moradores saem da Rua Eduardo Custódio [Apontado para um mapa no telão], seguem pela Avenida Recife, depois pela BR-101 pra chegar num posto de saúde que fica perto da Ceasa. Logo ali [apontando pro mapa], um percurso de quase 2km, onde sobram reclamações de todo mundo.
> [Corta para uma gravação feita em frente ao posto de saúde]

Mais uma vez a emissora toma o lugar dos moradores das localidades participantes do calendário como autora das denúncias. É uma "cobrança do calendário do NETV", deixando de ser uma demanda dos moradores. No momento de cobrar das autoridades os moradores também são deixados de fora. O informante Romário, por exemplo, apesar de ter considerada satisfatória a cobrança feita pelo repórter considera que seria melhor um representante da comunidade, pois o contato com o poder público acabou não mudando após a reportagem, pois quem realmente entrou em contato com um representante dessa instância foi o repórter.

> **Entrevistador:** O Contato com o poder público, mudou depois da reportagem?
> **Romário:** Mudou não. Quem teve o contato...assim... foi simplesmente o repórter. Foi lá na diretoria. Chamada Roseli, na época. Perguntou as questões aqui do Vietnã e ele bateu de frente com ela. Ele disse é assim assim assim. E você tá dizendo aí as coisas ao contrário.
> **Entrevistador:** O calendário antigamente levava o representante do poder público ao local, você achava melhor?
> **Romário:** Seria melhor não tanto ele vindo aqui no bairro porcausa que ele ia chegar num ponto de se prejudicar, entendesse? Porque a população poderia olhar ele com outros olhos. Assim que quando a reportagem fosse fazer, falar com o secretário, chamasse um representante da comunidade pra eles ali conversarem. Eu acho que seria melhor assim do que como é. Que ele aparecesse aqui quando concluísse alguma coisa porque ele aparecer antes de concluir, não. Porque é uma coisa perigosa pra ele, entendesse?

A emissora toma o lugar da Sociedade Civil, o poder público esquece de sua existência na tomada de decisões. Afinal onde está a Sociedade Civil? O termo sociedade civil dentro do campo político neoliberal é identificado com a atuação do terceiro setor, composta por entidades como Organizações Sociais (OS), Organizações Sociais de Sociedade Civil de Interesse Público (Oscips) e Organizações Não Governamentais ONG's, que para prestarem serviços públicos recebem verbas estatais, gerindo-as segundo o modelo da empresa privada. Algumas entidades desse tipo que possuíam forte vínculo com os movimentos sociais no atendimento a determinadas demandas populares passaram a se afastar desses atores políticos passando a se aproximarem cada vez mais da esfera governamental, que aproveitou o conhecimento dessas entidades acerca dos públicos atendidos por elas. Essas entidades acabaram perdendo contato com os movimentos sociais e sua base popular ao mesmo tempo que se autodenominam representantes da sociedade civil (DAGNINO, 2004, p.204). Além das ONG's com origem e atuação reconhecidas junto aos movimentos sociais, há as entidades dessa natureza ligadas à filantropia empresarial. Instaura-se aí uma crise de representação em que os representantes eleitos para atuarem no sistema político formal encontram-se desacreditados por não atenderem às demandas criadas após a redemocratização. O mesmo acontece com os movimentos sociais por seus militantes acabarem tendo que atuar dentro da estrutura estatal através das ONG's e outros tipos de entidades não-governamentais.

A atuação do jornalismo de serviço é muito próxima às ações de filantropia empresarial, pois a Globo mesmo sem ter uma ligação histórica com os movimentos populares, como algumas ONG's, intervêm em nome das localidades que participam do calendário. Essa ausência de laços anteriores com o público que a Globo busca representar, aproxima sua ação das entidades não-governamentais ligadas à filantropia empresarial. Ou seja, o jornalismo de serviço traz implícito em seu funcionamento, um modelo de sociedade civil neoliberal, em que o Estado vai dando lugar a entidades privadas.

O conceito de sociedade civil voltou a ser discutido após a queda dos regimes comunistas no Leste Europeu e das ditaduras militares na América Latina onde o Estado se aproximava do tipo oriental, onde o Estado é tudo, e a sociedade civil nada, locais onde Estados autoritários sufocavam o surgimento de demandas oriundas da cidadania. Cohen e Arato (1992), buscaram um modelo de sociedade civil que pudesse dar conta do contexto político pós-1989 e do surgimento de novos movimentos sociais, que buscavam incluir novas demandas na agenda política. Para construir seu modelo de Sociedade Civil, os autores vão se utilizar do aparato teórico criado por Jürgen Habermas para a sua Teoria da Ação

Comunicativa. Habermas separa o mundo social em Sistema e Mundo da Vida. Os subsistemas político e econômico atuam seguindo a racionalidade instrumental, orientada para fins, através dos *médiuns* do poder e do dinheiro, respectivamente. O Mundo da vida tem seu funcionamento guiado pela racionalidade comunicativa, calcada na construção de consenso entre iguais, e seria o *locus onde* tradições, subculturas e estilos de vida alternativos são defendidos. Esse espaço estaria sobre constante ameaça de colonização pelos subsistemas que tentam reproduzir sua lógica dentro do mundo da vida. Cohen e Arato dividem o mundo da vida em duas instâncias, um espaço onde há a reprodução de tradições e da cultura, e uma outra face de caráter institucional onde estão localizadas associações e movimentos sociais que para se reproduzirem precisam da ação comunicativa. É essa segunda parte do mundo da vida que os autores chamam de sociedade civil.

O projeto político neoliberal apresenta uma sociedade civil colonizada pelos imperativos do mercado. Mesmo algumas ONG's sem histórico de relacionamento com o mercado passam a atuar segundo imperativos de eficiência, a serem prestadores de serviço do Estado, desobrigando-o de seus deveres em garantir direitos de cidadania. Os direitos passam a ser serviços. Por outro lado, o sistema político procura colonizar os movimentos populares através de práticas clientelistas. Os movimentos atraídos para essa lógica passam a viver em função do sucesso político-eleitoral de seus aliados no sistema político, deixando os interesses das localidades em segundo plano. Os moradores de localidades carentes perdem dessa forma a representação feitas pelos movimentos populares, e correm o risco de ver um regresso da construção de uma cidadania ampliada, cuja participação é central, para a cultura política do favor, da cidadania concedida (SALLES, 1994). Em todas as localidades pesquisadas havia forte envolvimento das lideranças locais formais, aquelas que ocupavam postos em associações de moradores, ou informais, moradores atuantes, mas que não ocupavam cargos formais com partidos ou políticos profissionais. Em dois casos, lideranças populares ocupavam cargos em gabinetes de políticos eleitos com ajudas dos votos conseguidos com o apoio dessas lideranças nas localidades onde vivem.

> **Entrevistador:** De quais atividades a senhora faz parte aqui? Há quanto tempo a senhora está engajada nessa luta de vocês por melhor serviço público?
> **Amy:** Primeiro, eu vou te falar, eu trabalho como cabo eleitoral e fico atrás dos políticos pra ter melhora aqui no meu bairro. A única coisa que eu consegui foi o calçamento dessa aqui onde meus pais moravam, nessa rua. Posto médico, eu venho brigando também, e melhoria de médico entendesse? Que deixa a desejar. Trabalhei muitos anos, sempre, eu trabalho com política. E eu sou cabo eleitoral.
> […]
> **Entrevistador:** Só pra ele que a senhora trabalhou?
> **Amy:** Trabalhei pra X [Vereador pelo Partido Social Liberal (PSL)] que me deixou revoltada. Disse que ia me ajudar nessa causa, e até hoje nada. Me virou as costas

> depois de eleito. É vereador. Não trabalho mais com ele, nem peço voto mais pra ele. A situação do nosso bairro não é só o transporte, tem muitas outras coisas. Mas a prioridade que a gente quer é o transporte. Tem outras coisas, na comunidade, como você sabe que precisam ser consertadas como saneamento, é esgoto à céu aberto, é muita coisa. Trabalhei pra um vereador, [Ele] se elegeu e depois deu as costas pra mim. Se deu pra mim, deu pro meu povo.

O Loteamento Santa Maria é parte do distrito de Nossa Senhora do Carmo, que possui uma Associação de Moradores que deveria atender a várias localidades. Os moradores se queixam da ausência da associação em seu cotidiano. Muitos não sabem dizer com certeza quem é seu presidente ou quem faz parte da diretoria. A informante Dilma, por exemplo, considera que uma associação seria útil, pois seria um local onde quem estivesse disposto a colaborar poderia procurar e se juntar aos demais.

> **Entrevistador:** E quais são os outros problemas que existem aqui fora esse?
> **Dilma:** Esse buraco, né? Esses buracos tá horrível. E eles falam que se entrar ônibus como é que esses buracos que tão empatando realmente, uma situação horrível esses buracos, né? Tem que tapar mesmo esses buracos aqui, né? E ter aqui uma associação que socorra a gente também, que quando tenha um problema assim, a gente corra lá pra resolver, porque essa que a gente tem aqui é morta, viu? Essa associação daí, não serve pra nada. Já chegaram [outros moradores] aqui pra resolver as coisas e disseram "Cadê a associação daqui pra resolver as coisas com vocês? Se reunir e conversar junto". Aí eu disse, sei não.
> **Entrevistador:** E a senhora participa daqui em que atividades aqui? Igreja, algo do tipo?
> **Dilma:** Até agora não. Só eu mesmo e Amy quando fica comovida com a situação. E a gente tá tentando ir atrás de gente a mais pra poder a gente se juntar naquele grupo e conseguir uma melhoria pra aqui. A gente tá nesse intuito de conseguir isso. Com um vereador, um prefeito que apoie a gente, que vá. A Grande Recife que entre em contanto com eles lá pra resolver.
> **Entrevistador:** Aqui tem essa associação de moradores que não funciona. Vocês não têm interesse em ir lá, em renovar essa associação?
> **Dilma:** Eu já pensei em ir e falar com alguém que tá lá. Porque tem. Ela está funcionando, ela não está desativada, eu já passei lá agora pouco e vi que tinha um movimentinho lá, entendesse? Alguém lá. Agora casos pra gente resolver, eu não vejo nada.
> **Entrevistador:** E o presidente lá, a senhora não sabe quem é?
> **Dilma:** Não sei. Já pensei em ir lá e perguntar quem é o presidente daqui.
> **Entrevistador:** Fazer uma eleição?
> **Dilma:** É.
> **Entrevistador:** Vocês não têm uma eleição?
> **Dilma:** Não sei não.
> **Entrevistador:** Não sabe de nada? Nem quem fica com a chave, quem zela pelo local, e nem nada disso?
> **Dilma:** Não.
> **Entrevistador:** Ela não tem nada a ver com a Igreja Católica?
> **Dilma:** Não, sei não tenho contato.
> **Entrevistador:** Mas tem a curiosidade, né?
> **Dilma:** Tenho. É bom uma associação, é um local da gente. Uma associação onde a gente se reúne ali pra resolver aquela situação. Não é pra isso também? Tem que confiar, se você tá na frente de um problema, de uma situação, tem que confiar naquilo ali. Eu tô junto com ela, a gente tentando. Já fez abaixo assinado, já mandou. Então já chegou gente pra mim. "Dilma, como é que tá o andamento? Você que tá resolvendo pra colocar ônibus aqui?". Já tão vindo aqui, entendesse? Então, isso não é bom, não? A pessoa tá querendo saber. E tá querendo dizer assim "qualquer coisa conte comigo, conte comigo, Dione". "Se tiver uma reunião, me chame",

> entendesse? Se chegar uma reportagem aqui, me chame", né? Então eu vejo que o povo está querendo se reunir, está querendo ajudar, não é?

Outro informante, Antônio, também lamenta a ausência da associação de moradores, pois considera-a morta, um lugar onde as pessoas jogam dominó quando deveria ser uma instância de representação que traria formalidade às demandas dos moradores do Loteamento Santa Maria.

> **Entrevistador:** De que atividades o senhor participa aqui no Bairro?
> **Antônio:** A gente faz assim com as pessoas, com Amy e Dilma, o pessoal do Jardim do Viana. A gente tamo brigando pela colocação de ônibus, tamo brigando já. A gente já fez entrevista com a Globo, já fez filmagem e tudo pra gente trazer ônibus pra cá que a gente tem dificuldade porque tem gente que vai a pé pra avenida pra pegar metrô. A gente tá numa associação. Uma associação pra gente ter esse direito de ter ônibus, de ter mais deslocamento. Essas coisa aí que a gente tá lutando.
> **Entrevistador:** A comunidade tem uma associação que tá constituída.
> **Antônio:** Tem uma associação, mas eles não luta. Não luta. Tá precisando de entrar um presidente, uma pessoa forte que tenha coragem porque eles não luta, porque eles não têm projeto. Não têm projeto pra uma associação que só faz jogar dominó, que só dorme. Aliás, essa associação deveria o quê? A associação deveria entrar nos bairros, vê as carências dos moradores, fazer requerimento, ofício, pra brigar junto com a prefeitura, cobrando melhorias naqueles lugares, naqueles setores. Trazer escola ali dentro, botar curso de cabeleireiro, curso de corte e costura, de cozinha pras dona de casa aprender a fazer as coisas, pra gerar emprego, gerar renda, diminuir a pobreza naquele lugar. E a associação não faz aqui. A daqui não faz nada disso. A gente tem que se juntar na informalidade coletiva. Fazer filmagem, fazer tudo, e não tem um representante legal, uma associação que vá direto com a gente.
> **Entrevistador:** Você não pensa em tentar renovar a associação, em juntar um grupo e tentar mudar, fazer uma associação?
> **Antônio:** O povo aqui não se interessa não, mas as meninas lá de baixo: Dilma e Amy já conversaram sobre isso. Essas meninas, elas estão envolvidas nisso. Já tem um rapaz lá em cima do condomínio que disse que a gente juntava um grupo de dez pessoas, registrava, me deu uma série de procedimentos, é que eu não escrevi direito. Estava trabalhando não prestei bem atenção. A gente podia fazer uma associação coletiva, com uma série de requisitos, e registrar, e a gente lutar por esse direito, fazendo isso.
> **Entrevistador:** Você sabe quem é o presidente da associação?
> **Antônio:** Eu não sei nem o nome dele, que eu não procuro nem saber. A gente passa por lá, ninguém vê, ninguém sabe.

O caso do Loteamento Santa Maria e sua relação com a Associação dos Moradores expõe como o relacionamento com agentes do campo político acaba interferindo na mobilização da comunidade. O presidente da associação, Maciel, sente-se ameaçado pela movimentação de outros moradores por estes acabarem assumindo um papel de liderança e conseguirem mobilizarem votos para políticos adversários que disputam votos com os apoiados por ele. Os moradores que se mobilizaram para chamar o calendário não procuraram a associação, o que para Maciel aconteceu por causa de divisões políticas.

> **Entrevistador:** Vocês não fazem abaixo-assinado, outros métodos pra mobilizar a população?
> **Maciel:** Faz. Tudo que for na legalidade. Abaixo-assinado, tudo. Hoje, a gente briga mesmo, já fizemos vários abaixo-assinados, várias reuniões, é pelo acesso aos

> ônibus pra ir até lá no terminal das Kombis. Porque a comunidade tem muita dificuldade de se locomover, principalmente de madrugada, é muita dificuldade.
> **Entrevistador:** Essa questão do transporte, chamaram o NETV, o senhor soube?
> **Maciel:** Não estava presente, porque eu não podia estar, mas estava ciente, de tudo isso.
> **Entrevistador:** O que o senhor acha desse tipo de programa?
> **Maciel:** Na verdade, eu nem apurei nem soube o assunto.
> **Entrevistador:** Foi a questão das Kombis?
> **Maciel:** Mas assim, é válido, eu aprovo essa atitude.
> **Entrevistador:** Eles te procuraram?
> **Maciel:** Não. Eu tive a informação, mas não fui chamado. Alguns diretores passaram pra mim a situação, mas eu não quis me envolver diretamente. Porque foram pessoas, outras pessoas, líderes comunitários também envolvidos com outros políticos que fizeram a reivindicação deles.
> **Entrevistador:** O senhor trabalha com eleições, essas coisas?
> **Maciel:**Trabalho.
> **Entrevistador:** Você não acha que poderia tentar conversar com eles, fazer uma composição pra fortalecer a reivindicação?
> **Maciel:** Mas existe aquela divisa, a divisa política, existe isso, uma divisa política. Cada um que quer aparecer visando politicamente. Aí tem essas dificuldades.
> **Entrevistador:** O Senhor não chegou a assistir as reportagens?
> **Maciel:** Eu não cheguei a assistir. Não assisti porque não tive interesse. Eu apoiei, mas não tive interesse. Tem coisas que são meio complicadas. Não quis nem saber, nem assistir, nem me inteirar da situação pra ficar à parte e não ter nem o que falar da situação.

Contudo, para além dos interesses eleitorais, Maciel mostrou um grande apego a estatutos e regras da associação em detrimento da participação dos moradores. Quando perguntado sobre como acontecem as eleições e a sucessão de poder, Maciel se agarrou às regras estatutárias para defender uma possível perpetuação no cargo. No campo das realizações, Maciel cita como maior feito a articulação junto aos órgãos públicos para implantar na localidade o programa Projovem Adolescente[21] do governo federal para o local. Além disso, cita o seu papel de representante do distrito de Nossa Senhora do Carmo na participação de reuniões burocráticas e conferências. Claramente, há um descompasso entre o que Maciel acha que uma associação de moradores deve fazer, e aquilo que os seus representados esperam dela.

> **Entrevistador:** Você está há quanto tempo na Associação?
> **Maciel:** Como presidente, estou há oito, no segundo mandato. Mas trabalhando na associação já estou há 14 anos.
> **Entrevistador:** Como é que a sucessão de poder aqui, você pode se reeleger?
> **Maciel:** Claro, de quatro em quatro anos. Não tendo candidato.
> **Entrevistador:** Não tem limite?
> **Maciel:** Não, o anterior, mesmo, passou vinte anos.
> **Entrevistador:** E como é pra votar, qualquer um vem aqui e vota?

[21] O Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Adolescentes e Jovens de 15 a 17 anos (Projovem Adolescente) é um programa social de responsabilidade do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, e seu foco é a permanência de adolescente em situação de risco ao sistema de ensino. Ver: http://www.mds.gov.br/assistenciasocial/protecaobasica/servicos/projovem

> **Maciel:** Não, só a diretoria e quem é sócio em dia, e tem que ter 50% + 1 dos votos. Tem que estar pagando a mensalidade de R$ 1, e estar pagando há no mínimo seis meses pra votar e ser votado.
> **Entrevistador:** Você pode me dizer quantas pessoas são sócios?
> **Maciel:** Hoje, se eu for falar, a gente tem dois a três sócios em dia. Fica até difícil manter a casa. Hoje a população, não só aqui, mas em todo território pernambucano; pra manter a entidade solvente tem que oferecer algo a eles. Como antes aqui, eu fazia doação da Conab: Feijão, arroz e açúcar. Era 800, 900 pessoas. Hoje em dia se a gente precisar de R$ 1 pra inteirar a conta de energia é a diretoria que banca. Fica difícil.
> **Entrevistador:** Pra votar só essas pessoas?
> **Maciel:** É quando chega no fim do mandato. O meu vai até 2014. Aí eu faço uma assembleia geral com a diretoria. São 14, e aí quem tiver interesse, se alguém tiver interesse, a gente bota o edital e faz a eleição. Ou aberta, no caso seu for o presidente, eu posso abrir. Se eu não quiser, eu boto o estatuto que só vota quem for sócio em dias.
> **Entrevistador:** O projovem é aqui. Como essa relação com o poder público? Eles vem aqui pra oferecer o espaço?
> **Maciel:** Não, eu fui até eles. Na necessidade de tirar o jovem da questão das drogas, tirar eles das ruas. É uma questão muito complicada pra poder chegar o projeto na comunidade. É um projeto federal, nem municipal é. Fui até eles, briguei. Passei praticamente um ano lutando pra chegar esse projeto. Eu trabalho com cinquenta jovens na idade de 15 a 17 anos.
> **Entrevistador:** Quais são os principais problemas que o senhor acha que tem aqui na sua comunidade?
> **Maciel:** A Droga, saneamento não tem, transporte, o principal.
> **Entrevistador:** Como o senhor se sente no papel de presidente da Associação de Moradores?
> **Maciel:** É questão de gostar. A gente que gosta do movimento está sempre assim correndo. Um tá elogiando, o outro criticando, e a vida continua. O meu sentimento é que eu tenho o prazer de sair, ir nas reuniões na prefeitura em serviço da comunidade. Amanhã mesmo tem a pré-conferência dia 31e dia 01. É uma coisa que a comunidade não dá muita importância, mas eu passo o dia todinho preso numa pré-conferência, reivindicando algo pra comunidade.

Os moradores do Loteamento Santa Maria não possuem acesso ao programa Orçamento Participativo o que Maciel reputa à burocracia e falta de apoio do meio político, já que como presidente de Associação de Moradores teria pleiteado a implantação dessa política pública na localidade, mas sem êxito. As outras duas localidades estudadas fazem parte do Orçamento Participativo, contudo apesar de conseguirem colocar algumas de suas demandas como prioritárias, o poder público, em grande parte das vezes, não as atende. Na ausência de representatividade junto ao poder público e aos movimentos populares, a Globo, através do jornalismo de serviço, acaba assumindo o papel de representante dos moradores das localidades que participam do calendário. Se entidades não governamentais transformam direitos em serviços ou caridade, o jornalismo transforma o direito de participar nas decisões governamentais em uma “doação” da visibilidade. Impossibilitados de se apropriarem de espaços como movimentos populares ou de se valerem de canais de participação como o Orçamento Participativo, os moradores das localidades participantes do calendário recorrem ao NETV, muitas vezes como último recurso.

No Vietnã, o líder informal Romário que participara anteriormente do Conselho de Moradores da localidade e fora delegado do Orçamento Participativo, ocupa na Câmara de Vereadores do Recife o cargo Assessor Parlamentar de um vereador do Partido Socialista Brasileiro (PSB), que administra a capital no momento. A situação do Vietnã em termos de mobilização, diante da Associação dos Moradores fechada, é complexa. A localidade foi tomada pelo tráfico, inclusive a própria Associação dos Moradores que passara a ser comandada por um acusado de associação ao tráfico, que no momento está preso. O presidente preso, mesmo privado de sua liberdade, evita a realização de novas eleições dentro da localidade. Romário foi convocado pelo grupo que convocou o calendário por se expressar bem. Não esteve entre os que se reuniram para tentar resolver o problema desde o início. Sem uma Associação dos Moradores atuante e com Orçamento Participativo ineficaz há poucas opções de contato com o poder público.

> **Romário:** A gente de 2011 pra 2012 impedimos o Orçamento Participativo dentro do nosso bairro.
> **Entrevistador**: Por que?
> **Romário:** Porque ele não tava fazendo nada. Só fazendo a gente realmente de palhaço. Saia gente daqui, se locomovia pra ir votar nos lugares, e acabava quando chegava lá, votava, ganhava e nada. Eu disse ihh rapaz, sabe de uma coisa, a gente vai mostrar a essas cara que a gente não somo otário não, velho. Que a gente não somos palhaços, palhaços são eles. Compramos o nariz de palhaço, chamei o professor, Pastor Osmar. Eu digo vou colocar o movimento Nariz de palhaço e vou chamar pessoas que se identificarem pra os órgãos perceberem que não é bagunça. Fui nas Igrejas evangélicas, chamei três pastores, mais a população daqui. Procurei saber quando tinha reunião do Orçamento Participativo. Coloquei uma faixa com os dizeres “cadê nossos [R$] 11 milhões 660 mil do Vietnã”, das nossas obras. Cada um com um cartaz etc e tal, entendesse? Quando acabar nossa vez de pegar o microfone e dizer “estamos com o esse movimento nariz de palhaço aqui prara dizer que nós não somos palhaços, palhaço é o pessoal da prefeitura, entendeu? E quando acabar eu disse ao secretário, eu disse eu secretário, não sei o quê Augusto, rapaz.... Augusto Miranda. Eu disse a ele: “Eu vou mostrar ao senhor que o Orçamento Participativo dentro do Vietnã não vai fazer efeito”. Ele disse: “Eu quero é só ver. Eu disse “eu vou mostrar ao senhor” que o pequeno ainda pode com o grande Aí eu fui dizendo pro povo: “Gente, vai ter o Orçamento Participativo, não vamos participar. Sim, vamos participar, mas a gente não vota. Participe, mas não vote. Veja quanto tempo a gente vem votando e ganhando as coisas pro nosso bairro, e melhoria pros nossos filhos e os netos de vocês, pros pais de vocês, pro avôs de vocês. Preste atenção. Veja o que tá acontecendo nos outros bairros sem ter a movimentação a qual a gente faz aqui no nosso bairro.

O vereador ao qual Romário está ligado, no mínimo, o coloca em uma posição ambígua em relação à população. Em seu depoimento, ele considera que os políticos, incluindo o vereador que o emprega, são omissos em relação à população, e se coloca a favor dos moradores do Vietnã em relação à decisão de que políticos não entrem no local para fazerem campanhas políticas, mas quando chegarem as eleições, e essa lealdade for posta a prova, como agirá Romário? Como líder comunitário ou Cabo eleitoral?

> **Romário:** Já foi telefonado, avisado a vereador a qual, eu sou lotado através da câmara através de um vereador, certo. Mas nem por isso, eu vou me omitir nas coisas que é pra se dizer porque até o meu é omisso. Aqui o Vietnã está desamparado de Vereador, de Prefeito, de Governador, de Deputado Estadual, de Deputado Federal e Presidente da República. O Vietnã está simplesmente abandonado, não tem ninguém que venha fazer as coisas pelo nosso bairro, entendesse? Quer dizer está lá a população esperando ser atendida, mas não pode ser atendida.
> […]
> Por que hoje assim a população tá até assim. Tá pensando em não deixar político nenhum entrar aqui dentro. Pra você vê como tá a população não quer deixar nenhum político fazer campanha dentro do bairro, não tá deixando mais. Eu não sou contra eles, não, visse? Não sou contra a população. Primeiro que eu moro aqui. Eu não sou contra eles não...Eu sei que as pessoas têm o direito de ir e vir, mas assim... eles mesmo dizem "a gente não quer nenhum c**** desses aqui porque eles somente conversam. Sabe quantos candidatos a vereador teve aqui? Dezessete. Somente buscar aqui quando acabar desaparecesse. Teve um vereador aqui que foi o último colocado, vamos dizer assim,...foi o penúltimo[em votos no Vietnã]. O filho de [famoso político de PE]. Ele via em noite de dezembro com um trator com uma carroceria atrás vestido de Papai Noel jogando confeito no chão e os meninos atrás desesperado, correndo atrás, se arranhando pra pegar os confeitos, e ele lá em cima do carro. "Oh Oh Oh! Tome confeito! Tome confeito!" Somente amigo, desapareceu o cara. O cara foi eleito, cadê o cara aqui?

O Alto José Bonifácio é a localidade pesquisada cuja associação possui mais ligações políticas tendo um antigo presidente ocupando o cargo de Vereador do Recife pelo Partido Comunista do Brasil (PC do B). O presidente da Associação, Ademir, lista inúmeras realizações no campo assistencial, ao mesmo tempo que se jacta da localidade ter eleito um representante oriundo do próprio Alto José Bonifácio. Foi o líder que apresentou um comportamento menos conflitivo com o poder público em seu depoimento, e em muitos momentos tentou mostrar-se como parceiro deste.

> **Entrevistador:** E o poder público foi atrás de você depois da reportagem?
> **Ademir:** Não, nós é que fomos lá. Fomos lá e argumentamos lá que o cidadão levou uma bolada que a bola atravessou a rede e a família estaria decidida a entrar na justiça contra a direção da quadra. "Nós temos registros de ofícios e a Globo teve lá fazendo matéria e vocês não tomaram providência e quem vai pagar o pato são vocês se acontecer uma coisa com o cidadão?" *A gente teve uma conversa muito amigável, não fizemos aquela pressão com muitos costumam fazer. Fomos muito bem atendidos. Fomos atendidos pelo rapaz, o Ricardo Fausto, muito bem atencioso. Fui lá e resolveu.*

Quando questionado acerca da atuação da Associação dos Moradores, grande parte das realizações citadas são no campo da ação assistencial. Parte do papel da Associação, na visão de Ademir, é transportar pessoas do Alto José Bonifácio para solicitar documentos e serem levados para fora do local para serem atendidos na Rede de Saúde Pública, embora o posto da localidade esteja em estado precário. Quando perguntado sobre o posto da Saúde, Ademir mostrou um sentimento de parceria e compreensão com a ineficácia do poder público em resolver a situação que não foi verificada em nenhum dos outros dois casos.

> **Ademir:** Aonde a gente tem aparecido muito. Até nos órgãos públicos, nós somos considerados uma equipe atuante. A única comunidade que bota o ônibus, transporte, e faz cadastramento do título biométrico. É a única comunidade. Nós temos sido elogiado lá no TRE, no forte dos Cinco Pontas. Nós levamos as pessoas no expresso cidadão em Olinda pra tirar identidade primeira via, carteira profissional e carteira de idoso. Isso a gente faz no primeiro sábado de cada mês. Antes do título biométrico. Inclusive, quinta-feira, amanhã, eu estarei no TRE porque encaminhei um ofício solicitando que seja reservada uma sexta-feira do mês pra que nós levássemos um ônibus e uma kombi com as pessoas pra transferir, renovar ou tirar seu título sem precisar de agendamento. Isso é uma coisa que fazíamos toda sexta-feira do mês pela tarde e não tinha burocracia. Hoje, nós temos que agendar, aí fica uma quantidade num dia, outra quantidade noutro, e nós não temos condições de botar através da associação. Mesmo com a ajuda do vereador Almir Fernando fica muito pesado pra levar todo dia o povo pra pegar título, já porque os carro que a gente tem vão pro hospital, hospital da clínica, procape, UPA. Qualquer hora do dia e da noite tem gente solicitando esse tipo de serviço pra gente.
>
> **Entrevistador:** E o posto de saúde que vocês tem aqui é precário, né?
> O cidadão que passou aqui agora, se não me engano o nome dele é Ivan. Ele é o novo gestor. É uma pessoa que considero um homem de deus. Ele tá com a tarefa difícil, pesada de administrar a situação do posto médico Alcides D'Ávila Codeceira, aqui do Alto José Bonifácio. O que tá acontecendo? Nós tivemos reuniões, trouxemos junto com o vereador X [eleito pela localidade] que forçou a barra com o prefeito. Trouxemos ex-secretários, trouxemos o atual secretário de saúde, trouxemos pessoas, técnicos pra fazer uma avaliação, uma grande reforma na estrutura física do prédio. Que já devia ter começado, e a burocracia …. E nessa reunião que a gente teve na prefeitura, a gente entendeu porque tá demorando, e também na reunião que tivemos com ele na associação. Ele se comprometeu a ajudar e pediu nossa ajuda pra que a gente também colaborasse com o trabalho dele, até cobrando das autoridades lá em cima, o que ele cobra. Porque uma coisa é você trabalhar com todos os equipamentos e ferramentas, outra coisa é você fazer um trabalho legal e o pessoal lá em cima não te dá uma boa ferramenta pra você trabalhar, é como não dar um bom salário pros professores.

A ideia de participação, segundo Dagnino (2004, p.205), o núcleo central do projeto democratizante iniciado pelos novos atores sociais que surgiram no bojo da luta pela redemocratização no Brasil, percorre a mesma trilha do conceito de sociedade civil. A ressignificação do termo participação se deslocaria da presença ativa da sociedade civil em espaços públicos para a chamada “participação solidária”, baseada no trabalho voluntário e na responsabilidade social de indivíduos e empresas (DAGNINO, 2004a, p.151), e não na deliberação política sobre a alocação de bens públicos ou participação em movimentos coletivos.

> O princípio básico aqui parece ser a adoção de uma perspectiva privatista e individualista, capaz de substituir e redefinir o significado coletivo de participação social. A própria ideia de “solidariedade”, a grande “bandeira” dessa participação redefinida, é despida de seu significado político e coletivo, passando a apoiar-se no terreno privado da moral. Além disso, este princípio tem demonstrado sua efetividade em redefinir um outro elemento crucial no projeto participativo, promovendo a despolitização da participação: na medida em que essas novas definições dispensam os espaços públicos onde os debates dos próprios objetivos da participação pode ter lugar, o seu significado político e potencial democratizante é substituído por formas estritamente individualizadas de tratar questões tais quais como a desigualdade social e a pobreza. (DAGNINO, 2004, p.205)

O jornalismo de serviço substitui canais de participação construídos através de reivindicações e lutas populares que foram desmobilizados e tornados inertes durante a construção da hegemonia neoliberal, e coloca os participantes em uma negociação que parasita a voz dos que recorrem a esse método para resolverem suas demandas. Esse tipo de participação silenciadora promovida pelo jornalismo de serviço acaba por também promover um conceito de cidadania liberal. A nova cidadania ou cidadania ampliada surgida nas lutas dos movimentos progressistas que lutaram pela redemocratização tinha como um de seus cernes a redefinição e criação de novos direitos surgidos de lutas e práticas concretas. Essa concepção repousa na existência de sujeitos sociais ativos, capazes de definir os seus direitos e de lutar por seu reconhecimento, é uma cidadania criada e recriada de baixo para cima. Por fim, a ideia de participação como ideia central, o direito de participar na definição do próprio sistema (DAGNINO, 2004, p.207-8).

O significado do termo cidadania, por sua vez, antes entendido “como afirmação e reconhecimento de direitos” (DAGNINO, 2004a, p.153-154) passa a ser relacionado à participação do indivíduo no mercado como produtor e consumidor (Idem, p.155-156). Cidadania é um conceito ligado a igualdade de status jurídico entre todos que vivem em uma mesma comunidade política. É um termo que pressupõe igualdade, diferentemente de classe social, um termo que pressupõe a divisão entre desiguais. Portanto, em sociedades onde há divisões de classe, espera-se que a cidadania e seu conteúdo estejam em disputa.

> A cidadania é um *status* concedido àqueles que são membros integrais de uma comunidade. Todos aqueles que possuem o *status* são iguais com respeito aos direitos e obrigações pertinentes ao *status*. Não há nenhum princípio universal que determine o que estes direitos e obrigações serão, mas as sociedades nas quais a cidadania é uma instituição em desenvolvimento criam uma imagem de uma cidadania ideal em relação a qual a aspiração pode ser dirigida. A insistência em seguir o caminho assim determinado equivale a uma insistência por uma medida efetiva de igualdade, um enriquecimento da matéria-prima do *status*. A classe social, por outro lado, é um sistema de desigualdade. E esta também, como a cidadania, pode estar baseada num conjunto de ideais, crenças e valores. É, portanto, compreensível que se espere que o impacto da cidadania sobre a classe social tomasse a forma de um conflito entre princípios opostos. (MARSHALL, 1967, p.76)

Ou seja, a cidadania é assentada em um contrato social que chega a seus termos através de lutas que definem quais são os direitos comuns a todos. Como pontuam Fraser e Gordon (1992, p.59), a caridade assemelha-se a uma dádiva unilateral na qual quem recebe não possui uma reivindicação, enquanto o doador não tem qualquer obrigação. Ainda que os participantes tenham uma reivindicação a fazer, o direito a ter voz, a participar é entregue à Globo em troca da visibilidade. Quem reivindica é o telejornal na figura do repórter que, como o símbolo grafado em seu microfone nos faz lembrar, fala pela emissora. A dádiva da

visibilidade depende dos interesses e das pautas da Rede Globo. Caso o calendário passe a não funcionar como polo atrativo de audiência, o que garante a sua continuidade?

Em meio a esse contexto de disputa discursiva, o Partido dos Trabalhadores vence a disputa presidencial em 2002, elegendo Luís Inácio da Silva, o Lula, como presidente. Nascido em estreita relação com os novos movimentos sociais descritos por Sader (2010), o PT já havia, mesmo antes de vencer feito compromissos com o mercado e com agentes políticos localizados no campo ideológico da direita, materializados na Carta aos Brasileiros em que o partido acenava com a manutenção dos fundamentos macroeconômicos neoliberais adotados pelo governo anterior como controle da inflação e a busca pela obtenção de superavits primários. Contudo, o governo Lula adota uma política de elevação do salário mínimo, aliada à ampliação de programas sociais de distribuição de renda e aumento do crédito, que contribui para ascensão de contingentes ao mundo consumo. Esse novo grupo é chamado por alguns de Nova Classe C, para outros como Braga (2012) trata-se do que Standing (2013, p.23) chama de precariado, "um neologismo que combina o adjetivo 'precário' e o substantivo relacionado 'proletariado'." Para o autor (Idem), "o precariado é uma *classe-em-formação,* se não ainda uma *classe-para-si*, no sentido marxista do termo". No caso brasileiro, dentro do contexto dessa disputa discursiva entre projetos políticos distintos, o precariado ou nova classe trabalhadora ainda não se veria nem se comportaria como uma classe específica, e suas fidelidades e preferências ideológicas estariam em disputa.

3.4 A "Classe C" e o Fenômeno do Lulismo

Um contingente de cerca de 39,6 milhões de pessoas ascenderam para o estrato econômico do que Neri (2011, p.27) chama de nova classe média (classe C) entre 2003 e 2011 (59,8 milhões desde 1993). Apenas entre 2009 e 2011, "houve crescimento acumulado de 9,12% na proporção de pessoas pertencentes a esse grupo desde 2009, equivalente a dizer que 10,5 milhões de brasileiros, que não eram, passaram a ser classe C (3,7 milhões só no último ano)". Esse estrato econômico, que correspondia a 50,45% da população brasileira em 2009, chegava a 55,05% em 2011. Em números absolutos chega-se a um grupo de 100,5 milhões de brasileiros com renda entre R$ 1200,00 até 5174,00 mensais. Esse fenômeno resultou em uma queda da desigualdade, o Brasil saltou de um índice Gini de quase 0,6 em 2001 (NERI, 2011,

p.57) para 0,507 em 2012 (BRASIL, 2013), apresentando queda em todos os anos do período. A renda real per capta na década passada dos 10% mais ricos cresceu 10,03% contra 67,93% dos 50% mais pobres (NERI, 2011, p.57). Estrato econômico ou classe? Essa questão conceitual precisa ser respondida, mas fica claro que o aumento na renda de um número tão expressivo possui consequências sociais, políticas e culturais.

Pochmann (2012, p.7-8) entende que encarar essa ascensão como o surgimento de uma nova classe média é uma abordagem rudimentar e tendenciosa, e seria preciso uma visão mais aprofundada das mudanças pelas quais o Brasil passou na última década. O autor entende que é um erro considerar um grupo "agrupado quase exclusivamente pelo nível de renda e consumo" uma nova classe média, muito menos uma classe média. O que estaria realmente acontecendo seria uma tentativa de sequestro do debate "sobre a natureza e a dinâmica das mudanças econômicas e sociais, incapaz de permitir a politização classista do fenômeno de transformação da estrutura social e sua comparação com outros períodos dinâmicos do Brasil". Pochmann (Idem, p.9) aponta o aumento salarial como a base da redistribuição de renda no país. Analisando informações disponibilizadas pelo IBGE, o autor identifica duas tendências diametralmente opostas no tocante à participação das rendas do trabalho e da propriedade no Brasil durante os quinze anos após a implantação do Plano Real, em 1994, responsável pelas bases da estabilização monetárias. Durante nove anos seguidos, observa-se "a trajetória de queda na participação salarial na renda nacional, acompanhada simultaneamente pela expansão das rendas da propriedade, ou seja, lucros, juros, rendas de terras e aluguéis".

Uma segunda trajetória pode ser observada a partir de 2004 até 2010 quando se acumularam seis anos consecutivos de crescimento da participação dos salários na renda nacional, ao mesmo tempo em que o peso relativo da propriedade diminuiu seguidamente. "Entre 2004 e 2010, o peso dos salários subiu 10,3% e o da propriedade decresceu 12,8%. Com isso, a repartição da renda nacional entre rendas do trabalho e da propriedade de 2010 voltou a ser praticamente igual àquele observado em 1995, início da estabilização monetária". (Idem, 9-10). O fortalecimento do mercado de trabalho teve como consequência a expansão do setor de serviços. "Juntamente com as políticas de apoio às rendas na base da pirâmide social brasileira, como elevação do valor real do salário mínimo e massificação da transferência de renda, houve o fortalecimento das classes populares assentadas no trabalho". (Idem, p.10)

> Mesmo com o contido nível educacional e limitada experiência profissional, as novas ocupações de serviços absorvedoras de enormes massas humanas resgatadas

> da condição de pobreza, permitem inegável ascensão social, embora ainda distante de qualquer configuração que não a da classe trabalhadora. Seja pelo nível de rendimento, seja pelo tipo de ocupação, seja pelo perfil e atributos sociais, o grosso da população emergente não se encaixa em critérios sérios e objetivos que possam ser claramente identificados como casse média. Associam-se, sim,às características gerais das classes populares, que, por elevar o rendimento, ampliam imediatamente o padrão de consumo. Não há, nesse sentido, qualquer novidade, pois se trata de um fenômeno comum, uma vez que o trabalhador não poupa, e sim gasta tudo que ganha. (POCHMANN, 2012, p.10)

Neri (2011, p.19) entende que o crédito ao consumidor e programa oficiais de distribuição de renda fazem parte da entrada em cena do que ele nomeia como Classe C, mas são fatores secundários. “O protagonista é o lado do produtor, do empregado formal em particular. A carteira de trabalho é o maior símbolo da ascensão como ato consumado, e o concurso público é seu platônico objeto de desejo”. A essa visão celebrativa, opõe-se também Jessé Souza (2012) para quem o Brasil está longe de ser um país de classe média, como os países da Europa Central ou os EUA.

> Quem é essa nova classe de emergentes? São, pelo menos, 30 milhões de brasileiros que adentraram o mercado de consumo por esforço próprio, os quais são o exemplo melhor exemplo de nova autoconfiança brasileira dentro e fora do Brasil. Mas não apenas isso. Eles seriam uma nova “classe média”, que está transformando o Brasil no país moderno e de “primeiro mundo” que foi e é o maior sonho coletivo de seu povo desde a independência política em 1822. Dizer que os “emergentes” são a “nova classe média” é uma forma de dizer na verdade, que o Brasil, finalmente está se tornando uma Alemanha, uma França ou uns Estados Unidos, onde as “classes médias”, e não os pobres, os trabalhadores e os excluídos como na periferia do capitalismo, formam o fundamento da estrutura social. (SOUZA, 2012, p.20)

A transformação dos EUA em um país onde a Classe Média é predominante foi analisada por Wright Mill (1969). Era um grupo formado basicamente por especialistas assalariados, auxiliares administrativos, gerentes, enfim assalariados dependentes de uma empresa, suplantando no pós-guerra o imaginário norte-americano em torno do empresário ou do agricultor independente. Começava a era dos empregados de colarinho-branco (*white collar*) em oposição ao uniforme dos operários, geralmente azul (*blue collar*). Todo americano das classes mais baixas almejava, naquele momento histórico específico, que seu filho se tornasse um empregado de escritório ou ocupasse um cargo administrativo em uma empresa, gastando suas economias para custear os estudos secundários ou universitários para que seus descendentes alcançassem tal objetivo (Idem, p.15). Apesar de ser perigoso comparar mudanças de sociedades diferentes em períodos históricos diversos, o caso norte-americano, no mínimo, pede que tenhamos cautela em decretar que esse novo contingente que auferiu aumento em sua renda seja considerada uma nova classe média.

Para Souza (2012, p. 47) estamos diante não de uma nova classe média, mas de uma nova classe trabalhadora, que convive com a antiga classe trabalhadora – o antigo proletariado

fordista. Essa nova classe trabalhadora, segundo o autor, fazia parte de uma elite do que ele chama em outro trabalho de Ralé Estrutural (2009) capaz de incorporar disposições do que Boltansky e Chiapello (2011) chamam de o Novo Espírito do Capitalismo e por isso obter ganhos de renda e possibilidades de ascensão. Esse novo espírito estaria ajustado aos tempos de capitalismo flexível cujo objetivo é aliar taxas de lucros crescentes às ideias de expressivismo e liberdade individual surgidas durante os movimentos contraculturais de 1968, que surgidos como movimentos contestatórios ao status quo acabaram sendo englobados pela lógica capitalista. Dessa forma, o toyotismo que prima por uma produção flexível baseada na auto-organização comunicativa dos trabalhadores teria sido o modo de produção mais adequado para substituir o fordismo. Essa nova classe trabalhadora labuta em ocupações precárias como o telemarketing em que é preciso operar programas, ainda que simples, de tecnologia da informação, ou possuem pequenos negócios próprios aos quais se dedicam em jornadas extenuantes.

Outro ponto de diferenciação entre a classe média tradicional e o grupo que experimentou um aumento de renda é a diferença de capital cultural e habitus de classe, ou seja, "um sistema adquirido de preferências, de princípios de divisão (comumente chamado de gosto), de estruturas cognitivas duradouras (fruto da incorporação de estruturas objetivas) e de esquemas de ação que orientam a percepção da situação e da resposta adaptada" (BOURDIEU, 1997a, p.40) que possibilita acesso a oportunidades restritas às classes mais abastadas. Como atenta, Souza (2012), são marcadores sutis como a linguagem corporal, forma de falar, competências adquiridas em razão da origem social que são naturalizadas como habilidades inatas dos indivíduos, quando na verdade a obtenção desse capital simbólico é social.

> Sistema de esquemas geradores de práticas que, de maneira sistemática, exprime a necessidade e as liberdades inerentes à condição de classe e a *diferença* constitutiva da posição, o *habitus* apreende as diferenças de condição captadas por ele sob a forma de diferenças entre práticas classificadas e classificantes – enquanto produtos do *habitus* – segundo princípios de diferenciação que, por serem eles próprios o produto de tais diferenças, estão objetivamente ajustados a elas, e portanto tendem a percebê-las como naturais. Se é necessário reafirmar, contra todas as formas de mecanismo, que a experiência comum do mundo social é um conhecimento, não deixa de ser menos importante de perceber, contra a ilusão da geração espontânea da consciência a que estão reduzidas tantas teorias da "tomada de consciência", que o conhecimento primeiro é irreconhecimento, reconhecimento de uma ordem que está estabelecida também nos cérebros. Os estilos de vida são, assim, os produtos sistemáticos dos *habitus*, tornam-se sistemas de sinais socialmente qualificados – como "distintos", "vulgares" etc. A dialética das condições e dos *habitus* é o fundamento da alquimia que transforma a distribuição do capital, balanço de uma relação de forças, em sistema de diferenças percebidas, de propriedades distintivas, ou seja, em distribuição de capital simbólico, capital legítimo, irreconhecível em sua verdade objetiva. (BOURDIEU, 2013, p.164)

Parte dos nossos informantes se encaixam nesse grupo que ascendeu de renda seja pelo padrão de consumo observado em suas residências ou pelo modo como conseguiram aumentar suas rendas, geralmente abrindo negócios próprios, encaixando-se na descrição de Souza (2012) de Batalhadores Brasileiros, ou ocupando cargos no funcionalismo público, como o caso de Tereza cujo marido é sargento da Polícia Militar. Entretanto, ainda enfrentam os mesmos problemas em relação a serviços públicos como Transporte, Saúde, Educação, Saneamento e Segurança. O filho de Célia, moradora do Alto José Bonifácio, possui uma licença de Táxi, mas ela convive com a insegurança pelo fato de próximo a sua residência funcionar um ponto de venda de drogas. O caso de Antônio é emblemático. Sua residência, no Loteamento Santa Maria, dispõe de TV por assinatura e internet, mas não é alcançada pelos Correios. Ele precisa buscar suas cartas e entregas na entrada do loteamento em outro endereço cujo proprietário faz o favor a alguns moradores de receber suas correspondências. Outro ponto em comum entre os informantes é que muitos levaram anos para construir suas casas, que antes eram barracos.

> **Entrevistador:** Há quanto tempo o senhor trabalha aqui?
> **Antônio:** Essa comunidade aqui faz, deixa eu olha direitinho. Foi em 1993 que eu cheguei aqui. Tem vinte anos que eu moro aqui. Faz vinte anos.
> **Entrevistador:** Como o senhor chegou aqui? Como o senhor veio parar aqui?
> **Antônio:** Eu vim parar aqui por uma questão econômica. Na época teve umas transições econômicas, de governo na época. Eu trabalhava na fábrica de máquinas, e na época do presidente..., era João Figueiredo e as fábricas estavam num momento muito bom, as indústrias tudo lá em cima. Aí tava no auge. Muita gente trabalhando. Tinha muito emprego, as fábricas chamavam pelo rádio, tudinho.era emprego demais, e na época o dinheiro dava. Era muita hora extra, e foi tempo quando foi o período de 83 pra chegar 84, 85, essa fase. […] Muito depois, entrou Collor, com ele veio a mudança da moeda que era cruzado ou cruzeiro. Antes de entrar Itamar Franco, entrou em recessão, a fábrica fechou. Aí fechou, desempregou muita gente, foi desemprego em massa. Aí fiquei desempregado. Não recebi indenização, não recebi nada. Pagaram aquela mixaria. Nem todo mundo recebeu. Até hoje teve gente que não recebeu ainda. Aí que foi que eu fiz? Eu fiz assim. Não tem emprego, não tem emprego mesmo. A única coisa que tinha era trabalhar nos comércio, e as empresa de ônibus e os trabalho de limpeza em hospitais. Aí fui trabalhar de cobrador. “Aí apareceu aqueles terreno e o pessoal invadiu. Aí minha esposa foi e disse. Nós não temo salário, não temo renda pra pagar aluguel. Nós não temo mais. E chegou no limite, vou comprar um barraco lá em cima, lá na invasão”. Eu disse “não, vou ficar envergonhado. Sair da avenida principal (Belmiro Correa) pra morar lá em cima, A gente Morava alí perto do mercadinho, bem central. Tudo legalizado, tudo certinho. Com os direitos sociais, a cidadania, exercer cidadania. Quando você chega numa comunidade que você não pode exercer sua cidadania, onde não tem correio, onde não chega carta, onde mal tem a luz e a água. Antes a gente carregava [água] lá de baixo da pista na cabeça, aí de noite. De um dia desse que entrou água. Até hoje estamos nesse impasse, brigando com a prefeitura pra prefeitura legalizar, pra trazer os correios. Pra legalizar a rua, colocação de placas. Aí até hoje. Foi isso que me trouxe pra cá, essas dificuldades da vida por causa da recessão econômica, e enfim. Foi isso que nos trouxe pra cá.

Atualmente Antônio é proprietário de uma barbearia no próprio Loteamento. Já a chegada de Dilma foi mais recente. Chegar ao Loteamento, mesmo com o serviço de

transporte deficitário significou um acréscimo em qualidade de vida, pois antes moravam em um local onde o acesso e o deslocamento eram mais difíceis. Dilma e sua família construíram uma casa de dois pavimentos. No térreo, há dois pontos comerciais, um que pretende locar e outro onde ela administra uma pequena loja.

> **Entrevistador:** Como a senhora chegou aqui?
> **Dilma:** Eu morava em Santa Mônica. E lá era muito dificultoso, acesso de carro, tudinho. Aí eu preferi vir pra Santa Maria. Eu vi que aqui os ônibus é mais próximo. Onde eu morava, o bairro lá que fica bem perto das matas. Um acesso horrível, aí eu pensei: "vou pra um lugar onde tem mais acesso assim a carro e aí, eu vim comprei esse terreno, e vim construir aqui essa casa, e sempre eu via que o ônibus passava nessa avenida, general Venceslau Braz, na Belmiro Corrêa. Mais próximo que a minha localidade onde eu morava. Aí preferi vim pra aqui e tô aqui até hoje.

Contudo, na mesma localidade em que vivem Antônio e Dilma, vive Carla que não experimentou uma ascensão de renda no mesmo ritmo de seus vizinhos, e ainda constrói sua casa a tanto tempo que não lembra quando começou a fazer sua residência de alvenaria que substitui duas construções anteriores de taipa.

> **Entrevistador:** Como a senhora chegou na comunidade? Faz quanto tempo que a senhora chegou aqui?
> **Carla:** Faz 22 anos.
> **Entrevistador:** Como a senhora chegou aqui? Por que veio pra cá, pra Santa Maria?
> **Carla:** Porque eu morava na casa de meu cunhado na Caxangá. Casinha de tábua, tinha muito gabiru lá. Eu vim porque quando chovia, entrava muita água pelas tábuas, tinha que colocar os meninos em cima das camas. Aí foi quando a gente soube que tinha essa invasão aqui. Tinha um vizinho meu que já tinha comprado um bocado. Foi quando meu marido veio e comprou esse terreninho aqui. Ele fez uma casinha de taipa primeiro, depois que a gente fez de alvenaria.
> **Entrevistador:** Foi ele mesmo que construiu?
> **Carla:** Foi ele e o cunhado dele. Ainda falta piso. Ainda falta piso no quarto. Piso no banheiro, reboco no banheiro. Reboco em dois quartos ainda.
> **Entrevistador:** Faz quanto tempo que vocês estão construindo?
> **Carla:** Faz 22 anos.
> **Entrevistador:** Mas antes não era de taipa? E essa de alvenaria faz quanto?
> **Carla:** Foi duas de taipa, caíram. Essa aqui a gente está construindo ainda porque não tem dinheiro. Faz muito tempo que começou, já esqueci.

Tereza, apesar de morar em uma casa reformada com dois pavimentos, é obrigada a conviver com um ponto de comércio de drogas próximo a sua residência no Alto José Bonifácio, problema que a aborrece. Mesmo tendo policiais na família, de acordo com a informante, os seus vizinhos insistem em tentarem montar uma boca de fumo perto de sua moradia, o que ela diz não permitir, evitando que isso aconteça através de denúncia. O transporte público ineficiente é outra reclamação da informante.

> **Entrevistador:** Pra senhora quais os principais problemas do Bairro?
> **Tereza:** Pra gente aqui, o principal problema é a Droga. Aqui é um ponto de droga muito grande. A turma não vem fumar aqui perto porque eu não deixo, meu marido é Sargento. Minha filha é policial, meu genro é policial e a turma tava querendo vender aqui na frente. Eu não deixo vender na frente. Cada vez que eles querem botar, fazendo ponto aqui, eu ligo pro CIODE, vem uma viatura e leva e não deixa. Já teve duas pessoas vendendo aqui e não deixo. Por que você sabe, apesar das

> pessoas aqui ser como se meu filho, quase neto, eu não deixo. O que tá acabando com o mundo é a droga. Você sabe disso. Às vezes, é seu vizinho, seu amigo, vem assalta você, mata você e nem são culpados, é o vício da droga, a dependência do Crack. Nem é a maconha, é o crack. A maioria desses meninos me detesta, tem pavor de mim porque eu não vou aceitar isso dentro da minha casa.
> […]
> Agora a gente tem um problema com os ônibus da São Paulo. É pouquíssimo ônibus, pouquíssimo. Eu tenho um filho que ele é especial. Ele tem um curso de seis horas, ele sai de quatro senão não chega. E olhe lá não tem ônibus não. Principalmente a linha Alto José Bonifácio Avenida Norte. Se muito tiver tem quatro. Dois indo e dois voltando. Esse é um dos problemas da comunidade Um dos maiores problemas daqui.

Helena vive na comunidade do Vietnam, no Bairro de San Martin, Zona Oeste do Recife. O calendário foi chamado porque os moradores da localidade desejavam reativar um posto interditado há cinco anos. Nesse ínterim, Helena perdeu o marido acamado sem atendimento quando o posto fica há menos de 10 metros da sua residência. Por falta de segurança no colégio público onde seu filho estudava se viu obrigada a colocar o filho adolescente em uma instituição particular de ensino, demonstrando a fragilidade dos serviços públicos.

> **Helena:** Rapaz, a rua que só tem de calçamento é essa daqui porque é do posto, que é calçada. Porque as outras não são. Quando chove aqui ninguém sai porque a água entope tudo porque isso tudo é vala. Aqui já foi mangue, né? A muriçoca é muito grande aqui, a Dengue. Esse negócio de Dengue até que parou mais porque eu já peguei Dengue. Agora assim é as muriçoca, os ratos porque por aqui passa esses agentes de saúde, botando veneno porque não tem quem aguente esses ratos, principalmente esses ratos grandes que parecem um Tatu. Não sei da onde é que vem. Aqui graças a Deus não vem porque a gente fez uma vedação todinha da casa porque senão... Tem as catitinhas [ratos pequenos] que a gente tem que deixar ratoeira armada porque senão...
> [...}
> Há cinco anos que a gente tá lutando. Desde que quando fechou aí dizendo que ia... fechar porque não tinha estrutura pra ficar aí, tinha vazamento. Ia fechar o posto pra fazer uma reforma. Só botaram a gente primeiro pro XV [Posto de Saúde], o XV não quis, jogaram pro Lessa, do Lessa mandaram a gente pra Ceasa. Da Ceasa jogaram pra aqui. Daqui pro Lessa. Agora o médico foi se embora também, a gente não sabe como a gente vai ficar porque aqui tem muita gente acamada, precisando desse posto porque precisa das enfermeiras que vem tirar pressão. Vem limpar as feridas das pessoas acamadas. Meu marido mesmo morreu em cima de uma cama. De muito eu correr atrás é que veio aqui um médico e um agente de saúde. Esse médico foi muito bom. […]
> **Entrevistador:** Morreu por quê?
> **Helena:** Complicação de Diabetes.
> **Entrevistador:** Não vinha ninguém aqui ajudar você?
> **Helena:** Não, só quando eu fiquei em cima.
> **Entrevistador:** E o posto estava fechado?
> **Helena:** Fechado. Por isso que eu digo que o povo aqui morre à míngua. Eu mesmo fiz cirurgia de rins. Quando eu tô na fisioterapia, eu corro pra UPA [Unidade de Pronto Atendimento]. Essa UPA aí mesmo não tem médico. Hoje mesmo, eu fui e só tinha o quê? Pediatra. Mandaram eu ir ou pro Curado ou pra Caxangá. Quando a gente tem uma crise aqui ou morre ou tem que correr pra um lugar mais longe. E pra gente pro [Hospital] Getúlio Vargas, pra [Hospital da] Restauração tem que passar por essas UPA's e as Vezes essas UPAS não tem médico.
> […]

> A educação daqui é...O colégio é o Helena, que tavam roubando os alunos dentro do colégio. Os alunos chegando apanhando.
> **Entrevistador:** Teu filho estuda lá?
> **Helena:** Meu filho estuda em colégio particular. Tirando das goelas, mas tive que fazer isso porque pra chegar assaltado e apanhado em casa, pode até tirar a vida do meu filho. Tem um batalhão de política lá perto, mas não resolve nada. O NETV também já teve lá também […] porque os alunos mesmo chamo, dizendo que não aguentava mais ser assaltado e tá apanhando. Gente que pula o muro mesmo e vai fazer a desordem lá dentro.

Mesmo entendendo que não se trata de uma nova classe média até por ainda conviverem com serviços públicos deficitários ao contrário da classe média tradicional, capaz de usufruir de serviços privados para atender a maioria dos direitos de cidadania como Saúde e Educação, é preciso reconhecer as mudanças advindas da ascensão desse contingente ao mundo do consumo. E para compreender as mudanças ocorridas não há como fugir de uma análise, ainda que breve, da hegemonia política do Lulismo, que foi o nome dado a um conjunto de ações políticas e programas sociais ligados ao ex-presidente Lula que governou o país entre os anos de 2002 e 2010, período em que se deu o ganho de renda de um grande contingente das camadas mais necessitadas. A partir de 2006, o PT, partido que tinha na Classe Média a maior fatia de seu eleitorado, passa a contar com o apoio do eleitorado da base da pirâmide em razão da ascensão de renda. Enquanto os antigos eleitores abandonaram o PT em razão principalmente do chamado escândalo do Mensalão, em que dirigentes do partido e membros do alto escalão do governo foram acusados de comprar apoio parlamentar para aprovação de matérias de interesse do executivo.

Como pontua Singer (2012, p.9), a contradição é uma característica do Lulismo, fenômeno ambíguo que traz em seu bojo “conservação e mudança, reprodução e superação, decepção e esperança num mesmo movimento”. A grande questão do Lulismo é que suas políticas colocaram em relevo um grupo até então socialmente invisível, mas de forma parcial. Os avanços são inegáveis, mas é uma inserção essencialmente via mercado. Os beneficiários desse aumento de renda continuam não tendo acesso a serviços públicos básicos como saneamento, educação, saúde e até mesmo, como no caso de um de nossos informantes, Correios. Entretanto, passaram a consumir eletrodomésticos e mesmo serviços como TV por assinatura. As conquistas das políticas lulistas se pautaram em políticas para a redução da pobreza, destacando-se o combate à miséria, e para o fortalecimento do mercado interno sem confronto com o capital.

Como Singer (Idem, p.21) aponta, as políticas de distribuição de renda e de aumento do salário mínimo usadas para a inclusão desse contingente ao mercado de consumo partiram de um grau tão elevado de miséria e desigualdade, que as tênues mudanças operadas na

última década tiveram um efeito muito forte, principalmente entre os beneficiados: o subproletariado ou a “Ralé Estrutural”, como Souza (2009) nomeia esse grupo. De acordo com Singer (2012), o lulismo promoveu um realinhamento eleitoral no país. O eleitorado petista tradicional antes oriundo das classes médias, após o escândalo do Mensalão, abandonou o partido, enquanto o grupo que ocupa a base da pirâmide da distribuição de renda passou a apoiar a continuidade da sigla na esfera federal. Ou seja, a polarização operada pelo Lulismo teria deixado de se dar entre esquerda e direita, substituída pela oposição, no sentido eleitoral, entre ricos e pobres. Ainda que por caminhos inesperados, dado o antigo reformismo forte defendido pelo PT, o Lulismo mexeu em um conflito central no Brasil, o que se dá entre incluídos e excluídos[22].

As ambiguidades das políticas lulistas geram um debate ardente sobre quem é e para onde vai essa massa beneficiada pela implementação das medidas ligadas. Francisco de Oliveira (2010) defende que o Lulismo é a expressão de uma “hegemonia às avessas” que teria como consequência tornar a dominação burguesa mais descarada, ao mesmo tempo em que representantes das classes dominadas tomam a direção geral do país. O lulismo teria sequestrado os movimentos sociais e enfraquecido a sociedade civil. O esquema de manutenção do poder do Lulismo seria algo totalmente diferente, portanto, do Varguismo ou de qualquer outro fenômeno político brasileiro, pois causaria a ilusão de que “os dominados dominam (Idem, p.26) por fornecerem a 'direção moral' e, fisicamente até, estão à testa de organizações do Estado, de modo direto ou indireto, e das grandes empresas estatais”. Seria uma forma de garantir a hegemonia das mesmas elites, usando antigos opositores como seus testas-de-ferro.

Anderson (2011, p.48) considera “como um período na economia política do Brasil, ele pode ser considerado contíguo ao de Fernando Henrique Cardoso, um desenvolvimento dentro da mesma matriz”. Contudo, de acordo com o próprio Anderson, enquanto período social, teria marcado uma ruptura distinta. De acordo com o autor inglês, essas ambiguidades

[22] Pesquisa do Instituto Data Popular, especializado no que seria a “Nova Classe Média” aponta que membros do estratos econômicos A e B se sentem incomodados em ocupar os mesmos espaços que esse novos contingentes que ascenderam ao mundo do consumo, já que consumir determinados produtos ou serviços pode ser entendido como uma prática de distinção. Muitos membros desses estratos, segundo a pesquisa, culpam os integrantes dessa nova classe pela queda da qualidade de serviços como transporte aéreo e planos de saúde, ao invés de responsabilizarem as empresas responsáveis pela operação desses serviços. Como aponta Renato Meirelles, presidente do Data Popular, em entrevista, “A questão é a qualidade do produto ou do serviço, mas o status que o uso dessas ferramentas agrega. O fato é que as classes mais altas andam muito incomodadas com o enriquecimento dos chamados emergentes, principalmente porque sentem o peso da perda da 'exclusividade'. Há, ainda de acordo, a impressão entre membros dos estratos de renda A e B de que esse grupo saiu perdendo com as políticas chamadas de lulistas. (RICOS, 2013)

são fruto de resíduos de lealdades antigas dos políticos latino-americanos com postulados de esquerda. Mesmo não rompendo com os postulados neoliberais de seus antecessores, esses governantes pós-ditaduras militares oriundos da esquerda não teriam aderido totalmente às teorias do livre mercado. Já Singer, aponta que o grande motivo de o lulismo ter atingido sucesso eleitoral foi a ideia de mudança dentro da ordem, pois para Singer os estratos mais baixos alimentam uma visão conservadora no campo político apesar de defenderem um Estado forte na redução das desigualdades.

Dessa forma, "o lulismo dilui a polarização esquerda/direita porque busca equilibrar as classes fundamentais e esvazia as posições que pretendem representá-las na esfera política" (Idem, p.35). Para o autor, o PT passou por uma espécie semi-transformismo.

> Na prática ocorreu algo como um "semitransformismo". Os quadros do PT que anteriormente defendiam o programa "intensamente reformista" se tornaram agente de um reformismo fraco, comprometidos com a decisão de não causar a radicalização que pregavam na origem. Meu argumento é que o reformismo lulista é lento e desmobilizador, mas é reformismo. Cria-se a ilusão da estagnação para, na realidade, promover modificações em silencioso curso. Com respeito à pobreza, por exemplo, cabe ressaltar que a velocidade da redução nem é pequena em termos absolutos, sobretudo no Nordeste. A queda da desigualdade, medida pelo índice de Gini […] ganhou rapidez no lulismo do segundo mandato. Representa, entretanto, um movimento vagaroso diante da abissal desigualdade brasileira, mantendo-se um largo estoque de iniquidade para as décadas seguintes, e se realiza sem mobilização e organização desde baixo, o que pode comprometê-lo numa situação de crise. (SINGER, 2012, p.45-6)

Acreditamos que por haver um movimento sem mobilização, como defende Singer, e pelo fato de o Lulismo não ser de forma alguma incompatível com políticas de cunho neoliberal que a luta pelos corações e mentes do contingente que experimentou ganhos de renda na última década está em aberto. Não estamos falando aqui da questão eleitoral envolvendo o Lulismo e seus herdeiros, mas como essa classe adentrando ao mundo do consumo vai se enxergar: como cidadão ou consumidor. Há, entre os nossos informantes, uma indignação com a qualidade dos serviços públicos, mas não há pistas de como essas melhores seriam atingidas. Melhoria da eficiência governamental na prestação de serviços públicos ou privatização/terceirização desses mesmos serviços? Trabalhamos com a ideia de que o Jornalismo de Serviço é uma expressão dessa disputa.

3.5 Consumidor ou Cidadão? - A Televisão diante de um Novo Público

As identidades na modernidade tardia não podem ser de forma alguma encaradas como algo fixo, os indivíduos carregam muitas vezes múltiplas identidades, algumas conflitantes entre si, mas essa condição não pode servir de pretexto para que coloquemos todas as identidades em pé de igualdade, ou para que não existam preferências entre elas no momento em que se pensam políticas públicas, por exemplo. Esse engano pode conduzir a erros de avaliação ou a projetos de dominação sutis que parecem, à primeira vista, libertadores, utilizando de retórica sedutora. É o caso das identidades de cidadão e consumidor. Cidadania é um termo ligado à aquisição de direitos, é um *status* jurídico em permanente transformação, e objeto de disputa política.

O consumidor é o indivíduo no mercado, realizando trocas monetárias, vendendo e comprando. Esses são tipos ideias, simplificações. Não negamos que há uma interpenetração entre esses dois papéis, principalmente quando o Estado trata de temas como o direito do consumidor. Nesse momento o consumidor, é cidadão, pois o Estado entende que o consumidor encontra-se geralmente em uma condição de hipossuficiência diante do vendedor de bens ou serviços, e regula essa relação para impedir abusos. Contudo, quando o sistema econômico começa a se apossar de serviços que eram considerados direitos e, portanto, responsabilidade do Estado, a linha entre cidadania e consumo torna-se tênue, e gera uma confusão que acaba sendo desmobilizadora. Uma confusão entre direitos e serviços. O “temos direito” vem junto do “pagamos impostos”. Amy, por exemplo, antes de fazermos qualquer pergunta se adiantou em reclamar que os tributos pagos por ela não estavam sendo revertidos em seu favor.

> **Amy:** A gente pagamos nossos impostos...a gente quer ter os nossos direitos. Então é isso aí Fora que a gente também queria mais assim...uma assistência assim de segurança. Só a patrulha de bairro não adianta porque quando acontece as coisas que a gente chama a polícia, a polícia demora mais de meia hora pra chegar. Segurança, deixa a desejar, o transporte. O pior de tudo é o transporte. O transporte. Agora tem um carro. Perto das eleições no ano passado começou a circular um carro...patrulha do bairro.
>
> **Entrevistador:** Como você se sente vendo esse problema tentando resolver tanto esse problema e não conseguindo ter uma resposta positiva do poder pública, como você se sente enquanto pessoa?
> **Dilma:** É de tristeza porque a gente paga nossos impostos e luta tanto, né? E espera uma melhoria no nosso bairro e os grandão que é pra fazer isso....isso daí não era pro povo, não....pro pequeno não. Isso é pra gente lá de dentro, vÊ a situação. Eles sabe. Ele sabe porque quando eles vão entrar no poder, eles visitam cada bairro. Eles veem os buracos, veem as pessoas, dificultoso a entrada, as ruas, as BR tudo. E isso é triste. Porque isso não cabe ao pequeno resolver isso, não. É eles, né? E os dinheiro

> deles são tudo, ó, desviado. Esse negócio dessa Copa mesmo, o dinheiro tá tudo pra lá, entendesse? E a gente sofrendo. É vergonhoso, eu fico muito triste, só de pensar.

Não é errado cobrar o retorno dos tributos pagos. Contudo a grande questão é quando o "nós pagamos" substitui o "temos direito". Pagamentos podem ser feitos a qualquer ente, seja público ou privado. Tributos podem ser distribuídos, o que não acontece na relação consumidor-vendedor. A ideia de solidariedade perde seu conteúdo político e passa a ser depositada nos indivíduos ou empresas. A questão social passa a ser uma questão de caridade.

Canclini tenta articular as dimensões da cidadania e do consumo, considerando o consumo cultural como uma expressão da cidadania, uma vez que este constitui as identidades dos sujeitos, por isso considera que é preciso "uma concepção estratégica do Estado e do mercado que articule as diferentes modalidades de cidadania nos velhos e nos novos cenários, mas estruturados complementarmente" (CANCLINI, 1999, p.48). O autor (Idem, p.50) considera que os meios de comunicação de massa deslocaram o exercício da cidadania em direção ao consumo, outras formas de se informar, de compreender as comunidades, de conceber e exercer direitos.

Desiludidos com as antigas instituições onde a cidadania era exercida, "o público recorre à rádio e à televisão para conseguir o que as instituições cidadãs não proporcionam: serviços, justiça, reparações ou simples atenção". Mas parece difícil de conceber uma cidadania que se dê através do consumo, uma vez que este permite o acesso ao mercado e não aos espaços públicos. O cidadão vem antes do consumidor. Além disso, os Estudos Culturais Latino-Americanos trabalham com uma interpretação do conceito de hegemonia deveras liberalizante como se as ideologias disputassem sua supremacia sem constrangimentos tal qual em um mercado de ideias regulado por uma mão invisível. Concordamos com a ideia de que há uma negociação, mas trata-se de uma transação onde o mais forte não propõe um acordo, e sim uma barganha.

> Para chegar a um acordo, cada parte deve determinar a sua ordem de prioridade, e estar preparada para ceder em alguns pontos, para obter concessões em outros. Mas não se trata de uma simples barganha. Trata-se de um esforço para ver as coisas do ponto de vista do outro, interiorizar seu sistema de valores e encontrar um método de ação que atenda a ambos. É uma forma parcial, mas não completa, de partilhar pontos de vista. Cada um mantém sua preferência original, mas reconhece a validade da opinião do outro e procura encontrar um ponto comum para ambos. Uma barganha, por outro lado, é muito mais externa. Eu não me esforço para considerar seu ponto de vista, apenas procuro fazer uma concessão, que seja o suficiente para fazer aquilo que desejo. Não me importo em encontrar uma solução que seja razoavelmente aceitável para nós dois, nem em avaliar a questão de seu ponto de vista – tudo o que quero é que você concorde com uma solução para a qual eu dê alta prioridade. Sua concordância resulta de uma coação totalmente externa sobre a solução, não de um princípio de avaliação interno. (LUCAS, 1985, p.15)

Qual impacto essa barganha simbólica tem na esfera pública em um país onde os meios de comunicação são oligopolizados? Quais as consequências dessa troca de visibilidade por voz na participação e na organização das localidades participantes do calendário? Iniciativas como o jornalismo de serviço podem, apesar de seus limites, apresentarem resultados positivos na redução das desigualdades ou trata apenas de casos focalizados sem resultados consistentes e duradouros?

CAPÍTULO 4
SIMULANDO A DELIBERAÇÃO

4.1 Esfera Pública e Democracia Deliberativa

O jornalismo de serviço, à primeira vista, parece um fenômeno ambíguo, pois dá visibilidade a reivindicações que antes não tinham qualquer visibilidade para além das fronteiras das comunidades que passavam por determinados problemas e privações, por outro lado parece uma tentativa de colonizar um espaço de comunicação que poderia estar a serviço da emancipação dos indivíduos. Para entender a atuação do "jornalismo de serviço" como a construção de um fórum comunicativo privado vamos lançar mão dos conceitos cunhados por Habermas (2003) de Esfera Pública e Modelo Deliberativo de Democracia (HABERMAS, 2002). O conceito de Esfera Pública pode ser compreendido como um espaço de discussão onde os participantes são tratados como iguais, sem distinções de classe e status, sendo permitido o uso público da razão na discussão de questões de caráter político e público em que o melhor argumento prevalece.

Para Habermas (1996, p.446), o conceito de Esfera Pública denota todas as condições de comunicação sob as quais pode se dar uma formação discursiva da opinião e da vontade por parte de um público composto de cidadãos de um Estado, e isso se deve à sua adequação enquanto conceito fundamental de uma teoria da democracia cujo intento é normativo. De acordo com Calhoun (1996, p.1) a questão que Habermas coloca em *Mudança Estrutural da Esfera Pública* é crucial para qualquer teoria democrática: "Quais são as condições sociais, para um debate crítico-racional sobre questões públicas conduzidas por pessoas privadas desejosas de deixar argumentos e não estatutos determinarem as decisões?".

O conteúdo normativo do conceito de Esfera Pública reside no princípio da publicidade, central no projeto kantiano de reconciliar a política com a moral, que faz parte do conceito transcendental de direito público. "*Todas as ações relativas aos direitos de outros homens cuja máxima não se conciliar com a publicidade são injustas*" (KANT, 2008, p.76). Kant teria oferecido a mais completa articulação do ideal da esfera pública burguesa, onde a razão prática foi institucionalizada através de normas de discurso racional na qual os argumentos, e não posições de poder e prestígio ou tradições, seriam decisivos. (CAULHON, 1996, p.2)

De acordo com Caulhon (1996, p.2), a tarefa de Habermas na Mudança Estrutural é

desenvolver uma crítica desta categoria da sociedade burguesa, explicitando "(1) suas tensões internas e os fatores que levaram à sua transformação e degeneração parcial e (2) o elemento de verdade e potencial emancipatório que ela contém apesar de sua representação ideológica equivocada e suas contradições". Habermas situa o surgimento da Esfera Pública Burguesa, uma esfera onde pessoas privadas se reuniam para formar um público, no contexto da luta contra o regime absolutista. A Burguesia não pretendia apenas chegar ao poder, mas também, acenava com mudanças nos fundamentos sob os quais este era exercido.

> Uma partilha do poder mediante a limitação dos direitos feudais (direitos feudais eram também as "liberdades" corporativas) não é mais possível à base da economia de troca – pois, oriundo do Direito Privado, não é político o poder de dispor sobre a propriedade que funcione capitalisticamente Os burgueses são pessoas privadas; como tais não "governam". Por isso, as suas reivindicações de poderio contra o poder público contra a concentração do poder que deveria ser "compartilhado"; muito mais eles atacam o próprio princípio de dominação vigente. O princípio de controle que o público burguês contrapõe a essa dominação, ou seja, a esfera pública, quer modificar a dominação enquanto tal. A reivindicação de poder que se coloca na argumentação da esfera pública, exigência de poder, deveria, caso pudesse impor-se, levar a mais do que uma mera mudança na base de uma dominação que em princípio é mantida. (HABERMAS, 2003, p.43)

Habermas parte de uma análise historicizada de como a partir da luta empreendida pela classe Burguesa pelo poder político emanou o princípio normativo da publicidade. Parece-nos válido tentar analisar a essa primeira fase de pesquisa habermasiana a partir do conceito de hegemonia elaborado por Gramsci (1991, p.50). Travava-se nesse período uma luta pela hegemonia política, um momento em que a Burguesia passava a tomar uma consciência de classe que ultrapassava o momento econômico meramente corporativo, passando ao momento político, em que a burguesia começa a tentar defender seus interesses através de sua universalização como direitos do homem. A burguesia percebia naquele momento que para continuar sua expansão precisava alcançar o poder do Estado, mas entendia que depois de conquistá-lo para conseguir manter o estado como organismo de classe precisava assentar sua dominação em bases diferentes das mantidas pela aristocracia.

Dentro dessa Esfera Pública era articulada uma consciência política que, segundo Habermas (2003, p.71), voltava-se contra o poder absoluto ao exigir deste a concepção de leis gerais e abstratas que teriam como fundamento a Opinião Pública. A Esfera Pública mantinha a discussão através de reuniões em Cafés e outros espaços de reunião e era alimentada pelos jornais político-literários, que defendiam determinadas posições políticas trazendo-as para a discussão pública crítica-racional, mantendo a função crítica do princípio de publicidade. A separação entre as esferas privada e pública reinante durante o modelo liberal de Estado do

século XIX, amparada na lei de livre mercado que considerava as transações econômicas como pertencentes à esfera privada, permitia que a publicidade mantivesse sua função crítica.

Contudo, a instituição da sociedade de massa e do Estado de Bem-Estar Social passa a estabelecer uma racionalização do social. A racionalidade instrumental invadiria a esfera privada, o jornalismo político-literário dá lugar aos meios de comunicação de massa orientados para o lucro e não para o debate crítico-racional, o público ilustrado dá lugar à sociedade de massa. Com a ampliação da esfera pública, os debates são transformados em espetáculos. “A 'publicidade' perde a sua função crítica em favor da função demonstrativa: mesmos os argumentos são pervertidos em símbolos aos quais não se pode, por sua vez, responder com argumentos, mas apenas com identificações” (HABERMAS, 2003, p.241). Já para Mills (1956, p.302) não há sociedades totalmente de massa, nem totalmente uma sociedade de públicos, pois se tratam de tipos ideais, e sempre há uma mistura dos dois. Mas sua visão, construída a partir da realidade americana da era de ouro do capitalismo não é menos sombria: a sociedade de massas estaria situada entre a sociedade de públicos e o totalitarismo (Idem, p.304).

As críticas à formulação de Esfera Pública de Habermas passam pela idealização da Esfera Pública Burguesa até a discriminação operada dentro dessa instância às mulheres e classes subalternas, mas mesmo assim reconhecem o potencial normativo do conceito (FRASER, 1996). Trinta anos depois, Habermas (1996) revisa os postulados de seu trabalho clássico, reconhece as críticas feitas ao conceito e idealização feita acerca da Esfera Pública Burguesa, o que o levou a dar pouca atenção à existência de outras esferas públicas como aquela constituída por movimentos operários e populares. O filósofo abandona a ênfase na construção histórica, que teria sido a causa de seu erro na análise da Esfera Pública no *Welfare State*. A filosofia da história que encara o mundo social enquanto uma totalidade não teria permitido, segundo o próprio Habermas, que as esferas sociais fossem analisadas de forma independente.

Habermas (1996, p.452-453) insere o conceito de Esfera Pública dentro de sua Teoria da Ação Comunicativa, em que o mundo social é divido em sistema e mundo da vida com os sistemas econômico e político, funcionando através das sanções positiva do dinheiro e negativa do poder, respectivamente, tentam colonizar o mundo da vida, onde prevalece a lógica comunicativa. Habermas considera que a Esfera Pública é um espaço de defesa do mundo da vida contra os imperativos sistêmicos, caracterizada por dois processos cruzados: a geração comunicativa do poder legitimado por um lado e o desenvolvimento manipulador do

poder midiático para adquirir lealdade de massa, demanda por consumo, e "complacência" com imperativos sistêmicos de outro. Habermas lembra que a Esfera Pública não pode se apoiar apenas em garantias institucionais, mas deve encontrar suporte também nas tradições culturais e padrões de socialização, da cultura política, de uma população acostumada à liberdade, ou seja, em uma sociedade civil fortalecida. Assim, Habermas passa a conceituar a esfera pública da seguinte maneira:

> Esfera ou espaço público é um fenômeno social elementar do mesmo modo que a ação, o ator, o grupo ou a coletividade; porém, ele não é arrolado entre os conceitos tradicionais elaborados para descrever a ordem social. A esfera pública não pode ser entendida como uma instituição, nem como uma organização, pois, ela não constitui uma estrutura normativa capaz de diferenciar entre competências e papéis, nem regula o modo de pertença a uma organização, etc. tampouco ela constitui um sistema, pois, mesmo que seja possível delinear seus limites internos, exteriormente ela se caracteriza através de horizontes abertos, permeáveis e deslocáveis. A esfera pública pode ser descrita como uma rede adequada para a comunicação de conteúdos, tomadas de posição e *opiniões*; nela os fluxos comunicacionais são filtrados e sintetizados, a ponto de se condensarem em opiniões *públicas* enfeixadas em temas específicos. (HABERMAS, 1997, p.92)

Uma das preocupações de Habermas (1997, p.99) passa a ser a capacidade da sociedade civil em defender o mundo da vida em uma Esfera Pública dominada pelo poder midiático. A sociedade civil não é mais entendida como parte do sistema de necessidades, ou seja, a sociedade civil em sua nova conceituação não compreende mais o mundo econômico, tampouco possui qualquer ligação com o Estado, “mas ancora as estruturas comunicacionais da esfera pública nos componentes sociais do mundo da vida”. Habermas considera que os atores da sociedade civil devem dramatizar os temas para preencher os requisitos de seleção dos meios de comunicação de massa. Esses critérios de seleção de acordo com Habermas constituem o poder da mídia.

O conceito de Esfera Pública Habermasiano nos ajuda a entender a relação entre os meios de comunicação e o contexto social em que estão inseridos. No caso do “jornalismo de serviço”, o telejornalismo não procura apenas alimentar ou manipular a esfera pública, ou ainda se contentar em ser uma parte da Esfera Pública, a Esfera Pública Abstrata. Esse modelo de jornalismo parece ter a pretensão de construir ou simular uma esfera pública própria, que funciona dentro de uma simulação do modelo de democracia deliberativa. Em nossa descrição teórica, vamos usar os modelos de democracia esboçados por Habermas (2002). Para cada modelo de democracia descrito, há um modelo equivalente de esfera pública e de funcionamento do sistema dos meios de comunicação.

Para Held (2006, p.6), o termo modelo refere-se a uma construção teórica desenhada para revelar e explicar os principais elementos de uma forma democrática e sua estrutura de

relações subjacentes. Um aspecto da vida pública ou conjunto de instituições podem ser apropriadamente entendidos somente em termos de conexões com outros fenômenos sociais. Modelos são, de acordo com esse marco, redes complexas de conceitos e generalizações sobre aspectos do reino político e suas condições-chave de entrincheiramento, incluindo condições sociais e econômicas.

O modelo de democracia deliberativa, de acordo com Habermas (2002, p.270) é uma alternativa aos modelos republicano e liberal de democracia. O modelo republicano preza por uma atuação cívica dos cidadãos de forma que a vida comunitária é orientada para o entendimento mútuo entre iguais. “Concebe-se a política como forma de reflexão sobre um contexto de vida ético”. A solidariedade surge como terceira fonte de integração social ao lado da instância reguladora estatal e da instância reguladora descentralizada do mercado. O modelo republicano é marcado por uma participação cidadã robusta e uma sociedade civil ativa em um grau tão elevado que os cidadãos assumem uma posição política quase anti-estatal.

De acordo com Held (2006, p.29), o Republicanismo é uma tentativa de retorno ao ideal grego[23] de cidadão ativo que é defendido por poucos teóricos da democracia, justamente por cobrar um alto envolvimento dos cidadãos nos assuntos públicos. Um objetivo aparentemente pouco prático tendo em vista o funcionamento das sociedades modernas e que corre o risco de se tornar totalitário, pois a possibilidade do cidadão se negar a participar dos temas públicos parece fora de cogitação.

Já no modelo liberal, a política traduz-se na disputa por posições que permitam o controle do poder administrativo. A formação da vontade e da opinião é construída em um processo de concorrência entre agentes agindo estrategicamente na busca da manutenção e conquista de posições de poder. O êxito desse processo é medido segundo o número de votos dados pelos cidadãos a um partido ou candidato. O voto é o *medium* de expressão de preferências dos cidadãos (HABERMAS, 2002, p.274-275). Habermas considera que o modelo republicano prega o entendimento mútuo de caráter ético entre os cidadãos, mas que depende unicamente das virtudes éticas dos cidadãos. Enquanto, o modelo liberal apresenta

[23]A democracia grega possui grandes contradições. Grande parte da população das cidades-estado era excluída do processo político, como as mulheres e escravos. O renascimento do republicanismo na era moderna repousa na ideia na capacidade de autogoverno da comunidade, onde todos são instados a participar e contribuir para o bem comum, um modelo que recebe influência das repúblicas italianas do século XI, “quando algumas cidades italianas passaram seus próprios consulados ou administrações como uma forma de escapar das pretensões imperiais do papado. Em fins do século XII, o sistema consular foi substituído por conselhos administrados por funcionários públicos chamados *podesta* com poderes supremos nos campos executivo e judiciário, por um mandato de tempo limitado e eleitos por cidadãos, que precisavam ser do sexo masculino e serem proprietários. (2006, p.32)

uma concepção política centrada no Estado prescindindo da participação dos cidadãos nos processos políticos. Fishkin (2009, p.66) nomeia esse modelo de Democracia Competitiva[24] e o considera uma visão minimalista da democracia focada em eleições competitivas e garantia de direitos que possam proteger os indivíduos contra a tirania da maioria.

No modelo deliberativo, assentado na teoria do discurso, Habermas (2002, p.1996) pretende manter características normativas mais fracas que as do republicano e mais fortes que as do liberal, ou seja, não assenta a busca do entendimento apenas nas virtudes éticas dos cidadãos, reservando um lugar de destaque para a constituição jurídica-estatal, mas dando importância fundamental ao processo de formação de opinião e vontade dentro da esfera pública. O modelo deliberativo entende os direitos fundamentais e os princípios do Estado de direito como uma forma de institucionalizar as exigentes condições de comunicação do processo democrático.

A ideia de uma democracia deliberativa fundamenta-se, de acordo com Benhabib (1996, p.69) no princípio de que "as decisões que afetam o bem-estar de uma coletividade devem ser o resultado de um procedimento de deliberação livre e razoável entre cidadãos considerados livres e iguais moral e politicamente". Bohman (1996, p.2) entende o clamor por mais deliberação como uma demanda por uma ordem política mais racional na qual a tomada de decisão envolve o uso público da razão. A legitimidade das decisões públicas deveria ser determinada pelo julgamento crítico de cidadãos livres e iguais. Já Guttmann e Thompson (2009, p.3) enfatizam que o modelo deliberativo de democracia afirma a necessidade de que as decisões tomadas pelos cidadãos e seus representantes sejam justificadas. Representantes deveriam, portanto, expor as razões de suas decisões e responder às razões expostas pelos cidadãos. A deliberação não seria um método pervasivo de tomada de decisão. Nem todas as questões seriam resolvidas através de deliberação, e outros métodos conviveriam com os espaços deliberativos de construção do consenso. Os cidadãos passariam de objetos passivos da legislação e das políticas públicas a agentes autônomos e corresponsáveis pela governança de sua própria sociedade.

Contudo, Bohman (1996, p.3) enxerga dificuldades na deliberação que advém de desigualdades entre cidadãos no que tange aos diferentes níveis de competências cognitivas e

[24]Esse modelo de democracia tem seu maior expoente no austríaco Joseph Schumpeter (1956) para quem o deficit de informação do cidadão médio sobre temas que fogem de seu cotidiano o impedem de formar junto com seus concidadãos uma vontade geral ou um consenso informado sobre o bem público, por isso o cidadão médio deveria delegar essa tarefa à elite política escolhida através do voto para exercer o poder de decisão. "O método democrático é o arranjo institucional para chegar a decisões políticas no qual indivíduos adquirem o poder de decidir por meio de uma luta competitiva pelos votos do eleitor". (Idem, p.269).

de posse de recursos que constrangem a participação igualitária nos processos deliberativos. Qualquer decisão democrática precisa resultar de acordo com Bohman (Idem, p.4-5) em algum grau de deliberação. O processo deliberativo torna-se importante, portanto, enquanto procedimento gerador de consensos que cria a obrigação política, uma vez que os cidadãos ao sentirem-se parte do processo de tomada de decisões criam um vínculo ético com sua aplicação.

Guttman e Thompson (1996, p. 11-12) entendem, a partir de uma análise da democracia norte-americana, que há um deficit deliberativo tanto na teoria quanto na prática democrática. Os autores consideram que a deliberação não deveria ficar confinada a convenções constitucionais, opiniões da suprema Corte ou seus análogos teóricos, mas precisa ser expandida à democracia média, ou seja, fóruns públicos que congregam cidadãos, sejam governamentais ou parte da sociedade civil. Democracia média para os autores seria as discussões e processos ocorridos no cotidiano das pessoas e que acabam tornando-se tema de leis, discussões jurídicas e políticas públicas. Na linguagem habermasiana, seriam os processos de discussão política e deliberação no mundo da vida, que serviriam de *inputs* para que o sistema político elabore leis e políticas públicas resultantes das deliberações ocorridas na esfera pública. (GUTTMAN e THOMPSON, 1996, p.40). Como atua o jornalismo de serviço ao pretender iniciar uma discussão entre cidadãos e poder público sobre a resolução de problemas, é a questão que pretendemos desnudar. Nossa hipótese é que no fórum criado pelo jornalismo de serviço, a Globo guia-se por um agir instrumental cujo fim é angariar poder simbólico, parasitando a fala dos participantes. Logo, o fórum criado pelo jornalismo de serviço não poderia ser tido como um fórum deliberativo.

4.2 Simulando o Fórum

O jornalismo de serviço oferece aos demandantes uma participação confinada ao enquadramento que o telejornal dá à deliberação. As audiências do telejornal também são incluídas no fórum deliberativo simulado pelo telejornal. Dessa forma, cria-se uma arena que a princípio deveria ter como participantes os moradores das localidades atingidas pelos problemas e o poder público. As equipes de reportagem do NETV e seus âncoras entrariam como mediadores. Tudo isso sob os olhares de um público indefinido, disperso no tempo e no

espaço, que julga o desempenho de participante, tornando-se assim partícipe também dessa arena. Apesar de não estar presentes nas discussões de pauta ou produção de reportagens, a presença da audiência é presumida (VIZEU, 2005), principalmente pelos jornalistas, que incorporam determinadas rotinas e práticas ao seu trabalho para dar conta de responder ao que acreditam ser os anseios do público. Mesmo embasada em pesquisas, a tarefa de atrair a audiência é um jogo de tentativa e erro. É preciso não apenas que os demandantes do calendário do NETV sintam-se ouvidos e participantes, mas que a audiência tenha a sensação que o telejornal esteja dando voz a essas pessoas, e sinta-se partícipe desse fórum.

A tentativa de construir um efeito de participação pelo NETV baseia-se na transmissão direta do jornal. Ou seja, para que o discurso de participação seja colocado em funcionamento é fundamental que o telespectador sinta-se transportado ao fórum de discussão. A transmissão direta é a técnica que permite a possibilidade de construir o efeito de simultaneidade em todos os momentos das matérias do jornalismo de serviço, mesmo nas partes gravadas anteriormente nas comunidades. O discurso jornalístico tenta a todo momento trazer a marca da atualidade, e o jornalismo de serviço mesmo que se baseie em denúncias que podem ser apresentadas com maior flexibilidade em relação ao espaço temporal entre a gravação e o momento que vai ao ar, utiliza-se de artifícios para dar o caráter de simultaneidade às reportagens. Para entendermos a análise da simulação do fórum que fazemos aqui é preciso compreender a diferença entre transmissão direta e “ao vivo”. A transmissão direta é uma operação técnica “que permite a produção, a transmissão e a recepção de um programa de modo simultâneo”, já “ao vivo”, para os profissionais de TV, é tudo aquilo levado ao ar por meio desse procedimento operacional (FECHINE, 2008, p.26). Se a transmissão direta é um fenômeno técnico, o “ao vivo” é um fenômeno semiótico, pois “mais que um procedimento técnico-operacional, a instauração do 'ao vivo' na TV depende do modo como os discursos se organizam para produzir determinados efeitos de sentido”. Há estratégias de continuidade entre a transmissão direta e o que é gravado, que se dá através de marcas.

> Essas “marcas” de continuidade são tantas e tão variadas que qualquer tentativa de inventariá-las só parece operativa quando é parte da análise específica de um determinado programa. Para entendermos, no entanto, a natureza dos procedimentos de produção que resultam em tais “marcas” discursivas vale a pena relacionar pelo menos algumas das características gerais observadas na organização formal de qualquer programa que se propõe a produzir um efeito de “ao vivo”, a despeito de haver ou não simultaneidade entre a produção e a recepção: a) a linearidade temporal e a sequencialidade da transmissão, a inscrição da atualidade do tempo presente (o tempo de duração do evento corresponde ao tempo de transmissão do evento); b) a montagem é feita no momento mesmo da gravação através do corte de câmeras, sem necessidade de edição posterior; c) o registro dos acontecimentos se dá na imediaticidade de sua realização dando margem à incorporação do acaso e dos tempos “mortos”, dos problemas técnicos (queda do sinal, imagem sem foco, ruídos

> no áudio etc.) e das dificuldades de controle da situação (gafes e embaraços, confusões e momentos de tensão entre os participantes etc.). Estas "marcas" de continuidade entre programa e programação podem ser observadas em toda transmissão direta. Mas a inscrição de tais "marcas" em um programa não significa necessariamente que a transmissão é direta. Num e noutro caso, porém, estas "marcas" buscam instaurar um mesmo efeito de "ao vivo", dando ênfase a tudo que possa imprimir àquilo que é exibido o sentido da atualidade (associado à construção de uma proximidade com os fatos e da autenticidade (associada à construção de uma certa aleatoriedade na transmissão). (FECHINE, 2008, p.30)

A transmissão direta das cobranças e das passagens, assim como a volta ao estúdio após a reportagem gravada de onde é feito o *link* ao vivo para o local onde o repórter (muitas vezes o mesmo da reportagem onde a demanda é apresentada), cria essa continuidade entre o que é gravado e o que é transmitido em tempo real. Claro, que há um contrato de confiança entre produção e recepção. Apesar de ser criado o efeito de simultaneidade, há vestígios dentro do programa que permitem ao telespectador identificar o que é gravado e o que é transmitido em tempo real. Queremos chamar aqui atenção para os efeitos de simultaneidade que ajudam a criar também um efeito de participação. Participação não só de denunciante/fonte, mas também do telespectador. Não só os moradores das comunidades são representados, mas também os telespectadores que partilham do mesmo aqui e agora, principalmente no momento da cobrança. Na transmissão direta, há a sensação de que a recepção pode "capturar" a "enunciação propriamente dita" do discurso do telejornal, o que, como comenta Fechine (2008, p.59), "é tão improvável quanto alcançarmos a nossa própria sombra".

Analisamos a simulação do fórum deliberativo em três ocasiões, que foram os três casos estudados em nossa pesquisa de campo: a luta dos moradores do Loteamento Santa Maria, em Camaragibe, por transporte público; a disputa entre os moradores da localidade do Vietnã, no bairro de Torrões, e a Prefeitura do Recife pela reativação de um posto de saúde e a reivindicação da localidade do Alto José Bonifácio pela reforma da quadra de esportes do local. Procuraremos mostrar o contexto que faz com que as pessoas recorram ao calendário através de entrevistas semi-estruturadas e nossa observação do local, e que não estariam disponíveis através unicamente das análises das reportagens.

4.2.1 O Posto de Saúde no Vietnã

A localidade do Vietnã, no bairro de San Martin, Zona Oeste do Recife, convive com o problema da falta de um posto de saúde, desde que a unidade que funcionava dentro do Vietnã foi desativada por falta de estrutura. Os profissionais de saúde que trabalhavam no posto pediram sua interdição à prefeitura, e desde então os moradores do Vietnã precisam peregrinar para conseguir o atendimento primário na Rede Pública de Saúde. Por um tempo foram atendidos no Posto Lessa de Andrade, no Bairro da Madalena, na Zona Norte do Recife. Em outro momento passaram a ser atendidos em um posto próximo a Ceasa, a cerca de 2km da antiga unidade. Além da distância, difícil de ser percorrida por pessoas doentes e sem recursos para um transporte rápido até os postos provisórios, o posto de saúde cria uma relação entre pacientes e profissionais de saúde por conta da proximidade física. Os pacientes acamados e com dificuldades de locomoção eram atendidos em suas próprias residências. Para completar as reclamações, os moradores do Vietnã se queixam da recorrente recusa em serem atendidos em postos de outros bairros, para onde são deslocados. A promessa feita pela Prefeitura foi a transferência da unidade de saúde para o prédio onde, no momento, funciona o Instituto de Assistência Social e Cidadania (Iasc) que faz acolhimento de pessoas em situação de vulnerabilidade. Pleito referendado em votação no Programa Orçamento Participativo.

Depois de um ano de desativação da unidade de saúde localizada na localidade onde vivem, os moradores do Vietnã, ainda conviviam com o problema e resolveram acionar o calendário do NETV para resolver a sua demanda. As dificuldades para que os moradores atinjam seus objetivos iniciam-se na própria mobilização. A Associação de Moradores encontra-se praticamente desativada porque o seu presidente, na época da pesquisa, estava preso por tráfico de drogas, mas continuava tentando exercer influência sobre os rumos da associação mesmo a partir do cárcere, impedindo a realização de novas eleições e a tentativa do vice de assumir após a vacância do cargo. O presidente encarcerado tentou fazer com que um homem de sua confiança, estranho aos moradores do Vietnã, assumisse a presidência da Associação de Moradores da localidade através de procuração, sem sucesso.

Algumas mulheres, então, passaram a se reunir em torno de uma escola comunitária dirigida por uma antiga presidente da Associação de Moradores, Luíza. A escola comunitária vem sendo um local central dentro da comunidade mesmo para políticas de cunho assistencialista, como a distribuição de leite. Outro ponto a ser destacado, é a presença de

novos moradores na localidade que, segundo moradores mais antigos, estão deteriorando o Vietnã, por terem aterrado um canal para construírem moradias sobre a passagem de esgoto, e sob fiação de alta tensão instalada Companhia Hidrelétrica do São Francisco (Chesf). Alguns antigos moradores, como Luíza, reclamam do aumento da população sem a melhora da estrutura, e consideram que eles devem ser deslocados para um lugar mais adequado, além de considerar que o Vietnã vem perdendo sua identidade. Esses novos moradores são chamados de invasores pelos mais antigos.

Da mobilização das mulheres da Rua Eduardo Custódio, onde está localizado o posto de saúde interditado, surgiu a decisão de chamar o calendário do NETV. As participantes do Clube de Mães resolveram convocar o Assessor Parlamentar Romário para participar do quadro calendário pelo fato de se expressar bem, apesar das divergências entre Romário e Luíza, surgidas em decorrência da administração da Escola Comunitária. Romário é uma liderança informal, já fez parte do Conselho de Moradores e participou do Orçamento Participativo, contudo não ocupa nenhum cargo em qualquer tipo de Associação no Vietnã. Sua influência dentro do Vietnã pode ser atestada pelo fato de sua atividade de cabo eleitoral ter lhe rendido um emprego no gabinete de um vereador do Partido Socialista Brasileiro (PSB), agremiação que governa a capital Pernambucana, após vencer as eleições municipais em 2012. A desenvoltura de Romário pode ser vista na primeira reportagem onde atua como guia do repórter, levando-o até o prédio prometido pela prefeitura.

Foram duas reportagens sobre o caso do Vietnã. A primeira no dia 13 de março de 2012, e a segunda, uma cobrança, no dia 02 de outubro de 2012. As primeiras reportagens são, geralmente as mais longas, e começam com os âncoras explicando a situação pela qual a localidade demandante está passando. Geralmente, a explicação remete à carência da população e à importância do serviço público em questão: educação, saúde, transporte ou a prática de esportes. O caso do posto de saúde na localidade do Vietnã exemplifica bem essa rotina.

> **Âncora 1**[caminhando pelo estúdio ao encontro da Âncora 2]: A Blitz do NETV circulando aqui pela Região Metropolitana trazendo sempre assuntos de reclamações das comunidades. Por exemplo, nós estivemos na comunidade do Vietnã, que fica no Bairro de São Martin.
> **Âncora 2:** A reclamação lá é que um posto de saúde municipal está fechado há um ano. Aí o que acontece? Como lá tá fechado, os moradores precisam procurar atendimento médico em outra comunidade, e a gente encontrou uma moradora que usa cadeira de rodas e pra conseguir atendimento precisa da ajuda de qualquer pessoa, de um amigo, do filho. Bruno Fontes [repórter] esteve lá.

Figura 2 - Abertura Matéria Vietnã

O discurso dos âncoras já retrata, antes mesmo de começar a exibição da reportagem, o papel que o telejornal atribui a si mesmo. O repórter do NETV “esteve lá” onde o serviço público não está funcionando não só para mostrar ao público o que se passa, mas para averiguar, fiscalizar e, a partir daí, cobrar providências das autoridades públicas responsáveis pelos problemas. A atribuição do papel de procurar e “avaliar” os problemas da “comunidade” é evidenciada no trecho “Como lá tá fechado, os moradores precisam procurar atendimento médico em outra comunidade, e a gente encontrou uma moradora que usa cadeira de rodas e pra conseguir atendimento precisa da ajuda de qualquer pessoa, de um amigo, do filho”.

Depois dessa apresentação, começa a reportagem, gravada anteriormente. A depender do repórter que grava a matéria, a edição é feita em ritmo de “ao vivo”, é mais ágil, com poucos trechos com o repórter falando em off[25]. É o caso das matérias feitas sobre o caso do Vietnã. A equipe de reportagem avisa com um dia de antecedência ao morador que entrou em contato com a emissora que irá visitar a localidade, e pede para que sejam reunidas pessoas perto de algum ponto específico da comunidade, preferencialmente em frente ao equipamento público que não funciona (quadra, posto de saúde, creche, escola, cano estourado, rua

25 Quando o repórter narra acontecimentos ou passa informações sem que sua imagem seja mostrada, sendo que sua voz não é gravada no mesmo momento em que a imagem. O repórter sobrepõe sua voz, dentro de um estúdio, sobre imagens anteriormente gravadas.

esburacada) para que sejam feitas imagens que retratem o problema para o telespectador. Nas reportagens feitas no Vietnã, os moradores se reuniram em frente ao Posto de Saúde desativado.

> **Repórter:** A Rua Eduardo Custódio fica dentro da comunidade do Vietnã que pertence ao bairro dos Torrões. Só pra que vocês entendam onde nós estamos [entra um recurso gráfico com um mapa explicando a localização do repórter], vamos mostrar então...bem pertinho da Avenida Abdias de Carvalho e da Ceasa. Voltando agora pra cá [Repórter começa a caminhar pela rua], você vê que tem muitas crianças aqui, tá? Essas mulheres estão esperando a nossa reportagem. Elas chamaram a gente. Tem também os homens aqui. Por quê? Porque elas estão desse lado, mas se virarmos pra cá [giro da câmera], o motivo é esse aqui, ó. O posto de Saúde da comunidade está fechado, está de cadeado e tem o vigilante lá dentro, ele viu que a gente tava filmando e tá lá dentro, não tá querendo aparecer. Ele não permitiu que a gente entrasse pra mostrar. Tem até aqui, ó. [câmara apontando para um cartaz no interior do posto]. Acolhimento segunda e sexta, sede da Associação de Moradores. Mas, de acordo com elas. [apontando para as mulheres aglomeradas em frente ao posto de saúde].
> **Repórter:** Qual foi a última vez que o posto de Saúde aqui do Vietnã funcionou, atendeu vocês?
> Moradora: Faz um ano que nós não somos atendidas aqui no posto.
> **Repórter:** Aqui na Rua Eduardo Custódio, não?
> Moradora: Por conta das chuvas que encheu o posto, né? Aí as médicas fizeram um documento assinaram e mandaram os agentes de saúde assinar, e levaram pro distrito sanitário. Aí elas mesmo interditaram o posto.
> **Repórter:** A senhora falou da chuva e eu vou ver aqui mostrar [apontando para o esgoto a céu aberto], que a rua não tem esse sistema de esgoto de drenagem. Mesmo com o sol, vemos o esgoto aqui, em frente ao posto de saúde.
> **Morador 2:** Estamos querendo que o governo tenha mais responsabilidade conosco para que a gente se sinta bem em ser um pagador de imposto.
> **Repórter:** Pagar o imposto e não funcionar. [começa a andar]
> Repórter: Você que estava aqui desde que a gente estacionou o carro de reportagem. Tava falando muito que as crianças estão sem atendimento, sem medicamento.
> **Moradora 3:** A gente quer que funcione aqui, que já era pra estar funcionando. Que não tem problema nenhum dentro desse posto. Faz um ano essa situação.. a gente vive com criança tudo doente aqui...
> **Repórter:** Você tem filhos?
> **Moradora 3:** Tenho três
> Repórter: Três filhos?
> **Moradora 3:** Tenho Três filhos. Se a gente for precisar, a gente tem que ir pra Ceasa de Madrugada, pra pegar um medicamento, um médico, porque a gente aqui não tem.
> **Repórter em off** [arte mostrando a distância entre o posto de saúde desativado e para onde os moradores precisam levar seus filhos]: Agora a Moradora 3 leva os filhos para serem atendidos em um posto de saúde que fica na Ceasa. Veja a distância. Percurso de quase 2km e é preciso atravessar a pé a Avenida Recife e a BR-101.
> (…)
> **Repórter em off:** Enquanto a gente conversava com as mulheres, Romário e pediu para falar também.
> **Romário:** A gente pelo orçamento participativo ganhamos o local para fazer o posto de saúde. Se dessem pra vocês fizerem a reportagem, a gente ia mostrar a você onde é que nós ganhamos.
> [A partir daqui a imagem corta para outro momento quando Romário leva o repórter para mostrar o prédio que seria a sede do novo posto de saúde].

Percebe-se que mesmo gravada, a matéria interpela o espectador a todo instante a vivenciar a realidade dos demandantes através da fala dos próprios moradores e dos exemplos

escolhidos pelo repórter que gravou a reportagem na rua. O efeito busca transportar o telespectador para esse fórum onde os participantes não se apresentam, mas são apresentados segundo os padrões selecionados pelo enquadramento das perguntas feitas pelo jornalista.

Figura 3 - Fala Povo Vietnã

Figura 4 - Posto de Saúde Desativado

Nesse momento da matéria, o repórter vai até o prédio do Instituto de Assistência Social e Cidadania (IASC) da Prefeitura do Recife, onde fora prometido aos moradores das localidades que seria construído o novo posto.

> **Repórter:** Essa confusão toda do posto de saúde lá atrás na Rua Eduardo Custódio. Agora a gente está na 21 de Abril. Romário encontrou a gente lá e pediu pra gente vir pra cá pra mostrar o prédio aqui desse lado, ó. Vamos atravessar aqui, Romário. Vocês vão entender o que está acontecendo.
> **Repórter:** É neste local que o posto deve funcionar?
> **Romário:** É pra funcionar o posto de Saúde, certo?
> **Repórter:** Aqui atualmente tem o quê? Será que a gente consegue entrar?
> [Repórter aborda popular na frente do Edifício]
> **Repórter:** O senhor tá chamando, é?
> [Um funcionário chega ao portão]
> **Repórter:** Opa, tudo bom? O senhor pode abrir pra gente mostrar o prédio onde vai funcionar o posto?
> **Funcionário:** Deixa o diretor chegar aí, dar a ordem. Aí, eu posso. Entendeu?
> **Repórter:** tá
> **Repórter:** Reginaldo, atualmente aqui é o quê?
> **Reginaldo:** Aqui tá sendo um lugar que tá fazendo recolhimento das pessoas, tá certo?, que não tem aonde morar. Aí, o IASC, que é a secretaria do IASC....
> **Repórter:** um abrigo, né?

As reportagens do calendário, independente do ritmo imprimido pelos diferentes repórteres, preza por ouvir o maior número possível de pessoas das localidades. Contudo, esse grande número de pessoas escutadas durante as reportagens não resulta em uma polifonia, pois os moradores estão ali para escancarar suas carências. As demandas são dessas formas despolitizadas, pois os moradores são mostrados desde o começo como portadores de carências, e não sujeitos que possuem direitos. O funcionamento do calendário vai de encontro à ideia de uma cidadania ampliada em que os cidadãos são sujeitos capazes de criar e recriar os seus direitos durante a prática cotidiana de lutas. Os demandantes até possuem a oportunidade de apontar que tipo de resolução desejam, o que nem sempre é o que os repórteres negociam com as autoridades. O prédio onde funcionava o posto de saúde do Vietnã, segundo a prefeitura, possuía uma estrutura insuficiente, mas segundo os moradores essa não era a realidade.

Claro, que os moradores poderiam ser convencidos por funcionários da prefeitura acerca da necessidade da transferência do posto de Saúde para um novo prédio. É o que se espera em uma deliberação, que aqueles diretamente afetados pelo problema possam dar sua opinião sobre como resolver as questões coletivas. A maioria dos informantes expressou durante a reportagem e nas nossas entrevistas a preferência pela reativação do antigo prédio. Pode ser uma preferência equivocada do ponto de vista técnico, mas a mudança deve ser negociada com os próprios moradores. Pois poderia ser encontrada uma solução diferente. A reportagem decidiu focar no informante Romário, que além de ser o que melhor se expressava, era aquele que defendia a solução proposta pela prefeitura. Decisão que teria sido, segundo o próprio Romário, referendada em plenária do Orçamento Participativo. O mesmo acontece no caso do Loteamento Santa Maria em que o Grande Recife Consórcio de

Transportes defende a impossibilidade técnica da entrada de ônibus dentro da localidade, mas os moradores discordam. A emissora, mais uma vez, adere ao discurso oficial e passa a cobrar segundo os termos colocados pelo órgão responsável. O telejornal não busca incluir os moradores dentro da tomada de decisões. Pelo contrário, exclui-nos.

O discurso da exibição da carência funciona dentro dessa lógica. A Globo oferece a visibilidade aos moradores de localidades carentes, e em seguida negocia em nome deles. O papel dos moradores nas reportagens limita-se à oportunidade de dar visibilidade às suas carências, ou seja, são objetos da intervenção do poder público que deve prestar-lhes um serviço. A participação dos moradores se extingue nessa parte da reportagem, a partir daí não possuem mais voz. Ela pertence à emissora como pode ser visto durante as negociações com o poder público, feitas na maioria das vezes, ao vivo, como no caso retratado no Vietnã em que a Gerente do Distrito Sanitário onde está localizado o Vietnã presta esclarecimentos.

> **Âncora 2:** Olha, sofrimento tremendo. Deve haver uma explicação para esses moradores, e é isso que a gente vai saber com Bruno Fontes que agora está na Prefeitura do Recife está em busca de uma resposta [O Repórter surge no telão localizado dentro do Estúdio]. Boa tarde, Bruno.
> **Repórter:** Depois de Fazer a Blitz lá no Vietnã. A gente veio pra cá na Prefeitura do Recife. Nós estamos aqui embaixo. No prédio aqui na sede, na avenida Cais do Apolo, no bairro do Recife. Nós assistimos essa reportagem, Clarissa. Boa Tarde, Clarissa. Boa Tarde, Márcio.
> **Repórter:** Nós assistimos essa reportagem com Roseli Nascimento. Roseli que é a gerente do Distrito Sanitário IV, e é responsável então por esse posto. Só lembrando que o distrito sanitário IV começa na Madalena, e vai quase até Camaragibe. Então, essa que nós mostramos. Ela é responsável por esse posto. E ela vai explicar.
> **Repórter:** A gente viu a Maria dos Prazeres. Ela chorou, se emocionou. Porque é difícil. Não é brincadeira sair de cadeira de rodas. Fazer aquele retão, passar pela Av. Recife. Tem até viaduto também, e ela tá preocupada. Ela precisa dessa ajuda. A gente precisa saber quando eles vão ter de volta um posto lá na comunidade. Mostramos também aquela casa lá na 21 de Abril. Vai mostrar aquela casa como Posto de Saúde? Boa Tarde, Roseli.
> **Gerente:** Boa Tarde, Bruno. Boa Tarde a todos. E gostaria de dizer que essa CASA [com ênfase] que funcionava a unidade realmente foi desativada porque ela fica abaixo do nível da Rua. Então toda vez que chove, a casa é inundada. Então dificulta o acesso tanto da Equipe, dos profissionais, quanto da comunidade. Por isso, ela foi desativada. Mas em nenhum momento, nós deixamos a comunidade desassistida. Essa comunidade é assistida a todo momento com uma escuta qualificada, o acolhimento. A escuta qualificada é feita por profissionais de nível superior, médicos, dentistas. E grupos...
> **Repórter:** Desculpe interromper, Roseli. Esse profissionais podem atender a. Moradora 5 que nós mostramos?
> **Gerente:** Uma outra...Um outro artifício é essa visita domiciliar. Nós fazemos visitas domiciliares não só pros acamados, mas pra pessoas com problemas de locomoção como D. Moradora 5. Então...
> [Corta pra imagem com D. Moradora X5de cadeira de rodas].
> **Repórter:** Estamos com imagens dela . E eu falei com ela nesse dia, e ela disse que não estava recebendo em casa. Vocês têm como identificar essa moradora, e ir até a casa dela?
> **Gerente:** Temos. Nós temos, através dos agentes comunitários de saúde, saber onde ela mora e aí ir uma equipe fazer visita domiciliar com a D. Moradora 5 pra ela não ter que precisar atravessar esse momento nessa unidade que está provisoriamente no

> Ceasa, na Ceasa. Agora, esse agendamento é feito na comunidade através desse acolhimento.
> **Repórter:** Deixa eu aproveitar aqui o calendário. Eu queria que você marcasse então essa data pra saber quando a casa mostrada que por enquanto serve de abrigo pro IASC quando ela vai ser transformada em posto de saúde, a gente já marcar. Eu conversei com você antes, já abri setembro que você já disse que daqui a seis meses. Queria que você marcasse a data aqui pra gente no mês de setembro.
> **Gerente:** Tá. Bruno, eu só queria colocar uma coisa. Tudo isso foi pactuado com a gestão, com a comunidade e com os trabalhadores, tá? Então, isso é importante. Essa questão dessa casa. Então, eu acredito que seis meses, podemos colocar dia 17, uma segunda-feira. Pode ser? 17 de Setembro.
> **Repórter:** A gente agradece aqui, Roseli. E a gente esclarece que eles estão sim, atendendo. São 2.500 famílias. Mas a gente volta lá, no dia 17 de setembro. O calendário fica com você, tá? E a gente mostrou esse problema aqui, pessoas sem o posto de saúde lá na comunidade, mas esse calendário traz sim resultados.

O caso da moradora idosa com problemas de locomoção é emblemático. Ela é utilizada como símbolo da carência no Vietnã. Quando surge na matéria, sentada em uma cadeira de rodas, a primeira parte do corpo que surge na tela é sua perna amputada. Em seguida, a câmera sobre lentamente até seu rosto em lágrimas. De forma alguma, o problema dessa moradora é algo menor, ou a ser desprezado. Contudo, desde o começo a moradora é retratada como alguém carente, e não como um sujeito de direitos, uma atitude próxima à filantropia. O caso dela não é extrapolado para outras pessoas que passam pelas mesmas dificuldades. O repórter pede que o caso específico mostrado na reportagem seja resolvido, quando sabemos que há outras pessoas com dificuldades de locomoção ou acamados como aconteceu com o marido da informante Helena que acabou falecendo por complicações de diabetes. O marido de Helena não podia se locomover, e sua esposa conseguiu que os médicos fossem a sua casa apenas pouco antes de seu óbito.

As reivindicações dos moradores sobre a reativação do antigo prédio também não são levadas em conta. O discurso da prefeitura de transferir o posto para o prédio onde funciona o Iasc é aceito sem qualquer contestação pela reportagem do NETV. O repórter não pergunta se isso pode ser discutido com os moradores do Vietnã ou se há a possibilidade de o posto continuar a funcionar dentro do Vietnã, mas em outro prédio. Se houve alguma negociação entre prefeitura e equipe de reportagem, aconteceu antes da transmissão da cobrança. Talvez, a aceitação das soluções dadas pelo poder público facilite a cobrança do NETV, mas o que parece ser a causa desse comportamento é a imagem do poder público como gestor de pessoas, enquanto a emissora tenta atuar, através do jornalismo de serviço como uma ouvidoria.

A última parte das matérias é a cobrança. Nas primeiras reportagens, a cobrança é feita diretamente a um representante do setor do poder público responsável por resolver a

demanda. Após a matéria gravada, há um corte para o estúdio que transmite em direto. Os âncoras fazem comentários sobre a reportagem e abrem um *link* ao vivo, geralmente para o órgão público responsável por resolver aquela demanda onde há um repórter pronto a fazer a cobrança pela comunidade. O repórter surge no telão do estúdio e começa uma conversa com os apresentadores localizados no estúdio. A sensação de simultaneidade é criada mais uma vez. O telespectador é interpelado a sentir-se partícipe da conversa entre âncoras e repórter. Em seguida, há outro corte, dessa vez para o cenário externo onde o jornalista está acompanhado do representante que assistira à reportagem gravada acompanhado pelo jornalista ao mesmo tempo que os telespectadores. Nesse momento de cobrança, os demandantes não estão mais presentes. O discurso dos demandantes é proferido pelo jornalista que ouve as demandas durante a reportagem gravada e, em seguida, cobra e delibera com o representante do poder público, barganhando acerca do prazo da resolução da demanda. É a partir do corte da reportagem gravada para o estúdio onde os âncoras vão conversar com os jornalistas que acontece o sequestro da fala dos demandantes. A partir daí, eles somem da deliberação.

Figura 5 - Âncoras e Repórter interagindo antes da Cobrança

Figura 6 - Representante do Poder Público e Repórter durante Cobrança

No caso das cobranças, os âncoras explicam o caso novamente e lembram que se trata de uma cobrança do calendário do NETV, dando um tom mais indignado caso as equipes do telejornal tenham visitado a localidade em muitas oportunidades. Essa entrada das reportagens são transmissões diretas e em todas as oportunidades seja uma Blitz ou cobrança, os âncoras portam-se como se estivessem conversando informalmente com o telespectador, como se o mesmo estivesse no estúdio ou mesmo dando a impressão de que os apresentadores estão dentro da casa dos que assistem ao telejornal. O esvaziamento da participação dos moradores e da politização das questões fica patente nas aberturas das cobranças que não são mais reivindicações dos cidadãos que moram nas localidades visitadas, mas *"cobranças do nosso calendário"* como atesta a abertura da matéria de cobrança acerca da situação do posto de saúde, na localidade do Vietnã.

> **Âncora 2:** A gente tem uma cobrança do Calendário do NETV no Bairro de San Martin, no Recife. Quase duzentas famílias estão sem um posto de Saúde perto de casa. A unidade de Saúde que funcionava lá foi fechada, certo, porque alagava quando chovia.
> **Âncora 1:** Agora, os moradores saem da Rua Eduardo Custódio [Apontado para um mapa no telão], seguem pela Avenida Recife, depois pela BR-101 pra chegar num posto de saúde que fica perto da Ceasa. Logo ali [apontando pro mapa], um percurso de quase 2km, onde sobram reclamações de todo mundo.
> [Corta para uma gravação feita em frente ao posto de saúde]

Em seguida, a matéria gravada começa e o repórter enfatiza que depois de seis meses da primeira visita nada fora resolvido, e os moradores do Vietnã continuam na mesma situação. Os moradores trazem cartazes reivindicando a reabertura do posto e cobrando a Gerente do Distrito Sanitário IV, que prometera resolver a falta de posto de saúde dos

moradores até o dia 17 setembro. Os cartazes, de iniciativa dos moradores, mostram como os participantes do calendário encaram a visibilidade oferecida pelo telejornal às suas carências. Os moradores veem naquele momento uma oportunidade de confronto com o poder público, e naquela ocasião os cartazes são um dos conteúdos do que Tarrow (2009) chama de repertório de confronto. O jornalismo de serviço não destrói a mobilização, pois é preciso que os demandantes tenham um mínimo de coordenação para convocar a emissora e para organizar a claque antes da gravação das reportagens, mas impede a politização da ação coletiva. Os cartazes servem apenas pra ilustrar a reportagem, pois novamente a reportagem cai no discurso da carência com a exibição da mesma idosa com dificuldades de locomoção, e mais uma vez a primeira parte do corpo da moradora a ser exibida é a perna amputada.

> **Repórter:** E depois de seis meses, nós estamos de volta aqui à comunidade do Vietnã na rua Eduardo Custódio, estamos bem perto da Av. Abdias de Carvalho. E vejam só, os moradores continuam reclamando, é como se nada tivesse acontecido. O posto de saúde está fechado, e eles aqui com os cartazes, estão bem chateados com a Prefeitura do Recife porque continuam sem o atendimento médico nessa região aqui de San Martin.
> **[…]**
> **Repórter:** Vamos terminar a reportagem aqui com a Moradora 5 [mais uma vez a câmera passeia de cima para baixo mostrando em primeiro lugar o pé amputado da moradora]. D Moradora X que a gente conversou com a senhora... Lembra que a senhora tava bem emocionada. [a moradora X começa a enxugar as lágrimas novamente]. Em seis meses, em me lembro que Roseli, a gerente do distrito lá disse que ia conseguir atendimento com a senhora. A senhora conseguiu? A senhora tá recebendo?
> **Moradora X:** Eu mandei meu médico buscar o remédio que eu não tive condição de ir. Agora, um posto longe daqui, né? Não posso pagar um carro.
> [Corta pro prédio do Iasc]
> **Repórter:** Depois de sair da comunidade do Vietnã, nós viemos aqui na Av. 21 de Abril no bairro de San Martin, estamos em frente ao prédio do Iasc, no centro de convivência, de acordo com a prefeitura é aqui onde vai funcionar o novo posto de Saúde. Só que existe um problema. Os profissionais que estão aqui do Iasc precisam de um outro local para trabalhar. E a prefeitura está resolvendo isso para depois reformar esse prédio, e fazer um novo posto de saúde. Enquanto o problema não é resolvido, esse impasse, eles disseram que as famílias vão ser atendidas por meio de visitas domicilares. E eu marquei aqui trouxe outro calendário de 2012. Marquei pro dia 17 de dezembro pra gente voltar aqui, e saber se nesse local, no prédio do centro de convivência. O posto de saúde da comunidade do Vietnã vai estar funcionando.

A reportagem termina com o repórter sozinho na frente do prédio que, segundo a Prefeitura, deveria abrigar o novo posto de saúde. O repórter sozinho e já isolado dos moradores decide que a equipe de reportagem voltará no dia 17 de dezembro de 2012. Até o fechamento de nosso trabalho de campo, em agosto de 2013, as equipes de reportagem do NETV não tinham voltado à localidade do Vietnã. Importante frisar que o enquadramento da carência não acontece sem o consentimento dos moradores, pois há uma negociação simbólica em que a Rede Globo entra com grande poder de barganha, pois os participantes do calendário precisam resolver os problemas da localidade onde vivem, e a Globo lhes oferecem

visibilidade a essas demandas perante o poder público, e à grande audiência do telejornal. A exposição que a Globo dá aos problemas faz com que os participantes do calendário acreditem que o poder público possa temer tal visibilidade e sejam mais céleres nas resoluções das demandas. Essa negociação simbólica pode ser expressa no depoimento do informante Romário quando ele coloca o problema nos seguintes termos: “nós fizemos nossa parte e a Globo fez a parte dela”. A “nossa parte” consiste em surgir nas reportagens, segundo o enquadramento da carência como o próprio Romário nos confessou ao admitir que teria orientado como a moradora que aparece em cadeira de rodas deveria se comportar na reportagem.

> **Romário:** Aí chamamo a Rede Globo pra Rede Globo mostrar o que tava acontecendo, né?, dentro do bairro aos órgãos públicos, *ela fez a parte dela, nós fizemos a nossa, mas os órgãos públicos não fizeram a parte dele*, entendesse? Porque nós ganhamos um terreno pra fazer o posto de saúde, foi mostrado também na reportagem. […] E dentro desse terreno, nós colocamos o quê? Pô se até o momento, eles não fizeram sequer as nossas ruas pra eles fazerem um prédio saindo do solo até em cima. Então, vamos fazer o seguinte não tem o prédio aqui do Iasc. Então vamos fazer assim, vamos fazer um jeito de trocar o nosso terreno pelo prédio. Aí acertaram tudinha pá pá pá e tal...Só ficou na conversa. *Foi aí que chamamos, você deve ter visto, Dona Prazeres, a senhora de cadeira de rodas. “Fala aí Dona Prazeres”. Aí eu orientei, falei o que ela podia dizer. Ela foi lá, fez a partizinha dela tanto aqui quanto lá no posto. Ela falou, e até o momento nada.* Chamamos ela, a Rede Globo, porque achamos que os órgãos públicos temia ela, entendesse? Mas até o momento nada.
> **Entrevistador:** Vocês ligaram de novo?
> **Romário:** Ligamos e até o momento eles respondem assim tem muitas tarefas desse mesmo tipo, e outras comunidades já tá na frente. Então, a gente vai anotar aqui e a gente vai aguardar a vez de vocês

A população do Vietnã tenta começar a se mobilizar depois de sua Associação de Moradores que deveria servir como um dos polos de organização política da comunidade ser dominada por um presidente com traços autoritários. Há um desejo de agir tanto que chamar o calendário como revelou Luíza foi o último recurso depois de não conseguirem entrar em contato com o poder público e ver suas reivindicações atendidas. A informante Helena revela que os moradores planejavam usar um repertório de confronto mais agressivo contra o poder público: um bloqueio de rua.

> **Entrevistador:** Vocês estão em contato com a Globo?
> **Helena:** Não, que a gente tá esperando a resposta de Seu Romário, ele é que tá na frente disso tudo aí.
> **Entrevistador:** Se vocês enfrentassem outro problema, você tentariam resolver com o poder público ou chamariam logo a Globo?
> **Helena:** A gente fecharia uma rua dessa aí pra chamar a atenção do poder público porque aí vem reportagem. A gente tá se movimentando pra fazer esse protesto. Não sei qual é o dia. A gente vai fazer porque a gente não aguenta mais. Tem gente doente aqui.
> **Entrevistador:** E porque vocês não chamam o calendário, vocês não precisariam protestar?

> **Helena:** Porque a gente tá esperando a resposta de Sr. Romário. A gente deu um prazo a ele de quinze dias, já se passaram dez. A gente tá esperando pra poder agir porque a gente não pode ficar nessa situação.

Parece-nos sintomático que Romário, ligado ao campo político profissional como assessor parlamentar de um vereador filiado ao partido que governa o Recife, procure apaziguar e ganhar tempo antes de uma decisão mais drástica como o fechamento de uma via. O bloqueio de ruas, embora seja um recurso exaustivamente utilizado em reivindicações populares, caso viesse a ser utilizado colocaria os manifestantes em outra posição: o papel de manifestantes, permitindo que politizem suas demandas, saiam do papel de simples beneficiários de uma ação privada. Para Mutzenberg (2009, p.11), o recurso aos bloqueios de rua coloca em relevo conflitos, antagonismos em que se definem adversários ou inimigos, revelam posições e princípios democráticos e autoritários, problematizam o privado e o público, redefinem espaços da política". Embora, o objetivo citado por Helena seja o mesmo do almejado quando chamaram o calendário, é inegável o maior poder de decisão dos manifestantes caso atinjam seus objetivos.

Como foi citado antes, o NETV ambiciona simular um espaço de deliberação e participação, e as críticas que cabem ao funcionamento desse fórum são muito semelhantes às feitas ao ideal de democracia deliberativa, embora os deliberacionistas venham tentando incluir a variável poder dentro de sua teoria. Os deliberacionistas clamam que para o funcionamento pleno de um ambiente deliberativo, as diferenças de poder e recurso devem ser abolidas, e que o melhor argumento deve sair vencedor das discussões, sendo este o fruto de consenso. Mansbridge et alli (2010) reconheceram a impossibilidade de se construir um consenso tão forte como o preconizado anteriormente pelos deliberacionistas, e expandiu o ideal clássico da deliberação, dando espaço aos interesses pessoais no processo deliberativo e às negociações, contanto que obedeçam critério da não coerção. Entretanto, os mecanismos de dominação são tão sutis que contam com a anuência dos próprios dominados e, pasmem para os deliberacionistas, são eles mesmos frutos de uma negociação. Afinal, como aponta Gramsci, hegemonia é o resultado da soma de consenso e coerção, e os teóricos da teoria deliberativa tendem a enxergar os dois termos da operação como momentos separados.

Por isso, a ação coletiva é fundamental até mesmo para que os subalternos entrem em qualquer discussão demarcando seu espaço político, as fronteiras que os separam dos dominantes. No caso do jornalismo de serviço, os moradores das localidades participantes do calendário são retratados como pessoas carentes que precisam da Globo para terem voz. Young (2001, p.679) reconheceu que o ativismo coloca um desafio aos democratas

deliberativos, pois os ativistas se negam a simplesmente debater com as elites políticas. De acordo com os ativistas, em uma sociedade onde há profundas desigualdades estruturais de ordem econômica e social, processos deliberativos formalmente inclusivos permitem desvios estruturais nos quais atores mais poderosos e melhor posicionados são capazes de dominar os procedimentos com seus interesses e perspectivas. Young (2001, p.684) reconhece que o democrata deliberativo não possui uma resposta satisfatória a este desafio ao não aceitar a suspeita do ativista de que a implementação de processos deliberativos dentro de instituições que constrangem seriamente políticas alternativas de modo a tornar praticamente impossível aos desfavorecidos propor soluções capazes de alterar posições estruturais ocupadas por eles. E, por um acaso, não é assim que a Globo agiu em vários momentos históricos do país?

A democracia deliberativa, para Young, deveria ajudar a criar marcos deliberativos nos quais estruturas básicas econômicas e sociais possam ser avaliadas; tais marcos deveriam em sua maior parte serem exteriores e opostos aos marcos da discussão política oficial. Ou seja, Young, em nosso entendimento, clama que a teoria da democracia deliberativa reserve espaço para processos deliberativos contra-hegemônicos. Tanto é assim, que autora (Idem, p.688) conclui que não só a teoria deliberativa, mas também a teoria democrática, “deveria se entender como uma teoria crítica, que expõe as exclusões e constrangimentos nos processos supostamente justos de tomada real de decisão, que tornam a legitimidade de suas decisões suspeitas”.

Outra tentativa de tentar dar à teoria deliberativa um aspecto mais prático e realista foi feito por Fung (2005, p.397-8) que entende a democracia deliberativa como um projeto revolucionário em dois sentidos: (1) clama por mudanças fundamentais nas bases dos processos de tomada de decisão, nas instituições que comportam esses processos e no próprio caráter desse processo; e (2) requer condições políticas, sociais e econômicas radicalmente mais igualitárias que as existentes atualmente. Para o autor, não há tanta distância entre o papel do ativista e do democrata deliberativo, que não se excluiriam. O autor discorda que ativismo e deliberação sejam dois polos extremos em um contínuo, e pensa que todo ativismo requer deliberação entre seus participantes antes de ser colocado em prática. Fica claro que os moradores das localidades atendidas pelo calendário deliberam entre eles, ainda que haja diferenças em grau de ativismo e recursos políticos. Contudo, a desvantagem da posição dos moradores na barganha tanto com a Globo quanto com os órgãos públicos fica clara na análise das reportagens e dos contextos. A teoria deliberativa, apesar das tentativas de incluir o poder

no seu modelo, ainda pretende resolver normativamente algo que é, primeiramente, uma disputa política.

4.2.2 Loteamento Santa Maria e a Questão dos Transportes

A falta de transporte público foi o problema que levou os moradores do Loteamento Santa Maria a participarem do calendário do NETV. O Loteamento Santa Maria é parte do distrito de Nossa Senhora do Carmo, localizado no bairro de Alberto Maia, em Camaragibe. Os moradores do local vivem em um pedaço do distrito afastado da Avenida Belmiro Correia, a principal via de Camaragibe, que atravessa a cidade e por onde passa a maioria das linhas de ônibus da cidade. Para chegar até a Avenida, os moradores precisam fazer uso do transporte alternativo que consiste em vans do modelo Kombi com capacidade para 12 pessoas. Anteriormente, o transporte era feito através de ônibus, mas estes foram substituídos pelas Kombis, que em razão da capacidade reduzida limitam a entrada de passageiros com direito à gratuidade a apenas uma pessoa. Além das reclamações em relação a demora para que passem, ocorrendo casos em que há intervalos de uma hora entre uma viagem e outra; os moradores, caso queiram se deslocar para determinadas localidades, são obrigados a pagar uma passagem para o centro de Camaragibe e outra para o destino em questão. O pleito dos moradores é que seja proporcionada uma linha de ônibus que os leve até o Terminal Integrado de Camaragibe, de onde poderiam tomar outra condução sem pagar mais uma passagem, seja ônibus ou metrô, para várias partes do Recife, como explica a informante Dilma.

> **Dilma:** É muito distante, né? Sobe isso tudinho aqui. Podendo entrar ônibus de novo pra gente ou um micro-ônibus, não sei. Tendo acesso daqui à integração, socorrendo a gente pra integração. Porque essas kombis vêm, passam direto e não vão pra integração. Aí não serve tanto assim pra gente. Também tem os estudantes e as pessoas deficiente, idosos. Se tiver um idoso, não entra outro, não pode. E o ônibus, a gente quer assim um acesso que dê pra integração, pros trabalhadores, né? Entendesse? É isso, a gente tá trabalhando sobre isso. Também pra entra ônibus aqui, eles lá dizem que a estrada é muito estreita, mas tem canto aí que eu vejo que é essa mesma largura a estrada e passa ônibus. Ali em Santa Mônica mesmo. Você conhece Santa Mônica, na entrada dos colégios? É bem estreitinho, e não passa ônibus ali? Não vai pra Santa Mônica? Entendesse. Por aqui? Por essa entrada aqui, chega logo ali no terminal dos ônibus. Aqui Santa Terezinha, por trás de Santa Maria. Não tem uma escadaria aí? Quando você vem aí? Uma escadaria? Você já vê ônibus ali, ó, atrás da gente. E aqui a gente não tem. Como é que sai a gente daqui pra outro bairro pra pegar ônibus, podendo vir praqui, entendesse? Aí eu conversando com as colegas pra gente se reunir e a gente falar porque o povo é que pode resolver isso porque os vereador daqui não tão nem aí, né. Prometeu antes de ganhar, né?, à gente.

Entretanto, o Grande Recife Consórcio de Transporte alega que como as ruas não possuem um bom calçamento e as casas estão muito próximas do espaço reservado à passagem de veículos, o tráfego de ônibus pelo Loteamento afundaria as vias e causaria danos estruturais nas residências. Os moradores alegam que por anos os ônibus transitaram pelas vias do loteamento sem que isso tenha acontecido. Além disso, o Grande Recife alega que as ruas precisam ser consertadas pela prefeitura para que linhas atendidas por micro-ônibus sejam implantadas no local.

O calendário foi chamado por iniciativa de um grupo de mulheres que moram próximas umas às outras: Amy, Dilma e Fátima, e o barbeiro Antônio que vive um pouco mais distante das três primeiras. Juntou-se a esse grupo o líder comunitário do Jardim do Viana, Roberto, que ao ver na televisão uma reportagem sobre o caso em outra emissora (TV Clube), resolveu aderir à causa do grupo. Roberto é erroneamente apontado nas reportagens como representante da comunidade. Por ter facilidade de expressão foi chamado pelo grupo a participar das reportagens. Esse grupo trabalha informalmente fazendo abaixo-assinados e outros tipos de mobilizações. Esse grupo de mulheres foi responsável por convocar a imprensa em outras oportunidades para mostrar os problemas da localidade. Não ocupam qualquer cargo em associações de moradores, embora Amy tenha tentado constituir uma Associação de Mulheres cujo nome não é fruto de uma questão de luta de gênero, segundo a mesma, mas para registrar um nome diferente do nome da Associação de Moradores. Por sinal, o grupo do qual Amy participa é muito crítico em relação à Associação de Moradores, considerada inerte por eles, embora a maioria tenha externado a vontade de que a Associação de Moradores de Nossa Senhora do Carmo fosse mais envolvida com os problemas dos moradores.

A Associação dos Moradores de Nossa Senhora do Carmo, distrito que engloba o Loteamento Santa Maria, é inerte, pouco representativa e sem renovação em seus quadros dirigentes. O presidente da Associação, Maciel, nos revelou que o estatuto permite reeleições ilimitadas. O presidente que o antecedeu teria ocupado o cargo por vinte anos. As eleições têm como votantes a diretoria e os sócios em dia com a taxa de manutenção de R$ 1 mensal. Maciel explicou que fica ao seu escrutínio decidir aumentar a representatividade das eleições para a diretoria da associação, mas se ele e a diretoria assim entenderem podem realizar uma eleição, na prática, indireta já que a população afastada da entidade não contribui financeiramente para sua manutenção. Parece-nos que Maciel está mais preocupado em manter a atual diretoria empossada do que aumentar a legitimidade da associação, abrindo o

pleito para todos. Quando perguntado se procurou saber sobre a movimentação dos moradores do Loteamento Santa Maria foi dúbio, pois atribui as ações desses moradores a motivos políticos, pois eram pessoas que teriam a intenção trazer outros políticos ao local. Quando perguntado se esses outros políticos eram políticos adversários daqueles que ele apoiava durante as eleições, desconversou, e deu respostas evasivas.

Realmente, os moradores do Loteamento trabalharam como cabos eleitorais para o atual prefeito de Camaragibe, Jorge Alexandre (PSB), e para um vereador (PSL). Contudo, segundo os próprios informantes, após as eleições as promessas feitas durante a campanha foram esquecidas. O laço com políticos profissionais é uma constante em todas as localidades visitadas durante as pesquisas. O trabalho de cabo eleitoral geralmente é retribuído com ganhos temporários durante as eleições ou algum cargo na administração pública, como aconteceu em duas oportunidades em nossa pesquisa, nas localidades do Vietnã e no Alto José Bonifácio. No Loteamento Santa Maria, não há ninguém empregado em cargos da administração pública, pelo menos até onde pudemos chegar em nossas entrevistas. Sentindo-se pouco representados pelos agentes do campo político e sem uma entidade local que possa funcionar como um canal de mobilização, os moradores do Loteamento Santa Maria recorreram ao calendário do NETV. Foram duas reportagens realizadas pela Globo no Loteamento Santa Maria. A primeira no dia 8 de novembro de 2012 e a segunda no dia 6 de dezembro de 2012. A primeira reportagem começa com o enquadramento que a equipe de reportagem pretende dar ao problema:

> **Âncora 1:** Olha, você vai conhecer agora uma comunidade de Camaragibe onde os moradores sofrem muito para consegui um Transporte Público. Veja só como é lá a situação. Se eles querem pegar o transporte perto de casa, eles só contam com transporte alternativo. Só que muitos motoristas só querem transportar uma pessoa com direito a gratuidade, no caso uma pessoa idosa, a outra opção é andar muito.
> **Âncora 2:** Andar muito, uma caminhada de cerca de 30 minutos. Durante o dia já é meio complicado, imagine então à noite com ruas escuras, um risco enorme de assaltos. Então, a Blitz do NETV esteve lá.
> [corta para a matéria]

A cobrança por gratuidade para idosos, decorrente da lotação das Kombis, que comportam o máximo 12 passageiros, é com certeza um problema que afeta o direito desse grupo. Mas a principal demanda dos moradores é a entrada de ônibus, em último caso, de micro-ônibus, fazendo a integração com o metrô ou outros ônibus no Terminal Integrado de Camaragibe. A reportagem começa com a menção a essa demanda, tendo seu início gravado em frente ao Terminal Integrado.

> **Repórter:** Timbi, aqui fica a estação Camaragibe do Metrô. Muita gente utiliza esse serviço que também poderia ser melhor aproveitado pelos moradores de uma outra

> comunidade, a do bairro Alberto Maia. Por que isso não acontece? É o que você confere agora, na Blitz do NETV.
> **Repórter em off:** O Terminal Integrado do Metrô fica nessa avenida, a Belmiro Correia. Ela é uma das movimentadas da cidade, e é por aqui que circulam também as principais linhas de ônibus. Mas tem um problema, eles não entram no Loteamento Santa Maria, no Bairro de Alberto Maia. Não chegam nem perto. [imagem das pessoas batendo palma e gritando "queremos ônibus]
> **Repórter em off:** Os ônibus são um sonho antigo dos moradores que esperam por eles há mais de quarenta anos. Isso mesmo mais de quatro décadas[26]. Sem os ônibus, o jeito é contar com as Kombis que fazem parte do Sistema Alternativo de Transporte. Aí outro problema. Elas são poucas e demoram a passar.

A partir daí a questão dos ônibus é esquecida, e o problema passa a ser a falta de gratuidade para idosos e suficientes, o relacionamento dos moradores com os kombeiros e o horário da circulação das Kombis.

> **Repórter em off:** Não bastasse a demora, chega o momento em que elas param de circular.
> **Morador 2:** Fica o tempo todo só nessas Kombis, chega seis, sete horas da noite, acabou. Não tem mais condições, mais. Um problema de saúde pra se resolver de noite aqui é a maior dificuldade porque não tem o transporte pra sair aqui de noite.
> **Repórter em off:** AS Kombis, claro, são pagas. Custam mais de R$ 1, a passagem. Valor que pesa no orçamento de Morador 3 [João] que é aposentado.
> **Morador 3:** Aqui, a Kombi é R$ 1,30 e lá é R$ 2,15, a passagem normal, a passagem pequena. Então, o prejuízo é grande. No final do mês, a gente querendo sair pro médico, o prejuízo é grande no final do mês.
> **Repórter em off:** Mas você deve ter se perguntado: Idoso não tem o benefício da imagem livre, gratuita? Nas Kombis não é bem assim, quem explica para a gente é moradora 4 [Dona Joazia] filha de Dona Marta que tem 67 anos, e anda com muita dificuldade.
> **Moradora 4:** Nós só anda nas Kombi só se não tiver ninguém com carteira. Se tiver uma carteira, quem tiver duas, três carteira, tem que pagar. Não tem perdão, pode andar de muleta, com uma perna só, tem que pagar. E ainda, eles cheio de direito pra levar.
> **Repórter em off:** Para evitar todo esse aborrecimento, morador 5 [seu cícero] que trabalha como porteiro à noite, prefere fazer como muita gente aqui. Caminha 35 minutos do Loteamento até a parada de ônibus mais próxima. De casa para o trabalho, e logo cedo do Trabalho para casa. Mais de uma hora perdida todos os dias.

A partir dessa parte da reportagem começa o uso da técnica chamado no jornalismo de "fala povo". A tendência a fazer uso do "fala povo", ouvir o máximo de fontes populares, é uma constante em toda reportagem do jornalismo de serviço com o intuito de conferir uma aura de participação popular e legitimidade às matérias. No modelo convencional de jornalismo, o "fala povo" serve como uma espécie de método para aferir informalmente os humores da "opinião pública" sobre determinado tema, sem qualquer validade estatística,

[26] Os informantes nos asseguraram que até 2007 havia linhas de ônibus atendendo a localidade. Inclusive em um espaço de pouco mais de dez anos duas empresas atenderam a localidade mudanças . Fátima vive no Loteamento há 19 anos, e garantiu ter presenciado a operação de duas empresas na localidade, Transcol e Mirim.

ainda que essa ausência de validade não seja citada nas matérias. No jornalismo comum pode ser usado para legitimar uma ideia prévia. No jornalismo de serviço, o “fala povo” é parte fundamental da própria reportagem, pois é preciso que os demandantes contem sua própria história. Os moradores das localidades visitadas pelo calendário são, na maioria das oportunidades, enquadrados em *close*, ou seja, de forma a mostrar que o rosto do entrevistado ocupe a tela de preferência frontalmente para dar a impressão de que o entrevistado está falando diretamente ao telespectador, tentativa de criar um efeito de proximidade. O povo fala, mas suas palavras não problematizadas como luta por direitos. O problema não é o direito à cidade, a circular por ela, mas ir ao médico, ao trabalho, ao colégio. A fala é enquadrada pela pergunta, responde-se aquilo a que o repórter pergunta. Ele coloca os problemas.

Figura 7 - Fala Povo no Loteamento Santa Maria

Após o fala povo, há um corte para o estúdio. Desta feita, a cobrança foi feita por notas. Provavelmente, para não perder a questão da simultaneidade as notas foram lidas ao vivo por um repórter de rua na cidade de Camaragibe, e não no estúdio como de praxe quando o órgão público responsável usa desse meio para responder às cobranças do telejornal.

> **Âncora 2:** Os moradores realmente esperam que os pedidos sejam atendidos, e dentro do transporte alternativo, a gente encontrou uma placa que as pessoas, que os moradores podem ligar e reclamar sempre. Vai aparecer pra você aí, o número dessa placa que é o 3458-2983. 3428-2983 que é o telefone que é o telefone da Secretaria de Trânsito e Transportes de Camaragibe onde a gente procurou a prefeitura, Clarissa.
> **Âncora 1:** E também o Grande Recife transportes, a gente vai falar com Bruno Fontes. Silvana, por exemplo, tem que voltar 10 horas da noite, tem o risco de assalto. [o repórter surge no telão do estúdio] O senhor que vai pro trabalho meio-dia, pegando um sol danado. Andando 30 minutos. Já chega no trabalho cansado, né Bruno? Quais são as respostas da prefeitura e do Grande Recife Consórcio?
> [corta pro repórter na rua]

> **Repórter:** E como disse o morador. Se tiver um problema de saúde, eles ficam medo de sair da comunidade. Olha nós estamos aqui ao vivo, no Parque Camaragibe, na entrada da cidade, mas antes nós pegamos essas notas com o Grande Recife Consórcio de Transportes, e também com a Secretaria de Trânsito e Transporte aqui da cidade. O Grande Recife, assim como o Roberto falou, Líder comunitário, ele é o representante, tem conhecimento, sim, desse problema. Eles estiveram lá na comunidade de Santa Maria, e disseram que as ruas são muito estreitas. Então, eles tem dificuldade em implantar o transporte público. Por causa dessa reportagem de Marjones. Eles vão voltar a conversar com os moradores, com os representantes que apareceram na nossa reportagem pra tentar resolver o problema nessa área. Já a secretaria de transporte enviou uma nota pra nossa redação dizendo o seguinte que vai acontecer em conjunto com a Grande Recife Transporte [Arte mostrando a nota grifada de amarelo] a regulamentação do transporte complementar. Então os veículos, as Kombis serão substituídas por micro-ônibus. Agora, eles não precisaram quando isso vai acontecer, não deram um prazo, né?, certo pra gente de quando vai haver a substituição porque isso é necessário para melhorar a qualidade do serviço. Enquanto isso, o Transporte Alternativo, eles vão reforçar a quantidade de Kombis pra tentar melhorar lá. Os moradores estão reclamando muito. E disseram também que vão fiscalizar se os idosos e as pessoas portadoras de necessidades especiais, elas estão com os bilhetes liberados porque elas não devem pagar. Eles também vão fiscalizar num prazo de 15 dias. Vão reforçar as kombis e também fiscalizar isso. É o que vamos acompanhar, estamos fazendo essa ponte com Márcio e a Clarissa, no estúdio, aqui da Cidade . A gente, agora, quer que vocês aí no Estúdio marquem um prazo pra que nossas equipes possam fazer essa cobrança.
> [Corta pro estúdio]
> **Âncora 1:** A gente vai marcar sim, Bruno, porque é importante sim essa troca da Kombi por micro-ônibus porque, inclusive, a comunidade tem essa demanda, tem passageiros precisando do transporte. Então, nós vamos marcar aqui. A prefeitura de Camaragibe falou que vai aumentar o número de Kombis dentro de quinzes dias, prometeu intensificar a fiscalização. Ta aí no nosso calendário pro dia 23, ainda esse mês, nós vamos voltar no Loteamento Santa Maria.

O silenciamento dos participantes do calendário é colocado mais uma vez em funcionamento. Para decidir os prazos dentro dos quais as promessas do Grande Recife e da Prefeitura de Camaragibe devem ser cumpridas, o repórter faz uma “ponte com o estúdio” e pede que os âncoras do telejornal marquem um prazo para que as equipes do NETV possam voltar ao local para cobrar. É de uma autorreferencialidade assustadora. Os moradores em nenhum momento definem ou, sequer, negociam datas. Outro trecho que chama atenção no discurso é o fim do diálogo em que um dos âncoras diz que vão marcar a data, pois a troca das Kombis por micro-ônibus é uma demanda da comunidade. Não custa repetir que a comunidade, de forma acertada ou não, deseja a volta da circulação de ônibus dentro da localidade, contudo isso não foi discutido com eles. Para os moradores, inclusive, o problema não é técnico, mas político. Ou talvez, econômico, pois dada a proximidade do Loteamento e do Terminal de Integração não parece economicamente viável uma linha que cubra um espaço de poucos quilômetros. A questão é que transporte é um direito, e não uma simples mercadoria.

> **Entrevistador:** Eles [Grande Recife Consórcio] não vieram pra avaliar o problema, não?

> **Antônio:** Foi, só pra ver. E eles botaram burocracia. Disseram que não comportavam ônibus. Claro que comporta ônibus, tinha ônibus aqui antes.
> **Entrevistador:** Mas que disse isso Foi o Consórcio, não?
> **Antônio:** Sim, foi o consórcio. A Mirim que levava até a Várzea, ela rodava aqui. Por que ela saiu daqui? Saiu daqui por causa da briga política, construíram aquela integração dizendo que ia entrar ônibus aqui, aí pararam o projeto, tiraram a Mirim e não veio mais nada.

Uma equipe de reportagem comandada por outro repórter foi responsável pela matéria de cobrança no loteamento Santa Maria, transmitida no dia 6 de dezembro de 2012. Embora, o repórter dessa matéria prefira utilizar a narração em off, o método do "fala povo" está lá, mais uma vez.

> **Repórter em off** [cenas do local feitas de dentro do carro da equipe de reportagem]: O loteamento Santa Maria fica na parte alta do bairro de Alberto Maia em Camaragibe. Aqui um dos maiores problemas da comunidade é o acesso ao transporte público. Os ônibus não sobem e para chegar ou sair daqui, os moradores dependem das Kombis que fazem o transporte complementar, mas elas nem sempre estão disponíveis. O serviço termina muito cedo.
> Corte para morador
> Repórter *in loco*: Até que horas vocês tem a Kombi aqui no Loteamento?
> **Morador1:** É até sete horas da noite.
> Repórter *in loco*: Por que as kombis para até as sete horas? O que que eles dizem?
> **Morador1:** Eles tem aquele horário de pegar e vão recolhendo. Vão recolhendo, quando chega sete horas recolhe. E a última Kombi que vem, traz os passageiros, volta e já não vem mais. E não tem mais viagem. É até sete horas, adeus e a gente fica a mercê.
> **Repórter em off** [imagens dos moradores debatendo na rua]: Dona X, que mora aqui há muitos anos, diz que não entende como o Grande Recife Consórcio de Transporte alegou que não é possível que os ônibus circulem no loteamento se eles já circularam no passado.
> **Moradora 2:** O grande Recife disse que se o ônibus vir vai afundar o calçamento e rachar as casas, isso não aconteceu em hipótese nenhuma quando o ônibus circulava aqui. E a gente necessita de destacar de Camarigibe pra outro lugar. A dificuldade é grande com os trabalhador, com nós que precisa ou ir num médico ou levar uma criança, ou nós mesmos. A Kombi não leva a gente pra fora.

As tomadas de dentro do carro da equipe de reportagem têm o mesmo objetivo do jornalista em frente ao posto de saúde no Vietnã, pois a pouca circulação de ônibus em uma localidade como o Loteamento Santa Maria, pouco populosa, é um tema de difícil captação de imagens. Não há como captar imagens de grandes filas de espera pelas Kombis, o que mostraria o desconforto realmente vivenciado pelos moradores. Outra imagem interessante é a que retrata os moradores da localidade aparentemente debatendo, o que mostraria um desejo de participação por parte dos moradores, relacionando-o à presença do calendário.

Figura 8 - Caminho Percorrido pelos Moradores do Loteamento Santa Maria

Nesse caso, a cobrança ao vivo foi realizada na segunda reportagem quando a equipe da emissora foi recebida pelo Diretor de Trânsito e Transporte de Camaragibe. Como sempre, nenhum morador participa da reunião, ou de qualquer negociação. As cobranças giram em torno da gratuidade e dos horários que são demandas dos moradores do Loteamento, mas não é o foco principal das reivindicações.

> **Âncora 1**: Desse jeito ninguém tem paciência de ficar esperando Kombis que raramente passam pela comunidade. A comunidade realmente espera o transporte público de qualidade.
> **Âncora 2:** Exatamente. É muito difícil viver dessa forma. A gente vai falar com Fernando agora ao vivo. Ele está perto da avenida principal de Camaragibe. Fernando quais são as respostas da prefeitura, do Grande Recife Consórcio, boa tarde. [Repórter no telão localizado no estúdio]
> **Repórter:** Boa tarde, Clarissa, Márcio. Boa Tarde a todos. A gente tá na Avenida Belmiro Correia, exatamente aquela avenida principal que a gente dizia da cidade de Camaragibe. Bem, a nossa produção entrou em contato com a Grande Recife Consórcio de Transportes, e eles mandaram a seguinte nota. O Grande Recife Consórcio de Transportes fez uma visita à comunidade de Santa Maria, em Alberto Maia, e constatou que a situação das ruas no local não é adequada para receber ônibus. Na visita, a comunidade se comprometeu a procurar a Prefeitura de Camaragibe para que a melhoria das ruas fosse feita. Depois disso, a própria prefeitura poderia pedir a implantação dessa linhas que serão feitas por micro-ônibus. Quer dizer, o Grande Recife Consórcio de Transporte diz que é possível, sim, que pelo menos os micro-ônibus circulem sim, no Loteamento Santa Maria.
> **Repórter:** Agora vamos saber a resposta da Prefeitura. Eu estou com Diretor de Transporte, Paulo Francisco, Diretor de Transportes (A repetição é do repórter) aqui de Camaragibe. A gente viu a situação, viu que as pessoas reclamam que as Kombis não estão atendendo da forma como poderiam atender, né? Um atendimento, melhor à população. Inclusive disseram que o número de Kombis foi ampliado de seis para oito, mas a *comunidade* não tá sentindo ainda essa melhoria. Isso tá acontecendo por quê? Na sua opinião, o que está acontecendo que as pessoas não sentem que o transporte complementar feito pelas Kombis está sendo suficiente? Boa Tarde.
> **Diretor:** Boa Tarde, Fernando. A gente ampliamos de seis pra oito, né? O período ainda é muito curto para que as pessoas se adaptem a esse novo sistema, mas isso não quer dizer que a gente não vá chamar todos os permissionários junto com

> sindicato e cooperativa, que são parceiros nessa luta. Então, nosso objetivo é que a população seja assistida, e principalmente no horário da noite. E outra questão que a gente viu....
> **Repórter:** As Kombis ...desculpe interromper ... as Kombis não podem interromper o serviço às 7 da noite como estão fazendo hoje?
> **Diretor:** Não, isso até agora não é do conhecimento da gente porque ao que a gente tem de reclamação é que os carros ...a gente ampliamos de seis pra oito junto com o sindicato e cooperativa e que se eles não tão atendendo, a gente já começamos a marcar uma reunião para segunda-feira com todos os permissionários, e aí a gente vai entrar na questão do regulamento. Vamos afastar, vamos suspender o permissionário que não estiver atendendo a população nesse horário da noite que aí não é fácil.
> **Repórter:** Até que horas as Kombis deveriam circular lá no Loteamento Santa Maria?
> **Diretor:** Até as 10h30, às 22h30. Em relação, Fernando, à quantidade de pessoas idosas. É um carro por Kombi, que tá dentro do regulamento.
> **Repórter:** Uma pessoa por Kombi...
> **Entrevistado:** É, uma pessoa. e carro maior, que na verdade não compete ao Santa Maria, são duas pessoas, mas mesmo assim os permissionários levam mais de uma pessoa. O pessoal tem levado mais de uma pessoa, isso tem sido feito.

No momento das cobranças, diferentemente do fala povo, os representantes do poder público aparecem em outros enquadramentos diferentes do close. Não é incomum serem filmados ao lado dos repórteres. Talvez para dar também um efeito de participação, mas como se o telespectador participasse de uma conversa a três: ele, o repórter e o representante do poder público.

Figura 9 - Cobrança de Representante do Poder Público ao Vivo

Ainda sobre a questão do enquadramento que o jornalismo de serviço procura dar às demandas um depoimento do informante Antônio nos chamou atenção. Quando perguntado

sobre os preparativos para a reportagem, sobre como foi a interação dele com a equipe da Globo, o informante nos deu a seguinte resposta.

> **Entrevistador:** Como foi a preparação pra reportagem? Eles chegaram só no dia, né? Como foi?
> **Antônio:** Tiveram no dia da reportagem, foram embora. Aí queriam, que queriam trazer...botar Kombi, só kombi. A gente disse "só Kombi não interessa". Porque a Globo disse assim, aliás o cinegrafista, o rapaz que tava fazendo entrevista. "Será que só aumentar as Kombis não resolveriam o problema?". Eu disse disse: "Não só as Kombi não resolvem não, porque as Kombi só vão até Bairro Novo e Tabatinga".
> **Entrevistador:** A Globo chegou com uma ideia aqui pra vocês?
> Foi. Assim, a gente disse que não queria, porque só interessa um transporte que dê acesso pra dentro do metrô, uma passagem que tenha validade dentro do metrô, que é pra turma decidir pra onde que ir. […] Kombi é transporte municipal, todo o foco é dentro de Camaragibe, leva pro centro e pra Tabatinga. Não adianta nada pra quem trabalha no Recife. Tem gente que faz faculdade em Olinda, faculdade em Jaboatão. Tem muitos alunos aqui que faz faculdade na Guararapes, em Jaboatão. Tudinho. Imagine só, a situação...

Esse depoimento mostra como o jornalismo de serviço tenta enquadrar as questões de forma a tornar os problemas das localidades como algo a ser gerenciado pelo poder público, e não problematizá-los enquanto direitos. Bachrach e Baratz (2011, p. 150) realizaram crítica à concepção pluralista de poder no qual este significaria apenas participação na tomada de decisão. Barachrach e Baratz (2011, p.151) continuaram a entender que o poder é exercido quando alguém participa da tomada de decisões capazes de afetar a vida de outras pessoas. Mas para os autores, há uma segunda dimensão do poder quando um agente consegue através da criação ou reforço de valores e práticas institucionais limitar o escopo de escolhas públicas aos temas inócuos a seus interesses. Isso impediria que fossem levados a público qualquer quaisquer temas que pudessem ser prejudicial a interesses de determinados grupos. Outra dimensão do poder, foi colocada por Lukes (p.27), que além dessas duas dimensões do poder colocada pelos pluralistas e por Bachrach e Baratz, adicionou a possibilidade de um agente exercer poder não só ao obrigar outros a fazerem algo contra sua vontade, mas também ao influenciar, moldar ou determinar seus desejos, pontos de vistas ou escolhas. Barisone (2012), ao observar experimentos deliberativos entre cidadãos de países pertencentes à União Europeia, chegou a conclusão que alguns participantes dos experimentos conseguem enquadrar os debates de modo a influenciar nos seus resultados, e essa é uma forma de poder.

O jornalismo de serviço enquadra o debate dentro de determinado modelo que já produz por antecipação o resultado. O repórter vai à localidade, expõe os problemas, escuta os moradores. Terminada a transmissão da matéria, gravada com antecedência, há uma tomada no estúdio que faz um link ao vivo com o repórter que está na presença do representante do poder público responsável por resolver a demanda da localidade em questão. Junto com o

repórter, o representante do poder público assiste a reportagem ao mesmo tempo em que o telespectador. Cria-se aí um fórum onde os moradores expõem ao jornalista suas queixas, e este em nome dessas pessoas cobra ao poder público frente a uma enorme audiência que, pelo efeito de mudanças de câmeras e tomadas, passa a ser também um participante, uma testemunha do que ocorre, e constrói suas próprias avaliações e imagens. O jornalismo de serviço tenta criar a sensação de participação no telespectador, ao mesmo tempo, em que silencia os moradores das localidades participantes.

4.2.3 Alto José Bonifácio e a Quadra de Esportes

A localidade do Alto José Bonifácio, situada na Zona Norte do Recife, foi a única localidade a ter sua demanda resolvida entre todas as analisadas em nossa pesquisa de campo. O Alto José Bonifácio entre todos os locais visitados na pesquisa é o que possui mais recursos políticos. Nas eleições de 2012, a localidade conseguiu eleger um vereador, residente no Alto José Bonifácio. O parlamentar pertence ao Partido Comunista do Brasil (PC do B), atualmente integrante da base aliada do PSB nas esferas municipal e estadual, e antes de assumir o cargo era presidente da Associação de Moradores do Alto José Bonifácio. Ademir é o atual presidente da Associação de Moradores, e está empregado como Assessor Parlamentar de seu antecessor. Ao contrário dos líderes, formais ou informais, de outras comunidades; Ademir não reclama dos políticos profissionais. Reconhece que é preciso fazer pressão sobre os órgãos públicos, mas ressalta seu perfil negociador. Importante notar que a Associação de Moradores possui um trabalho assistencialista muito forte entre os moradores. Ademir possui uma Kombi onde transporta pessoas doentes ou grupos de pessoas que agendam a retirada de documentos em conjunto.

A demanda que levou a localidade a procurar o calendário do NETV foi a manutenção da quadra de esportes, construída em 2008, e que nunca havia passado por uma reforma até então. O equipamento urbano apresentava uma série de problemas: vazamentos no telhado, problemas na calha, mau colocação das colunas de sustentação, banheiros e vestiário em péssimo estado e buracos na tela protetora. Os buracos na tela protetora era um dos menores problemas estruturais apresentados pela quadra, mas era o maior alvo de reclamações, pois a bola passava pelas falhas na tela e atingia os pedestres que passavam perto da quadra no momento em que as partidas de futsal eram disputadas. Ademir ressalta que a quadra, onde

antes era o Campo do Onze, foi construída durante a gestão João Paulo (PT) em 2008 por conta da proximidade do antigo presidente da associação e o então (e agora, atual) vice-prefeito, Luciano Siqueira, ambos do mesmo partido. Diferentemente das outras localidades, no Alto José Bonifácio, a decisão de convocar o calendário foi exclusivamente do presidente da associação que alega ter participado de mais de 100 reportagens desde 1991. Ou seja, já participou como fonte para a imprensa em vários momentos, e portanto, tinha conhecimento prático sobre como entrar em contato com jornalistas.

Foram gravadas cinco reportagens sobre a reforma da quadra de esportes no quadro calendário do NETV. A primeira foi televisionada no dia 9 de março de 2012, a segunda no dia 24 de abril de 2012, uma terceira consta da edição do NETV de 6 de setembro de 2012. As outras duas foram televisionadas em 2013: a quarta, levada ao ar no dia 27 de fevereiro de 2013, e a última quando a Globo foi "inaugurar" a reforma da quadra no dia 3 de agosto de 2013. Além dos maiores recursos políticos à disposição do Alto José Bonifácio, é preciso frisar que entre os casos estudados, a reforma da quadra foi o caso de menor complexidade. No caso da quadra do Alto José Bonifácio, o padrão se repete. Mais uma vez estão lá o "fala povo", e enquadramentos que colocam o telespectador como testemunha da história dos problemas vivenciados pelos demandantes.

> **Repórter:** Olha, eu estou em frente à Escola Estadual Caio Pereira, e se eu passar pra cá, você vai ver que tem a quadra que nós vamos mostrar agora. E a tela que protege a quadra está desse jeito. Veja só, eu posso entrar aqui sem nenhum problema [passando pelo buraco da tela de proteção da quadra]. E o nosso cinegrafista Beto Marques vai mostrar também, ó, muitos buracos, destruição.
> **Repórter:** Ademir, da Associação de Moradores, foi ele que chamou a gente. Bom dia, .
> **Ademir:** Bom dia, Bruno. Vê só. É a pressão da população por conta da manutenção da quadra que parou totalmente. A partir do momento que ela foi construída em 2008, nós cuidamos dela. Nós pagamos pela manutenção. A associação paga pro menino fazer uma manutenção, uma limpeza. Varrer tudinho, direitinho pra manter a quadra funcionando. Aqui acontece os melhores eventos, na quadra. Festival de quadrilha, festival de circo...
> **Repórter:** Uma área legal, em frente à escola estadual na parte alta, bonita, aqui do Alto José Bonifácio, mas a gente tá vendo que tem problemas.
> **Ademir:** A Emlurb, inclusive disse que foi aprovado o projeto pra fazer a manutenção da quadra.
> **Repórter:** Vou começar primeiro então com Dona Tereza. Passe pra cá. O que a senhora gostaria de dizer pra gente?
> **Tereza:** A tela está toda rasgada. Já fomos vítimas, eu e outras senhoras de bolada no rosto. A gente passa por aqui pra fazer qualquer caminhada, qualquer coisa, com medo.

As imagens na matéria ressaltam, assim como nas outras duas analisadas aqui, a demonstração da realidade vivida pelos demandantes. A quadra esburacada e mal cuidada é mostrada pela ótica do repórter e das câmeras do telejornal, e em seguida os depoimentos dos

demandantes. Todas as tomadas buscam colocar o telespectador na posição de testemunha para que “vivencie” aquela realidade. Algo comum em qualquer tipo de trabalho jornalístico, mas que nesse caso específico tem um outro papel além do informativo, busca a sensação de participação.

Figura 10 - Quadra Danificada no Alto José Bonifácio

Em seguida, Ademir mostra um ofício em que são listados todos os problemas da quadra de Esportes. A cobrança desta vez é feita através de nota.

> **Repórter:** Também tem uma estrutura de ferro que está solta. Você [Ademir] disse já fez uma lista dos problemas [A câmera foca em um ofício com os problemas listados], já enviou pra Prefeitura. Queria que você mostrasse Ademir, agora, essa parte também que ameaça desabar.
> **Ademir:** Essa aqui, ô. A calha, a gente não tem como fazer uma limpeza, nós da Associação. Nós aqui do Alto José Bonifácio não temos como subir aí, fazer essa limpeza. Até porque é risco. Já teve um colega nosso, que fazendo a limpeza da quadra se acidentou. Aquele ferro dali, está totalmente solto. A qualquer momento, uma bolada que atingir a estrutura da quadra, ela pode despencar na cabeça de alguém.
> […]
>
> **Repórter:** Fizemos essa blitz aqui com os moradores do Alto José Bonifácio. Você também pode ajudar a gente, sugerir outros assuntos pra gente fazer. Bruno Fontes do Alto José Bonifácio para a Blitz do NETV.
> [Corta para o estúdio]
> **Âncora 1:** A Empresa de Manutenção e Limpeza Urbana prometeu fazer uma vistoria técnica que é pra identificar o problema e programar os serviços de manutenção na quadra. A Empresa de Limpeza Urbana também disse que consertou essa semana o vazamento de corrente elétrica no poste de iluminação. Nós vamos voltar a comunidade no dia 9 de Abril. Uma segunda-feira, data que já está no calendário do NETV.

Figura 11 - Moradora Mostrando Problema a Repórter

Seguem-se mais duas reportagens com o mesmo enquadramento. Os repórteres exibem os problemas da quadra e os riscos que os moradores correm quando praticam esportes ou passam por perto. As respostas são dadas sempre através de notas pela Empresa de Manutenção e Limpeza Urbana (Emlurb). Até que na quarta reportagem, o enquadramento muda. Não só os problemas são mostrados, mas também o fato de que a Associação de Moradores e usuários da quadra de esportes é que fazem a manutenção por conta própria. Contudo, é dito na matéria que a associação e os moradores não possuem condições de realizarem reformas mais complexas. A reportagem, pelo tom adotado na cobrança, parece ser um ultimato à Emlurb que vinha respondendo às cobranças do calendário apenas através de notas.

> **Repórter em off:** Esta é a quarta vez que viemos ao Alto José Bonifácio mostrar o problema. Na primeira vez, no dia 9 de março do ano passado, a cerca já estava cheia de buracos, a iluminação era precária e tinha vazamento de corrente de energia no poste. Na época, a Emlurb disse que faria uma visita técnica para identificar os problemas, e programar os serviços de manutenção. Nós marcamos um prazo no calendário, e voltamos para conferir a situação no dia 24 de Abril. A situação era a mesma. Em nota, a Emlurb disse que estava preparando um projeto para recuperação do espaço. Nós voltamos pela terceira vez no dia 6 de setembro. Nada havia mudado. A Emlurb falou mais uma vez, através de nota. Disse que o projeto já estava pronto, que fazia parte de um pacote de requalificação de áreas de lazer do Recife, e que as obras começariam no fim do ano. 2013 começou, e no Alto José Bonifácio, continua tudo igual. Os problemas na quadra são os mesmos. A estrutura de ferro está com algumas barras soltas. As calhas também podem cair. Estão enferrujadas e cheias de lixo
> [...]
> **Âncora:** Procuramos, então, pela quarta vez, a Emlurb a empresa diz que está montando uma programação de reformas em áreas de lazer e praças das áreas de Recife. Essa quadro do Alto José Bonifácio vai ser incluída, e deve passar por uma

> requalificação ainda nesse primeiro semestre. Infelizmente, é a mesma resposta que recebemos em setembro, como a Gabriela falou, quando a Emlurb estava sob outra gestão, e promoveu fazer essa reforma em dezembro do ano passado. Vamos ver se agora, pelo menos, a promessa vai ser cumprida. Uma nova data marcada aqui no nosso calendário, dia de 8 de julho.

A reforma seria entregue à população no mês de maio de 2013, mas a Globo só voltaria ao local para inaugurar a quadra em Agosto. Nesse ínterim, realizamos nossa pesquisa de campo em julho. Quando chegamos de ônibus ao Alto José Bonifácio reconhecemos a quadra no mesmo instante. Ao nos aproximarmos, a placa indicando os detalhes técnicos da reforma ainda estava afixada perto da quadra. A obra estava orçada em R$ 60 mil. Durante as conversas com os informantes, incluindo o próprio Ademir, descobrimos que a reforma não contemplou todas as demandas mostradas nas quatro reportagens televisionadas até ali.

> **Entrevistador:** Mas o problema que vocês reclamaram da Globo já foi resolvido, né?
> **Ademir:** Em parte, porque ainda tem muitas falhas da obra lá. E a podação das árvores lá que a gente tem cobrado da prefeitura ainda não aconteceu. E tem muitos postes e fios envolvidos no galho de árvore e aquela calha que está estragada foi trocada, mas ainda tá com grande vazamento e o lixo tá caindo rapidamente e tapando criando muitos riscos.
> **[...]**
> **Entrevistador:** Vocês continuaram em contato com a Globo?
> **Ademir:** Eles não ligaram e a gente não ligou pra mostrar o que foi feito. Os novos desdobramentos do valor da obra que pro valor do serviço a gente considerou que foi feito pouco. Eu tecnicamente não tenho condições pra avaliar. Pela opinião de muitos, inclusive que trabalha em construção civil, o valor era alto, embora eles tenham ajeitado a praça e fizeram coisas que não tinha no calendário. As arquibancadas levam ainda muita chuva.[...]
> **Entrevistador:** Como foi o contato com eles [equipe de reportagem]?
> **Célia:** Foi legal, eles falaram. Eles perguntaram "Fale Dona Aurenice, o que a senhora se queixa da quadra?" Aí eu falei, né? Das telas rasgadas, do banheiro ali sem necessidade. E pensei que eles iam dá jeito.
> **Entrevistador:** Mas tem uma placa ali da obra. Ela foi concluída, né?
> **Célia:** Sim tem aquela placa ali, dizendo quanto ia gastar, quanto gastou. Fizeram essa placa só. A única coisa que colocaram foi essa grade aí. Novo aqui foi essa grade aí. E não trocaram, colocaram umas telinha aí em cima, colocaram outras tela aí de lado. Pronto só isso, não aumentaram nada. Coisa que a gente vê que não foi esse dinheiro todo.

No dia 3 de Agosto, a Globo televisionou a quinta e última reportagem sobre a quadra do Alto José Bonifácio. Ademir participou da matéria e deu o carimbo de resolvido. As mudanças que não foram contempladas na reforma não foram citadas nem a suspeita de alguns moradores de que o preço da obra estava aparentemente mais alto do que deveria.

> **Âncora 1**: Estamos de volta com o NETV para mostrar as cobranças do nosso calendário, como essas cobranças estão mudando as comunidades porque tem o carimbo de resolvido por aqui. Os moradores do Alto José Bonifácio, na Zona Norte do Recife, pediam a reforma da quadra esportiva da comunidade. Agora, a situação está muito diferente depois de quatro reportagens do NETV
> [Corta para a matéria]

> **Repórter em off:** A pintura é nova, assim com as telas de proteção da quadra de futsal. O teto, que antes estava cheio de buracos, ficou bem melhor. Em dias de chuva, ninguém mais vai se molhar por aqui.
> **Professor de Educação Física 1**: Molhava. Molhava, que a gente não tinha condições de fazer nenhuma atividade aqui, alagava mesmo.
> **Repórter em off:** A reforma da quadra do Alto José Bonifácio foi concluída em maio. Por quatro vezes, o calendário do NETV mostrou a situação da quadra. [corta para o gráfico do calendário] A primeira foi no dia nove de março de 2012, sem manutenção toda estrutura tinha problemas, as grades estavam quebradas e a iluminação era precária. Em nota, a Emlurb se comprometeu a fazer uma vistoria técnica, e resolver a situação. Voltamos em 24 de abril, e a quadra continuava com os mesmos problemas. Dessa vez, a Emlurb prometeu entregar o espaço reformado até o mês de agosto, mas quando voltamos no dia 6 de setembro, tudo estava do mesmo jeito. Pela quarta vez, estivemos na quadra, agora, em fevereiro desse ano, para mostrar que cansados de esperar por uma providência, os moradores estavam cuidando por contra própria da área de lazer.
> [trecho da reportagem 4]
> **Reporter em off:** A quadra foi entregue com todos os reparos, entre eles, as vigas de sustentação do teto que foram reposicionadas. Os refletores trocados por lâmpadas mais potentes.
> **Morador 9**: A gente tem que preservar. Todo mundo poder cuidar daqui, zelar o que é da gente, né? Eu acho importante.
> **Repórter:** Agora que a reforma da quadra foi concluída parece que a comunidade aqui tá satisfeita, né Ademir?
> **Ademir:** Satisfeita, muito feliz. Nós tivemos muitos eventos desses tempos pra cá em junho. Tivemos, o Pernambuco em Dança. Deu tempo pra fazer, tivemos o festival de quadrilhas, o Arraial Forró Fácil onde nós prestamos uma homenagem a Dominguinhos.
> **Repórter:** Resolvido, vamos carimbar então. Vamos lá. [imagem de Ademir carimbando o calendário]

Uma das grandes dificuldades das teorias deliberativas é definir o desenho institucional de fóruns capazes de preencher os requisitos procedimentais e substantivos do modelo deliberativo. Cohen (2009. p.93) tenta esboçar o que ele chama de “procedimento deliberativo ideal” que parte dos seguintes princípios: (1) a deliberação ideal é livre, (2) a deliberação é uma troca de razões em que os participantes são requisitados a apresentar suas razões no intuito de promover propostas, sustentá-las ou criticá-las, (3) as partes são formal e substancialmente iguais; a igualdade formal advém do fato de as regras que regulam o debate não fazer distinção entre os indivíduos e ao mesmo tempo são substancialmente iguais, pois a distribuição de recursos e poder não determina suas chances de contribuir para a deliberação e (4) a deliberação ideal almeja chegar a um consenso racionalmente motivado. Por último, o autor discorre sobre a natureza das arenas deliberativas para que as práticas ensejadas pelo modelo sejam devidamente institucionalizadas.

> No centro da institucionalização do procedimento deliberativo está a existência de arenas nas quais os cidadãos podem propor questões para a agenda política e participar do debate acerca dessas questões. Essas arenas são um bem público e devem ser sustentadas com o dinheiro público. Isso não se deve ao fato de que o investimento público é o único caminho, ou mesmo o caminho mais eficiente, de assegurar a provisão de tais arenas. Pelo contrário, a provisão pública expressa o compromisso básico de uma ordem democrática com a resolução de questões

> políticas através da deliberação entre iguais. O problema é descobrir com essas arenas devem ser organizadas de modo a encorajar tal deliberação. (COHEN, 1999, p.104)

Apesar de em um fórum público, existir o risco de colonização pelo sistema político, por outro lado, o que dizer de fóruns de financiamento privado? Corre-se o mesmo risco de colonização por um sistema que não é vinculado à soberania popular, que não está vinculado aos participantes por nenhum contrato social. Esse é o dilema que enxergamos no jornalismo de serviço. Fóruns que se passam por públicos dentro do conceito de público não-estatal, um termo fluido e que não garante responsividade perante a população. O "jornalismo de serviço" tenta simular um fórum deliberativo. Contudo, apesar de parecer aparentemente criar uma arena deliberativa onde autoridades e cidadãos reclamantes possam discutir os problemas das comunidades que recorrem à Rede Globo, o telejornal faz com que o poder público resolva a demanda que foi chamado a solucionar devido ao enorme poder de dar visibilidade a atores e instituições de que goza a emissora Globo.

Esse fórum privado não ambiciona englobar apenas moradores das localidades participantes e representantes do poder público, mas busca enredar também o telespectador através de mecanismos enunciativos que procuram transformar o pretenso fórum público não-estatal em algo presente na casa de quem está assistindo ao telejornal. Thompson (1998) encara os meios de comunicação como um desdobramento da tendência da modernidade em comprimir a relação entre o espaço e o tempo. A televisão não só comprime essa relação ao ponto de, como frisa Fechine, (2008) fazer com que haja uma simultaneidade entre os momentos da transmissão e da recepção, é capaz de cria um *aqui* da enunciação. A concomitância temporal da transmissão direta "nos obriga a pensar a constituição de um espaço implícito a essa temporalidade comum (uma duração) que coloca os interlocutores no mesmo presente e produz o efeito de "acesso direto" entre os interlocutores num *lugar* intersubjetivo de encontro. (FECHINE, 2008, p.137). Esse espaço intersubjetivo no caso do jornalismo de serviço parece criar uma esfera pública deliberativa, colocando o telespectador frente à autoridade responsável nesse *aqui* da enunciação, que é possível graças à concomitância temporal. "A continuidade temporal desdobra-se em um efeito de contiguidade espacial".

> ...há […] um sentido de presença do telespectador em relação aos acontecimentos reportados, pois a própria televisão lhe sugere que, por estar inserido na mesma duração da transmissão, ele também é uma autêntica testemunha dos fatos: se a produção, a transmissão e a recepção de um fato são simultâneas, estar diante da TV nesse momento produz o efeito de esta diante, à vista ou, se preferirmos, na presença mesma daquilo que se exibe. (FECHINE, 2008, p.24)

Estudando a transmissão como lugar de interação, Fechine usa como exemplo o jornalismo comunitário praticado pelo SPTV, jornal local da Globo em São Paulo. O formato do quadro é muito próximo ao formato inicial do calendário quando este era chamado Vida Real. O jornalista ficava no estúdio como mediador e dois *links* eram abertos ao vivo. Um direto da localidade demandante e outro da repartição pública. Contudo, a discussão não se dava em nenhum dos três espaços, mas no *aqui* da enunciação, "no espaço-tempo de sua própria transmissão" (FECHINE, 2008, p.199). Mesmo nesse caso em que o jornalista se coloca como mediador há a tentativa de representação que já gerou, inclusive, polêmicas.

> No SPTV, o "desmascaramento" recorrente dos seus mecanismos de enunciação já evidencia por si só que o telejornal não pretende ocultar sua própria condição de aparato de mediação. A estratégia geral adotada pelo programa parece ser, ao contrário, oferecer-se declaradamente ao espectador como sendo, ele mesmo, tal pretensão, que fazia o SPTV se outorgar , em várias das edições analisadas, a condição de "representante do povo", já foi objeto de polêmica dentro próprio telejornal. Basta recordar aqui a discussão que houve, sobre o próprio papel do SPTV, entre Chico Pinheiro e o governador Mário Covas, aproximadamente um ano antes de sua morte, quando este lembrou ao apresentador que foi o único eleito legitimamente, para representar os interesses dos paulistas (na edição de 06/03/2000). (FECHINE, 2008, p.243)

O jornalista é investido de uma representação e do poder de cobrar em seu nome, de falar pela localidade, e é aí que ocorre o sequestro da fala dessas pessoas, uma vez que o NETV foi autorizado, ainda que informalmente, pelos demandantes de cobrar. O processo é ambíguo, pois, se por um lado a emissora coloca na agenda temas que não afetam sua posição, uma vez que são questões localizadas, por outro os moradores dessas localidades têm a oportunidade única de expor questões de suma importância para sua vida cotidiana e que dificilmente teriam tal publicidade ou se tornariam tema de debate fora das fronteiradas da localidade. O calendário passa a ser um recurso ao qual é possível recorrer. Isso é inegável, mas ao mesmo tempo a Globo ao colocar tais temas na agenda pública, fortalece sua posição perante a audiência e poder de pressão perante o poder público.

Para compreender o poder exercido pela Globo nessa simulação de esfera pública deliberativa, o conceito de hegemonia cunhado por Gramsci é fundamental. Para o autor italiano, a tomada do Estado deve ser precedida pela conquista da direção moral e intelectual da sociedade civil. O papel dos meios de comunicação na construção da hegemonia seria realizar uma mediação entre sociedade política e a sociedade civil, atuando na construção do consenso que manteria a hegemonia da ideologia dominante. A opinião pública para Gramsci (2009, p.269) "está estreitamente ligada à hegemonia política", ou seja, é o "ponto de contato entre a 'sociedade civil' e a 'sociedade política', entre o consenso e a força". Dentro desse quadro, o jornalismo de serviço fortalece a posição da Globo nesse papel de mediação, pois,

pelo menos aparentemente, a emissora pode se ombrear ao poder público na medida em que dialoga com este em pé de igualdade, já que, assim como o poder público, está na posição de representante da população. Para que um grupo possa construir ideias contra-hegemônicas é preciso que seus interesses próprios possam ser expressos de forma universal como algo de interesse comum a toda sociedade civil. É transformando os seus interesses de grupo em interesses universais que os grupos dominantes garantem a hegemonia de suas ideias.

> Esta é a fase mais estritamente política, que assinala a passagem nítida da estrutura para a esfera das superestruturas complexas; é a fase em que as ideologias geradas anteriormente se transforam em "partido", entram em confrontação e lutam até que uma delas ou pelo menos uma única combinação delas, tenda a prevalecer, a se impor, a se irradiar por toda a área social, determinando, além da unicidade dos fins econômicos e políticos, também a unidade intelectual e moral, pondo em todas as questões em torno das quais verve a luta não no plano corporativo, mas no plano "universal", criando assim a hegemonia de um grupo social sobre uma série de grupos subordinados. (GRAMSCI, 2005, p.41-42)

O jornalismo de serviço, apesar de ser o carro chefe do telejornalismo regional da Globo não está isolado de outras transformações nesse produto. É preciso entender as estratégias de atração desse novo público cobiçado pela emissora, compreender os motivos pelos quais as pessoas se identificam com o NETV 1ª Edição para além das carências, para em seguida se aprofundar nas causas que levam o telespectador a se tornar um participante do calendário.

4.3 Como o NETV procura atingir seu público?

O Jornalismo de Serviço é parte de uma estratégia mais ampla de renovação dos telejornais locais da Globo. Essa transformação engloba o estilo dos âncoras cada vez mais próximo de apresentadores interativos e dinâmicos, matérias trazendo dicas sobre direitos do consumidor e sobre o mercado de trabalho, e o destaque a artistas e grupos que fazem sucesso na periferia. O zelo que a Globo passou a ter com o contingente que adentra o mercado consumidor está diluído em novelas e programas de auditório nos programas de rede. Regionalmente, o único espaço é o telejornal local.

Para compreender as estratégias usadas pelo NETV 1ª edição para conquistar esses novos públicos decidimos lançar mão do conceito de modo de endereçamento aplicado à análise do telejornalismo que "se refere ao modo como um determinado programa se

relaciona com sua audiência a partir da construção de um estilo, que o identifica e que o diferencia dos demais" (GOMES, 2006, p.17). Essa metodologia de análise parte de uma pergunta simples: "Quem esse telejornal pensa que a audiência é?" (GOMES, 2004). Para tentar responder a essa pergunta é preciso compreender o telejornalismo como um fenômeno sobredeterminado.

> O telejornalismo como instituição social, não se configura somente a partir das possibilidades tecnológicas oferecidas, mas na conjunção das possibilidades tecnológicas com determinadas condições históricas, sociais, econômicas e culturais. Isso de modo algum significa conceber o jornalismo como cristalização, mas, bem ao contrário, afirmar seu caráter de processo histórico e cultural. Para o desenvolvimento de uma metodologia de análise, essa premissa obriga uma atenção às diferenças existentes entre as diversas sociedades e tempos históricos e seus jornalismos – do ponto de vista dos seus valores e convenções; do ponto de vista das formas do gênero. (GOMES, 2011, p.20)

Williams (1997, p.15) ao comentar sobre o advento da televisão adverte que uma explicação que levasse em conta apenas a existência de uma nova tecnologia seria insuficiente. Condições econômicas, sociais e políticas de uma sociedade pós-guerra em transição exigiram um novo tipo de comunicação e difusão de notícias. Dessa forma, diferentes países tiveram diferentes sistemas televisivos variando de acordo com peculiaridades políticas, econômicas e sociais. O jornalismo de serviço é, em certa medida, uma resposta a uma série de transformações econômicas, sociais e políticas e que se tornou possível devido a um ambiente tecnológico em que a participação do receptor tornou-se um fator a ser levado em consideração.

O NETV 1ª edição com o jornalismo de serviço pensa a audiência como um todo: se por um lado há as denúncias contra as péssimas condições do transporte público, utilizado majoritariamente pelos estratos de renda C, D e E, de outro há o monitoramento do trânsito cujos interessados são principalmente as classes A e B, grandes usuários de transporte particular. As denúncias do jornalismo de serviço, além disso, apesar de ter como foco as localidades com maiores carências, apresenta uma aproximação de localidades mais nobres da Região Metropolitana do Recife, principalmente em questões como segurança. Nas matérias ligadas à Cultura e Lazer, se há reportagens sobre peças de teatro destinadas a um público consumidor do que se considera "alta cultura", existe também quadros como "Pipoco" cujo público-alvo é esse novo contingente de pessoas que ascenderam economicamente. As matérias sobre ações policiais e crimes, por exemplo, evitam cenas chocantes e degradantes para não afugentar o telespectador tradicional da Rede Globo. A análise de conteúdo realizada para a pesquisa e as diferenças de abordagem do mesmo tema nos dois modelos de jornalismo

nos permitirá analisar a quem o NETV 1ª edição se direciona, que parcela do público deseja conquistar sem perder outras parcelas já fiéis ao programa.

O NETV 1ª edição vai ao ar de segunda a sábado a partir das 12h. O telejornal tem duração de 45 minutos de segunda a sexta-feira e 25 minutos no sábado, misturando matérias factuais sobre o que está acontecendo na Região Metropolitana no Recife com as chamadas *soft news*, reportagens atemporais que podem ser levadas ao ar sem que envelheçam. No NETV 1ª edição, as *soft news* são geralmente leves, tratando sobre dicas de saúde, culinária etc. Esse perfil é devido à necessidade de atrair a audiência tanto de quem assiste ao telejornal enquanto almoça e procura se informar através deste quanto das mulheres que tem o encargo de cuidar do seu próprio lar ou está empregada em serviços domésticos. O jornalismo de serviço passou a fazer parte do NETV 1ª edição a partir de 2009 quando o quadro que o comportava ganhou o nome de *Vida Real*, termo já abandonado. A razão do abandono do termo nos é desconhecida, mas o nome depunha contra o jornalismo praticado nos padrões antigos. Pois já que a vida real é mostrada pelo jornalismo de serviço, o que sobraria ao resto do telejornal? O jornalismo de serviço já não era uma novidade em Pernambuco, uma vez que a TV Jornal, afiliada do Sistema Brasileiro de Televisão no Estado, já levava ao ar em seu telejornal local o quadro *Boca no Trombone*.

A proposta do *Vida Real* era escutar os problemas de localidades carentes da Região Metropolitana do Recife e colocar face a face autoridade e moradores para chegar a um acordo sobre o que precisava ser feito para resolver a questão. A equipe de reportagem ia ao local, conversava com os demandantes, mostrava as carências que os fizeram acionar o NETV, e em seguida o jornalista mediava um acordo entre poder público e moradores quanto ao que seria feito para sanar os problemas e quando o problema seria resolvido. Nessa primeira fase do jornalismo de serviço em Pernambuco, representantes do poder público iam até as localidades demandantes e junto com a comunidade davam o aval para a data marcada. Pelo menos, era o que acontecia nas primeiras matérias de cada caso, em que eram feitas as denúncias e mostrados os problemas. No dia combinado, aparentemente em comum acordo, a equipe de reportagem se comprometia a voltar à localidade para conferir se a promessa fora cumprida. Quando a autoridade não comparecia, uma data era marcada à sua revelia.

O quadro, que passou a se chamar calendário do NETV, passou por alterações gradativas. Os representantes do poder público passaram a não mais comparecer aos locais. Geralmente, assistem às reportagens gravadas junto com o repórter que, ao vivo, faz a cobrança e marca o dia para que a demanda seja atendida. Caso a autoridade não compareça,

o jornalista marca o dia em que vai voltar ao local para verificar o andamento da demanda à revelia do poder público no local da cobrança em frente a um morador da localidade em questão, que serve como testemunha, ou um dos âncoras do jornal estabelece uma data no estúdio. Em 2012, o calendário passou a se chamar *Blitz do NETV.* Observando o telejornal, percebe-se que o termo Blitz é utilizado na primeira reportagem, em que o problema é exposto pela primeira vez aos telespectadores. As reportagens seguintes sobre o mesmo problema são tratadas como *Cobrança do Calendário*.

A mudança do nome *Vida Real* para *Blitz* é significante. O termo *Vida Real* remete a um jornalismo que vai aonde os telejornais não costumavam ir para tratar de problemas que estavam ocultos ao grande público, demandas de uma população que não possui os devidos canais de protesto, sem voz. Se as intenções eram, ou não, realmente essas, é um outro problema, mas, em um primeiro momento, é o significado que o termo evoca. Um problema óbvio do uso termo Vida Real é que aparentemente todo conteúdo jornalístico fora do modelo de jornalismo de serviço poderiam ser encarados como algo diverso da vida real. Já *Blitz*[27], no Brasil, é um termo utilizado para se referir a operações policiais esperadas, geralmente com o objetivo de fiscalização no trânsito, para surpreender motoristas no ato de infrações como guiar veículos em desacordo com as normas de segurança ou sob efeito de álcool. É o tipo de operação destinada a pegar o infrator com a "boca na botija", sem dar a ele tempo de ocultar as irregularidades. O telejornal se assume como o que no jornalismo é chamado de *cão de guarda*, autoimagem nutrida pelos jornalistas como fiscal do poder, seja ele público ou privado.

O jornalismo de serviço não foi a única mudança sofrida pelo NETV. Os telejornais locais da Globo, todos padronizados não importa a região ou afiliada, passaram por mudanças significativas durante a primeira década do século XXI. Os âncoras deixaram de apresentar os telejornais sentados por trás de uma bancada, e passaram a caminhar pelo estúdio como se estivessem conversando com a audiência, um formato de apresentação muito próximo ao verificado em shows de variedade. Os âncoras passaram também a ser apresentadores. Links com jornalistas situados em diversos lugares das cidades com entradas ao vivo passaram a ganhar mais peso na programação. A concorrência por um novo público que adentrava no mercado de consumo, fenômeno que ganha força em meados da década, faz com que a Globo

[27] Blitz foi um intensivo bombardeamento do Reino Unido pela Luftwaffe alemã entre 7 de setembro de 1940 e 10 de maio de 1941, durante a Segunda Guerra Mundial. O nome provém da contração popular inglesa da palavra alemã Blitzkrieg , ou "guerra relâmpago" (BLITZ, s/d). No Brasil, onde a força policial responsável por patrulha e prevenção segue disciplina e treinamento nos moldes militar, não surpreende que operações policiais de patrulhamento e fiscalização recebam nomes que remetam a operações militares.

mude o formato desses telejornais para competir com programas policiais regionais que primam pela exploração da violência.

O NETV passa a se voltar cada vez mais para o público que recentemente ascendeu ao estrato de renda C, os batalhadores ou precariado, não apenas como demandantes ou portadores de alguma carência não atendida pelo poder público, mas também como portadores de práticas e cultura próprias. Um bom exemplo dessa tendência é o quadro *Pipoco*[28], dedicado a mostrar os grupos musicais, cantores e cantoras recifenses que fazem sucesso na periferia da cidade. Em sua grande maioria esses artistas compõem e executam músicas do gênero brega e suas variações. Além da busca pela audiência do precariado, há uma busca pelo público que se espera que esteja disponível para assistir televisão no horário em que o telejornal é transmitido. Isso é evidenciado pela grande quantidade de matérias do tipo *soft news.* A não ser aquelas sobre eventos culturais, polícia e trânsito. O Jornalismo de Serviço é o carro chefe do NETV como vemos no quadro abaixo referente à composição do telejornal de março a maio de 2013.

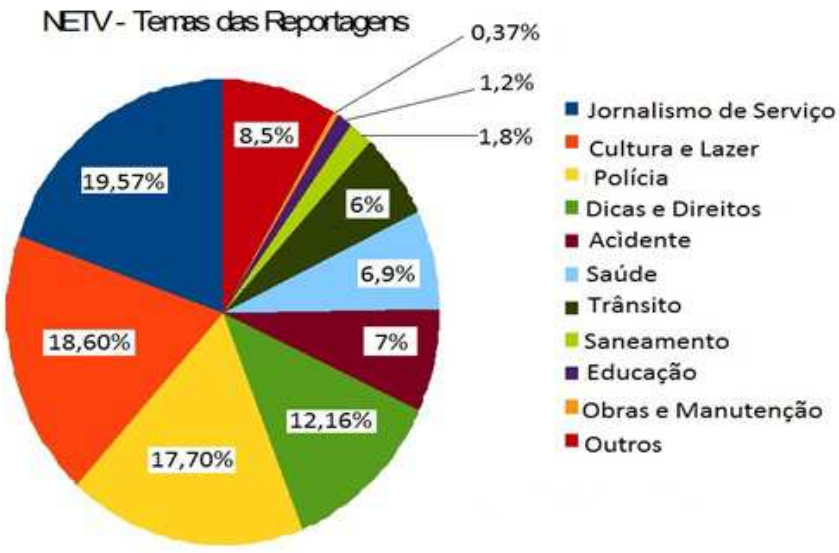

Figura 12- Temas das Reportagens do NETV

[28] O termo pipoco é popularmente utilizado no Nordeste do país para designar o barulho causado por uma explosão. Também é utilizado para caracterizar algo que é de qualidade elevada ou que faz sucesso, tendo a variação Pipoco do Trovão, que usado para nomear algo de qualidade ou sucesso muito acima dos demais. O nome do quadro mostra a intenção de aproximar-se desse público que possui seus próprios gostos de consumo
.

Cultura e Lazer é a segunda categoria mais presente no telejornal durante o período analisado ocupando 18,60% de todo tempo do jornal. Polícia, respondendo por 17,70% , tem um grande destaque. Contudo, são muitas matérias com tempo curto de transmissão, e seguem o padrão de qualidade da emissora. Cenas violentas são evitadas e geralmente as tomadas externas são feitas em delegacias e nunca há a exposição de corpos ou comentários ríspidos, em um contraponto aos concorrentes de enquadramento policialesco. Dicas e direitos, englobando temas que vão desde dicas sobre empregos, direitos de consumidor ou como obter direitos trabalhistas, é um outro tipo de reportagem surgida para se aproximar do cotidiano do telespectador que faz parte do contingente de pessoas que experimenta uma ascensão de renda recente. Esse tema ocupou algo ocupou 12,16% do tempo de transmissão pesquisado.

Acidentes sejam de trânsito, domésticos, envolvendo eletricidade etc. responderam por 7% do tempo pesquisado. Essas matérias encontram seu apelo na quebra da normalidade, na disrupção do cotidiano. As reportagens sobre saúde vêm em seguida com 6,9% do tempo de transmissão, geralmente focando em dicas sobre doenças, vacinas, alimentação e exercícios dadas por médicos, nutricionistas e educadores físicos. Reportagens sobre o trânsito ocupam 6% do tempo, um espaço significativo, com matérias que indicam como está a fluidez no trânsito da cidade, onde há engarramentos e possíveis mudanças. São matérias que dão a sensação de que o telejornal está não só monitorando a cidade, mas fazendo isso para o telespectador ao indicar para as vias que ele deve evitar ou para as quais ele deve se dirigir.

Saneamento (1,8%), Educação (1,2%) e Obras e Manutenção (0,37%) tiveram participação estaticamente muito baixa se comparadas às demais categorias. Entretanto, tiveram participação relevante quando o Jornalismo de Serviço é analisado em separado. Nosso intuito é comparar a participação dessas categorias no modelo de notícias tradicional e dentro do jornalismo de serviço com objetivo de mostrar como o jornalismo de serviço vem ocupando o lugar do jornalismo convencional em determinados temas como Educação e Saúde. A categoria outros é residual e congrega categorias estaticamente pouco significativas na composição do telejornal, ocupando o tempo de 8,5% dentro de cerca de 40h22m analisados.

Fizemos uma análise do jornalismo de serviço em separado como se fosse um telejornal a parte, medida tomada para fins analíticos. Foram 7h54m dedicados ao modelo jornalismo de serviço ou 19,57% do tempo total de transmissão do NETV 1ª edição no período analisado. Percebemos o deslocamento de determinados temas para a órbita do jornalismo de serviço. Obras e manutenção, por exemplo, que ocupa um espaço ínfimo dentre

as notícias produzidas de forma convencional, é o carro chefe no modelo jornalismo de serviço, ocupando 36,4% do tempo dedicado a esse modelo. O mesmo acontece com saneamento e educação que ocuparam respectivamente 18,1% e 13,4%.

Figura 13 - Temas Jornalismo de Serviço

No caso da categoria obras e manutenção, percebemos que possivelmente foi criado espaço para um tema que no modelo convencional de jornalismo tornava-se difícil de ser pautado, por serem acontecimentos muitas vezes extremamente focalizados. É a praça em mau estado, a rua esburacada, o cano quebrado que rendiam no máximo uma nota. As cobranças ao poder público para que obras e reformas envolvendo praças, ruas sem calçamento entre outros dão às questões mais gerais maior possibilidade de gerar identificação entre os demandantes e a audiência.

Quando observamos saneamento e educação, percebemos que houve uma espécie de divisão do trabalho informativo entre os dois modelos. No modelo convencional de jornalismo, quando o tema é tratado é sempre pelo viés das grandes obras ou falhas, enquanto no jornalismo de serviço o tema é enquadrado a partir dos problemas vivenciados pelas localidades, em sua maioria, carentes que enfrentam falta de água e saneamento básico e o convívio diário dos problemas resultantes da falta de prestação adequada desse serviço. No caso de educação e saúde, que ocupam respectivamente 7% e 13,1% do tempo destinado ao jornalismo de serviço no período observado, o calendário do NETV geralmente veicula denúncias sobre o mau funcionamento de escolas e hospitais, enquanto o modelo

convencional se ocupa de dicas e oportunidades sobre cursos, no caso de educação, e alimentação, prevenção etc. no caso de saúde.

Segurança tornou-se um tema bastante explorado, e grande parte dos demandantes são claramente oriundos de localidades de classe média como Torre e Setúbal. Entretanto, localidades habitadas por moradores predominante de estratos de renda mais baixos também participam do calendário do NETV pedindo por mais segurança. Em nossas entrevistas, o tema segurança foi sempre citado pelos informantes como um dos maiores problemas enfrentados por eles cotidianamente, ainda que nenhuma das localidades escolhidas em nossa pesquisa de campo tenha acionado o calendário para resolver problemas dessa natureza. Os problemas citados vão desde a falta de iluminação até a ausência de policiamento, os mesmos citados pelos demandantes do calendário no tema segurança.

O tema trânsito ocupa 5,1% do espaço destinado ao jornalismo de serviço, e algumas vezes parece ser um tema sem um demandante específico ou não ser fruto de reclamação de uma localidade em especial, como no caso de uma matéria transmitida no dia 23 de março de 2013 em que os problemas do trecho da BR-101 que corta a Região Metropolitana do Recife são retratados com ênfase na dificuldade de guiar por essas vias e nos prejuízos infligidos aos motoristas que transitam pela estrada. A matéria conta com cobrança no calendário ao Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT) e com entrevista a um juiz de como proceder para ser ressarcido de prejuízos causados por má conservação das vias como danos a automóveis.

Transporte é um tema que sequer surge entre as matérias feitas segundo o modelo convencional de telejornalismo, mas que dentro do modelo jornalismo de serviço ocupa 7% do tempo. Há reportagens sobre temas específicos a determinadas localidades como terminais de ônibus que não funcionam ou terminais de integração com problemas de funcionamento onde não há um demandante específico que possa ser especificado. As denúncias parecem ter sido feitas por usuários que não são identificados como autores da denúncia durante a reportagem como nos casos de duas reportagens.

A primeira reportagem foi realizada no Terminal Integrado da Macaxeira no dia 25 de abril de 2013 em que os passageiros presentes no local para apanhar ônibus queixam-se da falta de fiscais para disciplinar as filas e da demora dos ônibus gerando superlotação e desorganização. Nessa matéria, o Coordenador de Operações do Grande Recife Consórcio, empresa responsável por gerir o transporte público na Região Metropolitana do Recife, Mario Sérgio Cornélio, respondeu ao vivo às reclamações dos moradores trazidas por um repórter da

Globo. A outra reportagem, veiculada no dia 2 de maio de 2013, trazia reclamações parecidas no recém-construído Terminal de Integração de Cajueiro Seco. Eram queixas relativas aos poucos ônibus e longo tempo de espera. Nessa oportunidade, o Grande Recife Consórcio, não mandou um representante para responder aos questionamentos feitos pela equipe de Reportagem da Globo e o repórter ao vivo diretamente da recepção da empresa pública marca a data de 16 de julho no calendário e o deixa com a recepcionista do Grande Recife Consórcio.

A mistura de matérias mais suaves em cultura e lazer e naquelas sobre saúde e educação que seguem o jornalismo tradicional com matérias no formato de denúncia, quando é utilizado o formato de jornalismo de serviço, também diz muito sobre o sucesso do NETV 1ª edição. Poindexter et alli (2006) realizaram entrevistas junto ao público sobre suas expectativas em relação ao conteúdo dos jornais locais. Os autores trabalharam com a dicotomia Bom Vizinho e Cão de Guarda. A categoria Bom Vizinho seria relacionada a matérias sobre problemas das comunidades locais, relatos sobre os interesses de pessoas e grupos, entender a comunidade local e oferecer soluções aos problemas enfrentados. De forma distinta do Bom Vizinho, os traços do cão de guarda incluem características relacionadas à autoimagem dos jornalistas como cão de guarda contra os abusos e desvios do governo e das pessoas poderosas, retratando certos tópicos, e explicando determinados tópicos nas notícias. A pesquisa apontou que o público norte-americano consumidor de notícias locais gostaria de uma abordagem ligada às características do bom vizinho, principalmente entre mulheres, negros e hispânicos (Idem, p.78).

O telejornal local da Globo em Pernambuco possui o mérito de conjugar essas duas características no jornalismo de serviço: ao mesmo tempo que retrata as comunidades e seus problemas, atua como cão de guarda quando denuncia erros e desvios do governo. Já dentro do modelo convencional, as matérias de Cultura e Lazer, Dicas de Direitos e sobre saúde e educação (sempre com características mais suaves), de certa forma, atuam dentro das características do bom vizinho ao oferecer recomendações sobre cursos, programas, como proceder para buscar direitos nos campos do trabalho e do consumo, ter uma vida saudável ou fazer um prato típico de determinada data comemorativa. Em nossas entrevistas, notamos que o calendário foi uma boa tática para atingir uma audiência que se sentia, e ainda se sente, representada pelo noticiário policial mais ostensivo dos concorrentes do NETV sem fugir do Padrão de Qualidade da Emissora. Tanto o calendário quanto os programas policiais

apresentam uma versão do cotidiano próxima à realidade vivenciada pelos informantes, como demonstra a fala de Célia.

> **Entrevistador:** Qual a diferença que você nota entre o calendário e esses programas policiais como o Cardinot?
> **Célia:** A diferença é que esse calendário vai até aquele problema e procura saber com as pessoas encarregadas daquilo, como eles vão agir, como, eles vão fazer e dá uma data que é no calendário. Vai pro calendário, e eles tão voltando novamente pra ver se foi feito. E Cardinot não, são só notícias que aconteceu de madrugada, durante o dia, morte, matou quem, essas coisas...A gente que tem família, tem que tá ligado nesses programas porque a qualquer momento pode sair notícia sobre um da família da gente. Porque eu mesmo assistia a bandeira 2 [programa de rádio famoso na Região Metropolitana do Recife], o programa do rádio. Uma vez eu tava assistindo o programa e fiquei sabendo que mataram um sobrinho meu. Se eu não escutasse aquele programa, eu não tinha sabido nunca. Tava no IML. Tinha dito que ele deu entrada no IML, mas já tava na restauração pra identificação.
> **Entrevistador:** Você foi a primeira pessoa da tua família a saber?
> **Célia:** A minha mãe também escutou no Gino César [locutor do bandeira 2] . A gente mandou meus irmãos lá e foram reconhecer o corpo. É programa assim, às vezes, que a gente acha importante.

Essa diferença de abordagem é percebida pelos informantes, mas muitos não descartam a importância dos programas policiais que apesar de colocarem as pessoas representadas em situações muitas vezes vexatórias, representam de alguma forma um cotidiano distinto do antigo oficialismo do telejornal local da Globo. A TV faz parte do cotidiano das pessoas, nada mais normal que elas queiram se sentir representadas.

> **Entrevistador:** Que programas a senhora assiste na televisão?
> **Fátima:** Eu só vejo televisão de manhã quando eu estou em casa. Quando eu não saio de manhã eu assisto Bom Dia PE. De tarde, eu não assisto TV porque eu estou na academia. De noite, eu assisto novelas e os jornais. É o que eu mais assisto.
> **Entrevistador:** Você gosta de algum jornal fora os da Globo?
> **Fátima:** Eu assisto o canal quatro...
> **Entrevistador:** O do Datena? Brasil Urgente?
> **Fátima:** É. Tem um daqui que fala sobre os bairros. Caixa d'água tá assim, tá faltando água. É tem bandido demais. Essas coisas todas. Eu assisto, né?
> **Entrevistador:** E por quê a senhora gosta desses telejornais?
> **Fátima:** Pra ficar mais informada e ver o que está acontecendo. Eu recebo o JC, mas só aos domingos. Eu gosto de televisão pra saber o que acontece. Tem que saber o que acontece na cidade, na nossa comunidade.
> **Entrevistador:** Que diferença a senhora enxerga entre esses programas no estilo do Cidade Alerta e o NETV?
> **Fátima:** O NETV ele não fala assim de muita coisa, o que acontece de ruim nos bairros. Ele é diferente, eu acho. O NETV fala aquelas coisas assim que aconteceu, mas não é como o quatro que fala de tudo o que aconteceu, vai longe atrás das coisas, em buraco que você nunca ouvi falar. O NETV é diferente. *Eu acho o NETV mais assim ... mais sofisticado*. O que eu quero dizer... tô perdida agora. O quatro, o dois que tem aquele Sérgio Dionísio que vai lá na praia, lá longe. Ele [o NETV] não procura muita coisa. Falta isso. Eu gosto. Eu assisto todas essas coisas. Minha filha diz assim: “mainha, não assiste essas coisas que passa notícia ruim, a senhora fica sem dormir”. Eu fico sem dormir nada. Eu assisto pra saber tudo o que acontece e o NETV não tem essas coisas assim.

Ou seja, o NETV 1ª edição, através do advento do jornalismo de serviço, cria um laço entre o telejornal e a audiência através das estratégias de endereçamento, ao mesmo tempo em

que não abdica de seu Padrão de Qualidade técnico e estético. Se os telejornais com viés policialesco da realidade representam uma construção do cotidiano com a qual os informantes se identificam, o calendário também, pois como Célia externou em sua fala, “o calendário procura saber sobre a resolução dos problemas com as pessoas encarregadas do setor. Não só Célia, mas a esmagadora maioria dos informantes sentiu-se representada pelas imagens do calendário. O NETV 1ª Edição tenta assumir uma espécie de fiscal da Região Metropolitana do Recife, visando criar laços de confiança com a audiência. Aproxima-se do telespectador, principalmente e cada vez mais desse novo contingente que adentra o mercado consumidor, tenta mostrar-se preocupado com seus problemas e partilhar de seus gostos. É esse telespectador que é um participante em potencial do calendário.

CAPÍTULO 5
JORNALISMO DE SERVIÇO E A POLÍTICA NAS LOCALIDADES

Mudanças na distribuição de renda levaram a Globo a prestar atenção a uma parcela da população que não costumava ser pensada de forma específica dentro da programação da emissora, fazendo com que surgisse produtos como o jornalismo de serviço. Mas o que leva o telespectador do NETV 1ª edição a se tornar um participante do calendário? Em nossas pesquisas, todos os informantes que deram o primeiro passo para convocar o calendário, fizeram-no depois de considerarem esgotadas as possibilidades de reivindicação por canais oficiais. Mesmo após a experiência da visibilidade oferecida pelo calendário continuam considerando que antes de convocarem a imprensa para dar visibilidade às suas demandas, o mais recomendável ainda é tentar outros modos de mobilização. Procurar o calendário foi considerado, o último recurso. Esse foi o caso de Luíza do Vietnã.

> **Entrevistador:** Depois dessa experiência com a Globo, se a senhora tivesse outro problema na comunidade, a senhora procuraria o poder público ou o calendário do NETV? Por quê?
> **Luíza:** A gente tem que procurar logo o poder público a eles pra poder chamar a imprensa. Se não resolver, a gente chama a imprensa.
> **Entrevistador:** O que a senhora acha que mudou ou poder mudar aqui com o calendário?
> **Luíza:** Eu acho assim que depende muito da organização das pessoas. A gente tá melhorando, se reunindo pra ver se melhora a situação, porque o Vietnã foi outra coisa, mas agora tá horrível.

Luíza já teve experiência anterior com movimento popular. Dirige uma escola comunitária, foi presidente da Associação de Moradores do Vietnã e agente de saúde no próprio Vietnã quando participou de um grupo de Educação e Saúde. Amy no Loteamento Santa Maria também pensa que a imprensa só deve ser convocada em último caso, quando os moradores realmente não conseguirem chamar atenção para seus problemas, mas de forma aparentemente contraditória considera a Globo, a melhor opção na resolução dos problemas que enfrenta.

> **Entrevistador:** Como vocês se organizariam pra resolver outro problema aqui? Você chamaria a Globo logo, ou primeiro você ia tentar os meios tradicionais?
> **Amy:** Eu ia tentar os meios tradicionais para depois chamar a Globo. Se a gente que vê que a gente tá abandonado mesmo, é que a gente chama a imprensa. Quando a gente que vê não dão atenção pra gente, a gente chama a imprensa.
> **Entrevistador:** E você acha que essa experiência que vocês tiveram com a Globo, vai mudar algo depois disso na forma como vocês se veem, como vocês agem?
> **Amy:** Eu acho que a Globo é a melhor opção pra gente porque eles vão atrás, eles procuram saber, eles voltam. Não ligou para saber desse caso, pra mim não ligou não. Sou eu que ligo. Mas eu vejo em outros casos, porque eu vejo muito a Globo.

> Eu vejo que ela fica atrás, em cima pra dar a resposta pro povo até consertar. Mas no meu caso aqui, eu tô rodando.

Quando Amy considera que iria continuar a utilizando os meios tradicionais de reivindicação antes de procurar a Globo, mostra uma disposição de preservar sua autonomia. Por outro lado, Amy tem uma visão equivocada de como funciona o calendário, ao dizer que a Globo busca resolver o problema dos participantes do calendário sem que estes procurem a Globo para que ela volte. Em todos os casos, os autores das denúncias tiveram que ligar novamente pra emissora para que ela os visitassem novamente. O poder do calendário na resolução de questões, como veremos adiante, não é tão grande como se pensa. Mesmo esperando pela próxima visita da Globo, Amy continua tentando mobilizar os demais.

> **Entrevistador:** Quando vocês querem reivindicar algo, quando a senhora quer reivindicar algo como a senhora faz, como a senhora mobiliza aqui os seus vizinhos, a vizinhança?
> **Amy:** Eu vou pegar aqui pra você ter uma ideia do que estou fazendo [se dirigindo para dentro de casa]. Um abaixo assinado pra trazer no mínimo um micro-ônibus. Então a gente faz isso, abaixo assinado. Eu ando nas casas quando eu tô em condições, quando eu não tô, tô cansada, o povo passa aqui. Quando eu tô com um tempinho, eu vou nas casas. A gente faz abaixo assinado pra Grande Recife Consórcio, pra prefeitura, pra vir aqui pra colocar, no mínimo, um micro-ônibus pra gente. Estamos fazendo, vamos levar pra lá ainda. Terminando de pegar as assinaturas. […] E reivindicamos assim.

Ademir, presidente da Associação dos Moradores do Alto José Bonifácio, foi o único entre os denunciantes que viu o pleito de sua localidade ser resolvido. O informante chama atenção para o fato de que o calendário foi um dos meios utilizados para atingir seus objetivos. Também mostra um relacionamento mais profissional com a imprensa e os jornalistas. É notório que Ademir é uma liderança profissionalizada em suas rotinas.

> **Ademir**: Porque a gente botou na Globo, mas teve que correr atrás porque só a Globo não ia dar sustento. Ia acabar no esquecimento. Aí ia passar meses e mais meses. Eles vieram aqui de novo, mas a gente teve que fazer um trabalhinho, um complemento, né? Tivemos que correr muito atrás para que as coisas acontecessem. Tivemos que ter um jogo de cintura lá nas cobranças pra fazer uma certa pressãozinha lá nas autoridades e acabou dando certo.
> **[...]**
> **Entrevistador:** Como vocês se organizariam pra resolver algum problema na comunidade, você usaria os meios tradicionais que você sempre usa ou você procuraria logo a Globo?
> **Ademir:** Atualmente, já de muito tempo pra cá. Isso desde praticamente o começo. Desde o começo da associação. A gente cobrava por telefone, ia lá pessoalmente. E quando não era resolvido, aí chamava a imprensa. Agora é mais ainda. A gente usa o máximo a comunicação com os órgãos. Porque caso não vierem a atender, a gente tinha muita força de vontade, mas não tinha o conhecimento legal da coisa. Aí muitas vezes numa matéria perguntavam: “você falou com quem lá?”. Aí eu ficava meio enrolado, entendesse?
> [..]
> **Entrevistador:** O que você acha que vai mudar na comunidade com essa reportagem? Vai dar visibilidade?

> **Ademir:** A reportagem nos ajuda a mostrar pro restante da população que nós não estamos parados. A gente tem cobrado das autoridades o que é de melhor, mas que nem sempre vem do jeito que a gente quer, na hora que a gente quer. Mas que a gente não pode parar de cobrar.

Para Ademir, "a imprensa é uma forma de mostrar ao restante da população que não está parado". Talvez, por isso, mesmo com as reclamações feitas durante nossa conversa em relação ao preço alto das reformas que, no final, não contemplaram todas as suas reivindicações; Ademir, quando a Globo foi ao Alto José Bonifácio inaugurar a reforma da quadra, aproveitou o ensejo para citar vários eventos realizados no local após a reforma.

> **Reporter em off:** A quadra foi entregue com todos os reparos, entre eles, as vigas de sustentação do teto que foram reposicionadas. Os refletores trocados por lâmpadas mais potentes.
> [...]
> **Ademir:** [a comunidade está] Satisfeita, muito feliz. Nós tivemos muitos eventos desses tempos pra cá em junho. Tivemos, o Pernambuco em Dança. Deu tempo pra fazer, tivemos o festival de quadrilhas, o Arraial Forró Fácil onde nós prestamos uma homenagem a Dominguinhos.
> **Repórter:** Resolvido, vamos carimbar então. Vamos lá. [imagem de Ademir carimbando o calendário]

A procura pelo jornalismo de serviço, visto pelos denunciantes como o último recurso, pode ser entendida como uma escolha diante da escassez de opções viáveis. Nem o sistema político nem os movimentos populares, muitas vezes colonizados pelo próprio sistema político, conseguem dar respostas satisfatórias às demandas desses segmentos da população que, por vezes, vivem dilemas como assistir a canais por assinatura, mas não ter acesso ao serviço de entrega de cartas dos Correios.

5.1 A Quem recorrer?

As localidades do Loteamento Santa Maria e do Vietnã convivem, cada uma a sua maneira, com a falta de alternativas representativas. Seja no campo da política formal, seja no âmbito dos movimentos populares. No Loteamento Santa Maria, o grupo responsável pela decisão de convocar o calendário trabalharam como cabo eleitoral tanto para o atual prefeito da cidade de Camaragibe, Jorge Alexandre (PSB) como para um candidato a vereador, também eleito, filiado ao PSL, partido da base aliada do PSB na cidade. O sentimento em relação aos políticos é de revolta.

> **Amy:** Trabalhei pra Romero Pontes que me deixou revoltada. Disse que ia me ajudar nessa causa, e até hoje nada. Me virou as costas depois de eleitor. É vereador. Não trabalho mais com ele, nem peço voto mais pra ele. A situação do nosso bairro

> não é só o transporte, tem muitas outras coisas. Mas a prioridade que a gente quer é o transporte. Tem outras coisas, na comunidade, como você sabe que precisam ser consertadas como saneamento, é esgoto à céu aberto, é muita coisa. Trabalhei pra um vereador se elegeu e depois deu as costas pra mim. Se deu pra mim, deu pro meu povo.
>
> **Dilma:** E o ônibus, a gente quer assim um acesso que dê pra integração, pros trabalhadores, né? Entendesse? É isso, a gente tá trabalhando sobre isso. Também pra entra ônibus aqui, eles lá dizem que a estrada é muito estreita, mas tem canto aí que eu vejo que é essa mesma largura a estrada e passa ônibus. Ali em Santa Mônica mesmo. Você conhece Santa Mônica, na entrada dos colégios? É bem estreitinho, e não passa ônibus ali? Não vai pra Santa Mônica? Entendesse. Por aqui? Por essa entrada aqui, chega logo ali no terminal dos ônibus. Aqui Santa Terezinha, por trás de Santa Maria. Não tem uma escadaria aí? Quando você vem aí? Uma escadaria? Você já vê ônibus ali, ó, atrás da gente. E aqui a gente não tem. Como é que sai a gente daqui pra outro bairro pra pegar ônibus, podendo vir praqui, entendesse? Aí eu conversando com as colegas pra gente se reunir e a gente falar porque o povo é que pode resolver isso porque os vereador daqui não tão nem aí, né. Prometeu antes de ganhar, né?, à gente.

Se o sistema político não dá respostas, a ação coletiva organizada seria uma opção para se contrapor à política formal. Os movimentos populares de bairros e associações de moradores foram um dos novos atores que entraram em cena (SADER, 2010) durante a redemocratização. Porém, no Loteamento Santa Maria, a Associação de Moradores de Nossa Senhora do Carmo, distrito do bairro Alberto Maia do qual o Loteamento Santa Maria faz parte, é praticamente inerte, incapaz de mobilizar os moradores do local em prol de qualquer mudança.

Quando chegamos pela primeira vez ao loteamento dirigimo-nos a Associação de Moradores em busca de informações já que não conseguíamos encontrar os informantes. Ao chegar na sede, deparamo-nos com um grupo de jovens que nos forneceu as primeiras indicações de onde poderíamos encontrar os informantes. Esses rapazes faziam parte do ProJovem, programa educacional do governo federal que foi praticamente a única atividade da Associação que o presidente da entidade, Maciel, conseguiu enumerar em nossa conversa.

Maciel confessou que a Associação é procurada apenas quando algum morador precisa de um comprovante de residência, pois como os correios não entregam cartas nas residências da localidade, os moradores precisam ir até a Associação de Moradores para que possam provar a bancos, administradoras de cartão de crédito etc. que vivem no distrito de Nossa Senhora do Carmo. Em nossa conversa, ficou claro que há pouquíssima alternância de poder na entidade, e que não há interesse em que esse quadro seja revertido.

> **Entrevistador:** Você está há quanto tempo na Associação?
> **Maciel:** Como presidente, estou há oito, no segundo mandato. Mas trabalhando na associação já estou há 14 anos.
> **Entrevistador:** Como é que é aqui, você pode se reeleger?
> **Maciel:** Claro, de quatro em quatro anos. Não tendo candidato.
> **Entrevistador:** Não tem limite, não?

> **Maciel:** Não, o anterior, mesmo, passou vinte anos.
> **Entrevistador:** E como é pra votar, qualquer um vem aqui e vota?
> **Maciel:** Não, só a diretoria e quem é sócio em dia, e tem que ter 50% + 1 dos votos. Tem que estar pagando a mensalidade de R$ 1, e estar pagando há no mínimo seis meses pra votar e ser votado.
> **Entrevistador:** Você pode me dizer quantas pessoas são sócios?
> **Maciel:** Hoje, se eu for falar, a gente tem dois a três sócios em dia. Fica até difícil manter a casa. Hoje a população, não só aqui, mas em todo território pernambucano; pra manter a entidade solvente tem que oferecer algo a eles. Como antes aqui, eu fazia doação da Conab: Feijão, arroz e açúcar. Era 800, 900 pessoas. Hoje em dia se a gente precisar de R$ 1 pra inteirar a conta de energia é a diretoria que banca. Fica difícil.
> **Entrevistador:** Pra votar só essas pessoas?
> **Maciel:** É quando chega no fim do mandato. O meu vai até 2014. Aí eu faço uma assembleia geral com a diretoria. São 14, e aí quem tiver interesse, se alguém tiver interesse, a gente bota o edital e faz a eleição. Ou aberta, no caso seu for o presidente, eu posso abrir. Se eu não quiser, eu boto o estatuto que só vota quem for sócio em dias.

Maciel culpa o desinteresse das pessoas em participar. Diz que as pessoas se interessam em se engajar na manutenção da Associação quando algo lhes é oferecido como na época em que associação fazia distribuição de alimentos oriundos de políticas governamentais. O grupo do Loteamento Santa Maria, em sua maioria, gostaria de ter uma Associação de Moradores mais atuante. Entretanto, a maioria dos informantes não soube sequer responder quem era o presidente da entidade, com exceção de Amy que ainda assim não tinha certeza absoluta. Apesar da inércia da Associação, Maciel claramente não aprovou a movimentação dos moradores do Loteamento, e atribui sua mobilização a motivos políticos.

> **Entrevistador:** Eles [O grupo do Loteamento] te procurou?
> **Maciel:** Não. Eu tive a informação, mas não fui chamado. Alguns diretores passaram pra mim a situação, mas eu não quis me envolver diretamente. Porque foram pessoas, outras pessoas, líder comunitário também envolvidos com outros políticos que fizeram a reivindicação deles.
> **Entrevistador:** O senhor trabalha com eleições, essas coisas?
> **Maciel:** Trabalho.
> **Entrevistador:** No caso essas pessoas estavam ligadas a outros políticos que não os que trabalham com o senhor?
> **Maciel:** Não são outros políticos, são outras lideranças. Pessoas que gostam do movimento e tal, essas coisas.
> **Entrevistador:** Você não acha que poderia tentar conversar com eles, fazer uma composição pra fortalecer a reivindicação?
> **Maciel:** Mas existe aquela divisa, a divisa política, existe isso, uma divisa política. Cada um que quer aparecer visando politicamente. Aí tem essas dificuldades.

Maciel refere-se a outros líderes comunitários acompanhados de *outros políticos* como algo negativo. Perguntamos se outros políticos eram políticos diferentes dos que ele apoiou durante as eleições já que ele confessou ter trabalhado de cabo eleitoral. A resposta foi evasiva. Os moradores do Loteamento com exceção de Amy, gostariam de reavivar a associação de moradores. Amy, em outra oportunidade, constituiu a Associação de Mulheres

do Loteamento Santa Maria com objetivo de reivindicar por melhorias na localidade, mas desistiu da iniciativa.

> **Entrevistador:** A Senhora Participa da Associação de Moradores?
> **Amy:** Ali só funciona o Projovem. É tudo morto ali, é tudo devagar. Não tem assistência, eu não sei nem quem é o presidente se é Maciel, quem é que está na presidência dali daquela associação. Parece que é Maciel que é um dos diretores porque lá eles não conseguem nada.
> **Entrevistador:** Eu pensei que a senhora fosse presidente da associação porque na reportagem, a senhora aparece como líder comunitária?
> **Amy:** Eu tive uma associação de mulheres, mas quando a gente anda tanto e só ouve não, aí de desisti.
> **Entrevistador:** Por que a senhora desistiu?
> **Amy:** Desisti, porque é muita dificuldade pra você conseguir as coisas. Me chateei há muito tempo atrás quando a gente montou. Faz um vinte anos que tinha isso aí. Eu era a presidente.
> **Entrevistador:** Essa associação de mulheres, qual era os objetivos?
> **Amy:** Era pra conseguir muitas coisas pro bairro, cursos e etc. Muitas coisas.
> **Entrevistador:** E por que de mulheres?
> **Amy:** Porque já existe de moradores, e a gente não pode botar outra com o mesmo nome. Na associação só tem jogo de dominó e Projovem, mas não pode criar outra com o mesmo nome.
> **Entrevistador:** Por que a senhora não tenta mudar a Associação?
> **Amy:** Não quero. Prefiro ser cabo eleitoral., é muita dor de cabeça, reivindicando e o povo cobra: “Sônia cadê o ônibus?”. Mas eu vou conseguir, você vai ver. Não gosto de associação, eu reivindico as coisas assim com a população, por isso eles gostam de mim.

A disputa política dentro do local é clara. Ainda assim o restante dos moradores gostariam de ter um espaço de reivindicação e representação. Foram citados como vantagem de um reativamento real da Associação o fato de existir uma entidade coletiva formal e um espaço de reunião. A ausência de Associação é vista por Dilma como um dos maiores problemas da comunidade.

> **Entrevistador:** E quais são os outros problemas que existem aqui fora esse?
> **Dilma:** Esse buraco, né? Esses buracos tá horrível. E eles falam que se entrar ônibus como é que esses buracos que tão empatando realmente, uma situação horrível esses buracos, né? Tem que tapar mesmo esses buracos aqui, né? E ter aqui uma associação que socorra a gente também, que quando tenha um problema assim, a gente corra lá pra resolver, porque essa que a gente tem aqui é morta, viu? Essa associação daí, não serve pra nada. Já chegaram [outros moradores] aqui pra resolver as coisas e disseram “Cadê a associação daqui pra resolver as coisas com vocês? Se reunir e conversar junto”. Aí eu disse, sei não.
> **Entrevistador:** E a senhora participa daqui em que atividades aqui? Igreja, algo do tipo?
> **Dilma:** Até agora não. Só eu mesmo e Amy quando fica comovida e com a situação. E a gente tá tentando ir atrás de gente, a mais pra poder a gente se juntar naquele grupo e conseguir uma melhoria pra aqui. A gente tá nesse intuito de conseguir isso. Com um vereador, um prefeito que apoie a gente, que vá. A Grande Recife que entre em contanto com eles lá pra resolver.
> **Entrevistador:** Aqui tem essa associação de moradores. Vocês não têm interesse em ir lá, em renovar essa associação?
> **Dilma:** Eu já pensei em ir e falar com alguém que tá lá. Porque tem. Ela está funcionando, ela não está desativada, eu já passei lá agora pouco e vi que tinha um movimentinho lá, entendesse? Alguém lá. Agora casos pra gente resolver, eu não vejo nada.

> **Entrevistador:** E o presidente lá, a senhora não sabe quem é?
> **Dilma:** Não sei. Já pensei em ir lá e perguntar quem é o presidente daqui.
> **Entrevistador:** Fazer uma eleição?
> **Dilma:** É.
> **Entrevistador:** Vocês não tem uma eleição?
> **Dilma:** Não sei não.
> **Entrevistador:** Não sabe de nada? Nem quem fica com a chave, quem zela pelo local, e nem nada disso?
> **Dilma:** Não.
> [...]
> **Entrevistador:** Mas tem a curiosidade, né?
> **Dilma:** Tenho. É bom uma associação, é um local da gente. Uma associação onde a gente se reúne ali pra resolver aquela situação. Não é pra isso também? Tem que confiar, se você tá na frente de um problema, de uma situação, tem que confiar naquilo ali. Eu tô junto com ela, a gente tentando. Já fez abaixo assinado, já mandou. Então já chegou gente pra mim. "Dilma, como é que tá o andamento? Você que tá resolvendo pra colocar ônibus aqui?". Já tão vindo aqui, entendesse? Então, isso não é bom, não? A pessoa tá querendo saber. E tá querendo dizer assim "qualquer coisa conte comigo, conte comigo, Dilma". "Se tiver uma reunião, me chame", entendesse? Se chegar uma reportagem aqui, me chame", né? Então eu vejo que o povo está querendo se reunir, está querendo ajudar, não é?

Antônio considera que a existência de uma Associação seria positivo, pois tiraria a mobilização realizada pelos moradores do local da informalidade. Acredita que reivindicar em nome de uma ação daria mais força às demandas por estas ganharem uma face formal.

> **Entrevistador:** De que atividades o senhor participa aqui no Bairro?
> **Antônio:** A gente faz assim com as pessoas, com Amy e Dilma, o pessoal do Jardim do Viana. A gente tamo brigando pela colocação de ônibus, tamo brigando já. A gente já fez entrevista com a Globo, já fez filmagem e tudo pra gente trazer ônibus pra cá que a gente tem dificuldade porque tem gente que vai a pé pra avenida pra pegar metrô. A gente tá numa associação. Uma associação pra gente ter esse direito de ter ônibus, de ter mais deslocamento. Essas coisa aí que a gente tá lutando.
> **Entrevistador:** A comunidade tem uma associação que tá constituída, né?
> **Antônio:** Tem uma associação, mas eles não luta. Não luta. Tá precisando de entrar um presidente, uma pessoa forte que tenha coragem porque eles não luta, porque eles não têm projeto. Não têm projeto pra uma associação que só faz jogar dominó, que só dorme. Aliás, essa associação deveria o quê? A associação deveria entrar nos bairros, vê as carências dos moradores, fazer requerimento, ofício, pra brigar junto com a prefeitura, cobrando melhorias naqueles lugares, naqueles setores. Trazer escola ali dentro, botar curso de cabeleireiro, curso de corte e costura, de cozinha pras dona de casa aprender a fazer as coisas, pra gerar emprego, gerar renda, diminuir a pobreza naquele lugar. E a associação não faz aqui. A daqui não faz nada disso. A gente tem que se juntar na informalidade coletiva. Fazer filmagem, fazer tudo, e não tem um representante legal, uma associação que vá direto com a gente.

A localidade do Vietnã, cujo caso foi analisado em nossa pesquisa de campo, também sofre um problema de representação pela associação local. O presidente da entidade responsável por representar os moradores está preso por tráfico de drogas, mas segundo os informantes não deixou de exercer influência sobre os rumos da associação. Mais uma vez, os moradores mais participativos tiveram a iniciativa de reunir esforços para chamar o calendário do NETV para resolver o problema do posto de saúde desativado por conta do prédio sempre inundar em períodos de chuva. Os moradores, inclusive, deixaram divisões políticas de lado

para tentar reativar o posto. Romário, uma dessas lideranças informais, já foi delegado do Orçamento Participativo, e trabalha como cabo eleitoral, trabalho que o levou a ocupar o cargo de assessor parlamentar (na matéria do NETV, Romário é identificado como Funcionário Público). Exemplos de práticas participativas e autônomas são evidentes na localidade como a existência de uma escola comunitária administrada por uma ex-presidente de associação de moradores.

> **Entrevistador:** De que atividades a senhora faz parte no bairro?
> **Luíza:** Educação. Eu sou coordenadora da escola comunitária.
> **Entrevistador:** Vocês têm alguma associação de moradores?
> **Luíza:** O bairro tem uma associação de moradores, né? Mas tá meio assim, porque o presidente tá preso. E ficou outras pessoas, e eu vi falando que iam fazer outra eleição.
> **Entrevistador:** Há quanto tempo ele está preso?
> **Luíza:** Faz muito tempo.
> **Entrevistador:** E não fizeram eleição?
> **Luíza:** Não fizeram eleição, não fizeram nada. Eles que comandavam tudinho, né? Aí ficou o vice, mas o vice é velho, doente. É uma pessoa boa.
> **Entrevistador:** E como é que você se reúnem pra resolver as coisas aqui da comunidade?
> **Luíza:** Agora mesmo, a comunidade tá muito dispersa. Apesar de ter piorado muito, de uns cinco anos pra cá, depois dessa invasão que teve aí. Aí aumentou a população e não tem manutenção. Aí a comunidade... A gente tá conversando, tentando se organizar novamente. Pense que aqui na frente tinha posto de saúde, foi desativado, mas vão construir outro ali em frente a Emprel, mas a gente reúne as mães faz reunião...
> **Entrevistador:** É um grupo de mães.?
> **Luíza:** São as mães aqui da escola, ela não é da comunidade... faz reunião assim mensalmente. A gente conversa sobre os problemas da comunidade. Agora assim organizado, um grupo organizado pra reivindicar não tem não.
> **Entrevistador:** E essa escola comunitária, foi vocês mesmo que organizaram?
> **Luíza:** Foi. Logo no início, foi a primeira coisa da comunidade a ser organizada., foi a escola comunitária. Era um lugar, um espaço onde a gente se reuniu. De início, era um barraquinho de madeira, depois fizeram de alvenaria, agora tá esse prédio. Tá sendo muito difícil pra gente manter, porque a gente não tem apoio de ninguém.

Romário acusa o atual presidente de práticas autoritárias e de tentar manter o poder mesmo encarcerado através de manobras políticas.

> **Entrevistador:** O senhor faz parte de alguma associação, algum grupo na comunidade?
> **Romário:** Eu não faço parte do conselho de morador, fiz. A população do Vietnã, ela perdeu a sua identidade. Por que? Deixaram de votar em pessoas de bem, pra votar em bandido. Com ditadura, não existe isso. A população do Vietnã está pedindo socorro e não sabe nem como agir. Por que? A população do Vietnã fica a mercê de um cara que o que ele fazia era apurar seus 28 mil por semana. Tá certo?
> **Entrevistador:** Tirava esse dinheiro de quê?
> **Romário:** De Crack.
> (…)
> **Entrevistador:** Como é a eleição aqui?
> **Romário:** Era pra ser de dois em dois anos, mas ele quando chegou a ser preso, colocou um edital dizendo que está sem tempo determinado para a eleição. E tentou colocar um laranja de fora da comunidade pra ser o presidente enquanto ele estava preso.

Luíza, que já ocupou, a presidência da Associação dos Moradores, teria decidido sair da entidade por ter sido ameaçada durante as últimas eleições em que se candidatou quando foi derrotada por uma candidata que teria cadastrado eleitores de fora da comunidade e ameaçado a informante com a utilização de meios violentos caso fosse derrotada. De acordo, com Luíza, a associação de moradores do Vietnã começou a encontrar dificuldades após a Igreja Católica, que oferecia apoio institucional, sair de cena.

> **Luíza:** Concorri com uma pessoa. Era mãe de Santo. Vinha filho de santo do Ibura, de outros locais, fui ameaçada de morte. A maioria dos votos da comunidade foi meu, ela venceu por causa dos de fora. Meu marido, meu filho se armaram. Ela chegou aqui e disse que se eu ganhasse, ela ia me cobrir com os votos todinho. Tudo isso aqui começou com a Igreja Católica. Elas saíram porque achavam que a gente ia caminhar sozinho. O posto é da Paróquia. O padre ofereceu pra reformar.

O Alto José Bonifácio, localizado na Zona na Norte do Recife, foi a única localidade em que o caso estudado fora resolvido. Tratava-se da reforma de uma quadra de esporte de importância central para o Bairro já que é ali onde acontecem as principais festas da localidade e onde as crianças, adolescentes e idosos praticam esportes. Mesmo sendo uma localidade historicamente mobilizada, é possível notar um certo engessamento da associação local. Ademir, o presidente da Associação de Moradores, entre as benfeitorias elencadas citou a cessão de transporte pela Associação para habitantes do bairro que queiram tirar documentos ou fazer o cadastramento biométrico na Justiça Eleitoral, além de prestar esse serviço a pessoas que necessitem de socorro médico. Ou seja, a associação presta serviço assistencial. Em nossa visita à sede da associação, havia pessoas esperando para fazer requisições à entidade, o que demonstra um vínculo, ainda que sustentado, em parte por serviços de natureza assistencialista. É certo que a associação possui raízes antigas no cotidiano da comunidade como podemos constatar com uma das primeiras participantes da associação, Gilda, 75 anos de idade, 60 dos quais vivendo no Alto José Bonifácio.

> **Entrevistador:** Como a senhora chegou aqui?
> **Gilda:** Meu pai era cabeleireiro e tinha muita vontade de morar aqui. Aí o irmão dele morava aqui e trabalhava de pedreiro. Aí ele disse: “eu topo tudo”. Estavam fazendo uma casa aqui embaixo. Era outra casa sabe. Alugou uma casa ainda fazendo e quando terminou a gente veio. E engraçado eu sonhei que morava nesse bairro, na ladeira do boi. Era tudo barro,sabe? Era tudo mato aqui na frente. Tinha um campo, era um campo aqui. Já sonhava com isso.
> **Entrevistador**: De que atividades a senhora participa no bairro? A senhora faz parte da academia da cidade. Do que mais a senhora participa?
> **Gilda:** Aqui a gente fazia no começo, já há um bocado de tempo com as irmãs a associação. Começou assim, um trabalho pra gente se juntar, ir pra missa, fazer clube de mãe, trabalho de confeitaria, uma série de coisas. E a gente se engajou. E ela disse vamos formar a associação dos moradores com as irmãs do Canadá. Essa igrejinha aqui foi construída com elas. A base foi a gente, rifa, elefante branco que é vender roupa já usada e um bocado de coisa, bingo. Depois elas arranjaram outras coisas pra completar e construiu a capela.

> **Entrevistador:** A Senhora ainda participa da associação de moradores?
> **Gilda:** Na associação de moradores, eu participo, mas não tô mais acompanhando. Mas é porque eu estava doente. Aliás, eu estou doente.
> **Entrevistador:** Mas a senhora gosta de participar?
> **Gilda:** Gosto. Na minha idade, eu gostava de lutar pelas coisas do bairro. Tudo que a gente tem aqui começou com a gente. Junto, em parceria com a prefeitura.
> **Entrevistador:** Para a senhora quais eram os principais problemas aqui do Bairro?
> **Gilda:** Não tinha água, não tinha luz, não tinha ônibus, não tinha calçamento, e a gente lutou. Não tinha praça de esportes, não tinha igreja, não tinha nada e a gente botou.

A localidade conseguiu eleger o antigo presidente da Associação de Moradores para o cargo de vereador do Recife. O atual presidente, Ademir, é seu aliado e sucessor, e transformou-se em assessor parlamentar do seu gabinete. A associação possui claras afiliações políticas, o que explica o sucesso de seus pleitos no Orçamento Participativo, como alardeou Ademir durante a entrevista. Ainda assim, alguns informantes reclamaram de que não sabem o que acontece na Associação e de que não são convocados a participar das decisões. No entanto, uma das informantes confidenciou ter votado nas últimas eleições para entidade, uma realidade muito diferente da verificada nas outras localidades visitadas. A escolha teria recaído na chapa de oposição à atual diretoria.

> **Entrevistador:** A Senhora faz parte de alguma atividade aqui do Bairro, da Associação, da Igreja?
> **Amanda:** Não. Aqui não. Não faço parte, não. Tem uma associação que não fazem nada.
> **Entrevistador:** E quando vocês querem reivindicar alguma coisa como é que vocês fazem pra resolver?
> **Amanda:** A gente vai no presidente da associação, o Almir. Ele fala dos direitos dos outros e fala do direito da gente também. Mas é assim nunca resolve nada. Teve um tempo desse mesmo que tinha uns garoto que tava soltando bomba depois que acabou o São João, destruíram a arquibancada e tudo, como eu moro aqui e a gente é muito prejudicado por causa das telas...que quando desgasta a gente leva bolada. Eu quinze dias de operada de uma cesariana na porta de casa, levei uma bolada que desmaiei. E aí, eu já cansada de ouvir falar que a "reforma não é comigo não, é com a prefeitura, e eu já mandei não sei quantos ofícios e não sei o quê, não sei o quê e não sei o quê... e tava esperando eles vir e fazer a reforma. Depois que fez a reforma, era pra ele vir... Como ele é da Câmara dos Vereadores, a gente acha assim...que ele tinha por obrigação colocar alguém, exigir um vigilante pra tomar conta da área. Por aqui, os meninos faz e batiza, faz o que quer. Já estouraram o teto com bomba, aí tava chovendo e mandou remendar. Os menino pixa e ele não faz nada. Não posso mentir e tenho que falar a verdade. A associação se a gente quiser fazer alguma festividade, a gente tem que alugar, tem que alugar. Aí, aluga a R$ 50 reais, dependendo R$ 100. A gente aluga e só serve pra isso.
> **Entrevistador:** Vocês votam no presidente da Associação?
> **Amanda:** Eu não vou mentir, eu não votei nele. Eu mesmo não votei nele. Tem gente da área dele que votou nele. Faz anos que aquela associação tá desse jeito. Faz anos. E ele sempre diz que vai ter melhoria, que vai ter curso pra gestante e enxoval, que vai ter curso de informática. E daí não saí, ninguém sabe pra onde vai o dinheiro.

A associação parece ter se burocratizado e passado a existir em torno do sucesso assistencial e eleitoral. No caso da associação, talvez o sucesso em manter a assistência aos

moradores, a conquista de determinadas metas pelo fato de conseguir apoio institucional fez com que a associação passasse a existir em torno da atividade partidária. A Associação possui um vereador na Câmara Municipal, mas é pessimamente atendida por ônibus, e o funcionamento do posto de saúde é calamitoso. Isso faz com que alguns moradores não sintam sua presença, sensação contrastada pelo fato do antigo presidente ter sido eleito vereador. Como lembra Amanda, um vereador não pode pleitear um segurança para a quadra do Alto José Bonifácio? Por outro lado, há entre os menos participativos uma tendência a esperar pela ação da associação e responsabilizá-la por tomar todas as iniciativas.

> **Entrevistador:** De que atividades a senhora faz parte aqui no bairro?
> **Célia:** De nada.
> **Entrevistador:** Eu pensei que a senhora participasse de algo, porque a senhora apareceu na reportagem...
> **Célia:** Não. Eu apareci na reportagem da quadra, né? Mas geralmente eles nunca falam o que vai fazer aqui o que tem que fazer ou pra mim participar, entendeu? Quando eu vim saber de alguma coisa tinham até desmanchado já o programa. Então nunca me comunicam, e não tem nada aqui que dê uma informação pra gente, nada. A gente não pode ter participação de uma coisa que a gente não sabe, entendeu? Só uma vez que esses negócios de advogado, que aí veio avisar e aí eu fui participar. Pronto, só isso. Fora isso, atividade aí na quadra não participo. Esse ano com esses negócios da quadrilha que vieram pedir autorização. Esse negócio toda vida teve. Nunca pediram autorização. Agora vieram pedir, aí eu dei.
> **Entrevistador:** Eu quis dizer alguma atividade da comunidade, se tem algum problema, a senhora participa de abaixo assinado, essas coisas?
> **Célia:** Ah, participo. Essa caixa [d' água] aí fizeram um abaixo assinado aqui pra que ela não fosse cair. Abaixo assinado aqui pra polícia ficar mais ativa, que aqui tem muito muito tráfico. A gente aqui é muito esquecido. A gente é tão esquecido que mataram o rapaz aí do lado e ninguém viu. Aqui na casa de junto da minha.
> **Entrevistador**: Mataram o rapaz na casa aí do lado, foi?
> **Célia:** Aí na casa aí do lado. Só acharam o corpo no outro dia. Foi à noite, quando foi de manhã acharam o corpo, passou a noite agonizando e morreu.
> **Entrevistador:** Tem uma associação de moradores aí, né? Vocês se reúnem nessa associação quando há algum problema?
> **Célia:** Não. Não tem esse tipo de reunião, pra gente não.
> **Entrevistador:** Eles não convocam vocês?
> **Célia:** Não.
> **Entrevistador**: Quando tem algum problema como é que vocês fazem? Abaixo assinado?
> **Célia:** Cada um fala com o outro, mas não sai de canto nenhum. Não participa de coisa nenhuma, com baixo assinado, com nada. Só às vezes, a gente fala um com o outro, mas ali mesmo acaba.

Nossa pesquisa de campo, no tocante à participação e sua relação com a representação, sugere que os indivíduos menos participativos tendem a considerar que, depois da experiência com o calendário, em qualquer problema enfrentado na localidade, a melhor opção seria convocar a equipe de reportagem do NETV. Os mais participativos, que possuem alguma experiência anterior com algum tipo de reivindicação seja fechar rua com pneus ou fazer abaixo-assinados, entendem que chamar qualquer empresa de comunicação para dar publicidade às suas demandas é o último recurso a ser usado. Ainda que considerem a

imprensa o último recurso a ser adotado, são os mais participativos que provocam a decisão de chamar a imprensa. Como os menos participativos são a maioria, essa tendência preocupa porque esses indivíduos parecem ter reforçado, após a experiência com o calendário, a tendência a esperar a iniciativa de outros, seja os vizinhos mais politizados ou a imprensa, para obter qualquer tipo de resolução de seus problemas. Como o NETV deu a esses indivíduos um sentimento de participação, visibilidade e empoderamento, é esperado que apoiem a repetição da estratégia.

> **Entrevistador:** Se tivesse algum problema aqui na comunidade e vocês fossem resolver e você tivesse envolvida na discussão, você tentaria resolver, iria na associação ou iria na globo?
> **Amanda:** Eu chamaria logo a reportagem porque a gente tá cansada já de falar, de falar, de falar, e eles não fazer nada. A gente tava querendo passar um abaixo assinado quando as telas tava tudo furada porque as bola tava batendo nas pessoas, batendo nos carros e a gente queria fazer um abaixo assinado sabe pra quê? Pra fechar a quadra. Porque se não vieram fazer nada, se não tinha que tampasse os buraco, tinha que fechar ela.
>
> **Entrevistador:** Se vocês fossem se organizar pra resolver outro problema aqui na comunidade, vocês fariam o mesmo processo de abaixo assinado primeiro ou chamariam logo a Globo?
> **Carla:** É melhor a Globo. A gente chamava a Globo se reunia tudinho, esperava aqui. Esse negócio de abaixo assinado o governo faz o que quer, né? A Globo vindo a gente sabe que tá mais seguro. […] Porque aí eles vão saber que nós tamo precisando mesmo, porque aparece vinte, trinta falando. O abaixo assinado ele pode pegar o papel e jogar pra lá. Não dá atenção, entendesse?
>
> **Entrevistador:** O pessoal gostou da Globo ter vindo aqui mostrar o problema?
> **Célia:** Gostou porque a Globo mostrou tudo direitinho, mostrou o que a gente queria. Os benefícios que a gente queria que eles fizessem. Eles foram legais. E o negócio saiu, fez alguma coisa porque tava pior. Tudo acabado aí. E não vai nem durar muito porque já comecaram de novo a esculhambar. Não vai demorar muito. Porque é uma quadra que não tem quem tome conta, não tem um guarda, entendeu... não tem um guarda pra tomar conta da quadra e as pessoas fazem o que querem. As pessoas sobem esse muro, pulam ali tudinho...sobe nas grades, balançam assim. Da outra mudança pra essa foram quatro anos. E dessa pra essa vai ser menos de quatro....
> (…)
> **Entrevistador:** Se vocês tivessem algum problema na comunidade e a senhora fosse procurada pra dar sua opinião, o que a senhora proporia que vocês seguissem os antigos métodos ou vocês procurariam a Globo, o SBT, algo assim, logo?
> **Célia:** A gente agora é obrigado a procurar a rede de televisão porque é o único lugar que a gente vai e fala e bota a boca no trombone. A gente tem que procurar a televisão porque é o meio mais rápido.
>
> **Entrevistador:** Se tivesse outro problema aqui na sua comunidade como você acha que vocês deveriam fazer. Usar os procedimentos tradicionais de mobilização ou chamar logo a globo?
> **Tereza:** Eu acho que abaixo-assinado não resolve não. Tem que chamar a Globo mesmo. Abaixo assinado não resolve nada. A única coisa que a gente conseguiu resolver da quadra foi porque a Globo filmou e mostrou o que estava acontecendo. Entendesse? Foi o único jeito.

Se entre os mais mobilizados a convocação do calendário é o último recurso, na opinião dos menos participativos o jornalismo de serviço seria o mecanismo de participação por excelência. Entra mais uma vez em nossa discussão, a questão da assimetria de poder em deliberação. Bohman (1996, p.110), com o objetivo de dar um caráter crítico à teoria da deliberação democrática, estabelece determinados pressupostos da teoria do discurso, como igualdade e liberdade políticas, sejam tomados como padrão crítico da legitimidade democrática. Colocada em termos políticos, há três tipos básicos de desigualdades: assimetrias de poder, que afetam o acesso à esfera pública, desigualdades comunicativas, capazes de afetarem a habilidade de participar e a efetividade do uso das oportunidades disponíveis para deliberar, e "pobreza política", ou a falta de competências (capacity) públicas desenvolvidas, diminuindo a probabilidade de cidadãos politicamente empobrecidos participarem na esfera pública.

Segundo Bohman, "a pobreza política designa a falha de capacidade na deliberação pública: a inabilidade de um grupo de fazer uso efetivo das oportunidades de influenciar o processo deliberativo em favor das preocupações dos membros dos grupos". A introdução da análise de desigualdades deliberativas tem o mérito de trazer as teorias da deliberação para a *práxis* cotidiana. No ambiente contemporâneo, o acesso desigual aos meios de produção da informação, diferenças de oportunidades educacionais, e a bens culturais são a grande causa da pobreza política. Apesar de Bohman diferenciar a pobreza econômica da pobreza política, pois acertadamente leva em conta situações em que grupos baseados em etnia ou gênero, por exemplo, sejam privados desses recursos por motivos não econômicos; acreditamos que, no caso que estudamos aqui, as desigualdades econômicas e deliberativas se reforçam mutuamente. Não por acaso, entre as localidades estudadas, aquela que conta com mais recursos políticos foi a que recebeu mais visitas (cinco contra duas das demais) e viu o seu problema resolvido. Ainda que grande parte do grupo que estudamos tenha ascendido de estrato de renda, a pobreza política é um dos entraves para que possam continuar ascendendo, e realmente superem a posição estrutural que ocupam. Situação evidenciada pelo fato de a esmagadora maioria dos informantes ter construído suas casas através do método da autoconstrução ao mesmo tempo em que suas residências ostentam marcas de progresso material como aparelhos de TV avançados e serviço de TV por assinatura.

Condições políticas específicas fizeram com que o jornalismo de serviço se tornasse eficaz em seu objetivo de atrair o precariado. Uma crise de representação, que atinge tanto a política formal como os próprios movimentos sociais, e as ambiguidades do Lulismo que

permitiram que um grande contingente experimentasse um aumento no poder de consumo sem vivenciar uma melhora substancial nos serviços públicos. O Lulismo como Singer (2012) aponta é um reformismo fraco, ou seja, diminui a pobreza sem confrontar o capital com medidas como impostos sobre grandes fortunas ou inversão da regressividade da carga tributária. Tampouco, o Lulismo foi capaz de ampliar direitos sociais como educação e saúde, tornando-os universais. Como aponta Sen (2010, p.120), “a pobreza deve ser vista como privação de capacidades básicas em vez de meramente como baixo nível de renda”. As políticas públicas de distribuição de renda colocadas em práticas pelo PT significaram um acesso ao consumo, mas deixou de fora muitos direitos da cidadania o que significaria saída da pobreza em todos os aspectos. O reformismo fraco do PT significou o abandono do que Dagnino (2004) chama projeto de democracia ampliada, baseada em um projeto participativo de criação e recriação de direitos, ou seja, esse reformismo contribuiu para a pobreza política, a incapacidade dos cidadãos de iniciarem uma deliberação.

O NETV ao dar a oportunidade de tornar visível determinados problemas que antes não possuíam a visibilidade necessária na esfera pública parece, em um primeiro momento, suspender as desigualdades deliberativas e amenizar a pobreza política dos demandantes. Entretanto, os demandantes perdem a voz dentro da reportagem gravada. Esta só ressurge no momento em que há um corte para a cobrança, esta feita ao vivo, pelo repórter. O telejornal sai do papel de mediador para o de deliberador, para logo depois ocupar o papel de representante da população.

5.2 Prestando Contas

Se por um lado, o NETV atua como cão de guarda no jornalismo de serviço obrigando o poder público a prestar contas de sua ineficiência, por outro, o NETV tenta prestar contas de suas ações. Os meios de comunicação no Brasil se estabeleceram em um ambiente de completa falta de regulação, por isso, em um primeiro momento, pode causar espanto que o telejornal da maior emissora do país, empenhe-se em prestar contas sobre os resultados de seu principal produto. A prestação de contas (*accountability*) é um dos pilares da representação segundo os teóricos da representação moderna. McQuail (1997) enumera três tipos de prestação de contas: a ligada ao marco regulatório (*legal-regulatory frame*), a ligada ao mercado (*financial/market frame*) e a ligada ao serviço público em que os meios de

comunicação são fiduciários do dever de informar a sociedade (*public service/fiduciary or public trust frame*).

O modelo do marco regulatório estabelece princípios básicos e regras fundadoras para o funcionamento dos meios de comunicação, estabelecendo os direitos e deveres dos indivíduos em relação aos meios de comunicação. A lei garante o direito de publicação e também estabelece os limites da liberdade pra proteger o direito de outros e o bem comum. As grandes questões a serem reguladas nesse modelo são os direitos de propriedade intelectual, liberdade de expressões, questões de monopólio e propriedade, reclamações contra danos a grupos, organizações, ao Estado e à sociedade; e as necessidades do sistema judiciário e político. O modelo de *accountability* de mercado defende que o mercado regulará o comportamento dos meios de comunicação através da lei da oferta e procura, que assegurará o equilíbrio entre as necessidades e interesses dos comunicadores e dos consumidores e entre os interesses da indústria midiática e a sociedade. O sistema de mercado funcionaria de um modo aberto e autorregulatório. O terceiro modelo é o de serviço público. De acordo com McQuail (1997, p.522), mas identificável por objetivos do que por procedimentos (embora o modelo também inclua emissoras de caráter público). Os objetivos refletem forte preocupação com a sociedade, o bem público e com propósitos ideais de comunicação pública como informação, opinião e cultura. Repousa na ideia de que direitos de publicação repousam em alguma forma de interesse público, seja a publicação escrita ou não.

O modelo ligado ao mercado, claramente, é o vigente no Brasil. Não há qualquer regulação no tocante ao conteúdo a não ser as ligadas ao horário e faixa etária. A propriedade dos meios de comunicação é claramente concentrada na mão de poucas famílias. Vemos o tipo de prestação de contas prestadas pelo NETV ao telespectador sob três prismas: (1) um discurso de autoelogio e autorreferencial, (2) a criação de um vínculo entre representante e representado[29] e (3) esse tipo de prestação de contas é uma forma de manutenção do *status quo* do marco regulatório brasileiro para os meios de comunicação. Afinal, para que regulação se a emissora já presta contas à sua audiência?

Como já foi dito antes, o NETV realiza anualmente uma reportagem nos últimos dias de anos com o levantamento de quantos casos foram resolvidos com o auxílio do calendário.

---

29 ┐ Vamos repetir uma frase dita por um repórter do NETV na primeira matéria de prestação de contas levada ao ar em 29 de dezembro de 2009. “Aqui, o morador foi *representado*, mostrou o problema e pediu uma solução” (grifo nosso)

Geralmente, essas matérias vão ao ar no último telejornal do ano, e possuem longa duração. A levada ao ar no último dia de 2012, por exemplo, teve cerca de 7m30s de duração. Um tempo considerável dentro de um telejornal de 45 minutos, contando com os intervalos comerciais.

> **Âncora:** O NETV acompanhou durante todo ano de 2012 a situação das comunidades em várias cidades aqui do Estado. Mostramos problemas nas escolas, ruas, hospitais, praças. Em 2013, a gente vai seguir acompanhando os principais problemas das comunidades, mas não podemos virar o ano sem apresentar o resultado do que foi resolvido este ano com a ajuda do nosso calendário. Foram 63 carimbos de resolvido. O repórter Bruno Fontes vai relembrar um pouco dessa história.
> **Repórter:** Estamos quase no fim do ano de 2012, há poucas horas de 2013. Mas é sempre bom lembrar de datas que fizeram esse ano especial para muitas pessoas.
> (...)
> **Repórter:** Quando a vinheta aparecia no telão do NETV, era sinal de que alguma coisa havia mudado e pra melhor, claro.
> (...)
> **Repórter:** E o melhor disso tudo é que quando a gente compara com os outros anos, descobrimos que 2012 foi o melhor de todos. Veja só. Nossa cobrança com o calendário começou em 2009. Naquele ano, em dez meses, quarenta problemas foram resolvidos, em 2010 foram 42; 2011,55 soluções; 2012, 63 mudanças na vida de quem andava com problemas, de quem, por exemplo, não tinha laboratórios para fazer exames no Cabo de Santo Agostinho.
> (…)
> **Repórter:** 2013 pode ser melhor. Até porque a sua vida é a sua casa, a sua comunidade.
> **Âncora:** Exatamente. Bom demais fazer essa viagem pelo nossos arquivos. Ver o sorriso de alívio dos moradores e olha, melhor ainda vai ser ver esse calendário novo de 2013, cheio de carimbos de resolvido, de promessas cumpridas e de mais comunidades aliviadas. É isso que a gente espera, que 2013 que o número aumente ainda mais, passe muito de 63, quem sabe chegue em mais de 200 promessas cumpridas.

Embora o NETV se apoie em números para reivindicar um aumento na eficiência do calendário com aumentos a cada ano, o programa não cita o fato de a cada ano também aumentar o número de casos não resolvidos. A cada ano aumentam o número de casos a serem cobrados, e o ritmo do aumento de solucionados parece não acompanhar as novas demandas. Claro que a resolução dos casos é obrigação dos órgãos públicos. Uma emissora de televisão não pode ser responsabilizada pela não construção de um posto de saúde ou a lentidão na implantação de uma linha de ônibus em uma localidade. A questão é o caráter, à primeira vista, propagandístico dessa prestação de contas, pois o próprio telejornal poderia utilizar o acúmulo de novas demandas como mais um fator de cobrança ao poder público, que realmente insiste em esbanjar altos padrões de ineficiência mesmo diante da visibilidade dada pela maior emissora do país.

Em dois dos três casos pesquisados em campo, o calendário realizou duas reportagens e passou, pelo menos, cerca de seis meses sem uma nova cobrança. Em um dos casos estudados, o problema foi resolvido, contudo, a localidade cujo problema fora solucionado,

Alto José Bonifácio, possui um histórico de mobilização, um representante local na Câmara dos Vereadores e o problema, aparentemente, mais simples de ser solucionado dentre os casos estudados: a reforma de uma quadra esportiva. O presidente da Associação dos Moradores, Ademir, relatou durante a entrevista que os meios de comunicação sempre foram utilizados para dar visibilidade aos problemas enfrentados pela localidade, mas que é importante entrar em contato antes com os órgãos públicos responsáveis pela demanda. A forma como Ademir fala sobre o contato com os meios de comunicação demonstra familiaridade com as rotinas jornalísticas e com os procedimentos do poder público, o que nos parece ter sido um elemento facilitador para que a demanda fosse resolvida.

> **Entrevistador:** Como foi que surgiu a ideia de procurar o calendário?
> **Ademir:** Foi uma ideia minha. Eu tenho acompanhado o noticiário e desde 91 pra cá que eu tenho mais de 100 reportagens que eu gravei com a Globo, TV Jornal, Tribuna, vários canais de televisão, rádio. Eu participei muito de programa de rádio como Rádio Jornal, Rádio Clube, Rádio Folha.
> **Entrevistador:** Quer dizer que o senhor já usava desse recurso?
> **Ademir:** Já usava. Chamar a imprensa pra reforçar nossas cobranças. Com a Globo, eu tenho o NETV , tenho o Globo comunidade, participei de gravações nos estúdios da Globo, do Globo Comunidade. Enfim, sempre usando a imprensa pra reforçar.
> **Entrevistador:** Você teve a ideia e mobilizou os outros pra no dia participarem da reportagem?
> **Ademir:** Convidei os meu diretores lá pra participar. No dia cada um dá um depoimento pra completar a matéria, não ficar só uma pessoa falando tudo. Reservamos pra alguns peladeiros, reservamos pra menina que faz parte da liga desportiva. (...) É ela que administra a quadra que não é separada da associação, ela dirige a quadra faz parte da associação e a gente faz um trabalho conjunto.
> (…)
> **Entrevistador:** A primeira denúncia foi em maio do ano passado. Demorou quanto tempo depois que você ligou pela primeira vez pra eles virem aqui fazer a primeira reportagem?
> **Ademir:** Uma semana, duas, no máximo.
> Entrevistador: como foi o contato com a equipe da Globo?
> **Ademir:** Sempre tranquilo, ligo pra apuração depois falo com o pessoal da redação. Às vezes , eu ligo direto, e o pessoal lá escreve lá minha queixa e agenda lá. Eles não diz na hora, né? Eles avaliam, tem reunião com a equipe de reportagem pra avaliar qual a matéria interessante pra o dia e tal. Eles dão uma resposta e dizem: “olha, amanhã nós queremos fazer uma matéria sobre a quadra de esportes”. Outra vez nós chamamos eles porque não tinha acontecido nada e lembramos “olha vocês marcaram pra vir aqui e não aconteceu nada”.
> (...)
> **Entrevistador:** E o poder público foi atrás de você depois da reportagem?
> **Ademir:** Não, nós é que fomos lá. Fomos lá e argumentamos lá que o cidadão levou uma bolada que a bola travessou a rede e a família estaria decidida a entrar na justiça contra a direção da quadra. Nós temos registros de ofícios e a Globo teve lá fazendo matéria e vocês não tomaram providência e quem vai pagar o pato são vocês se acontecer uma coisa com o cidadão? A gente teve uma conversa muito amigável, não fizemos aquela pressão com muitos costumam fazer. Fomos muito bem atendidos. Fomos atendidos pelo rapaz, o Ricardo Fausto, muito bem atencioso. Fui lá e ele resolveu.

Conversando com o presidente da Associação de Moradores de Nossa Senhora do Carmo, localidade da qual faz parte o Loteamento Santa Maria, Maciel questionou a

relevância do calendário. Colocado à revelia da decisão de chamar o calendário, convocado por lideranças informais, Maciel tentou, mas não conseguiu disfarçar sua insatisfação por não ter sido chamado a participar das decisões, mostrando que há divisões dentro da localidade. Entretanto, apesar de suas possíveis mágoas, Ademir colocou questionamentos que nos fizeram refletir sobre a eficácia alardeada pelo calendário em sua prestação de contas.

> **Entrevistador:** O Senhor já assistiu esse calendário?
> **Maciel:** Sim, sempre acompanho. A questão do calendário. Eu precisava entender a questão do calendário. Não é a importância dele, é qual é a força dele? O calendário cobra e às vezes consegue. Porque eu fico vendo que, às vezes demora um, dois anos; faz sete reportagens, dez. E vai e vem. Tem um calendário e marca um dia e quando chega lá não tem nada feito, e marca de novo, e muitas vezes não tem nada feito. Eu fico sem entender a importância daquele calendário.
> **Entrevistador:** O senhor não acha que dá visibilidade?
> **Maciel:** Dá com certeza. Uma divulgação grande, o gestor no caso, o Ministério Público pode cair em cima. De alguma forma, por mais que demore, tenta resolver de alguma forma. Hoje mesmo foi a questão do fardamento. Tava passando a questão do fardamento escolar em Olinda. Porque esse ano ninguém recebeu fardamento escolar em Olinda. Pegando a questão de burocracia que eles têm lá. Apareceu a diretoria falando que é mais de ano pra resolver essa coisa. Desde o ano passado que foi a mesma coisa. Cadê o calendário? Quero saber a força do calendário? É um poder de divulgação, de mostrar aquela falha que tá lá, um poder de divulgação, de pressão.

O calendário é visto por esse líder comunitário como uma fonte de visibilidade para os problemas das localidades demandantes. Mas não sem razão, o calendário muitas vezes, parece não ter a força que alardeia. Depois desse questionamento, resolvemos fazer um levantamento de quantos problemas o calendário deu como resolvido, quantos novos casos foram abertos, e quantas cobranças, separadas pelo número de visitas feitas foram realizadas.

Figura 14- Cobranças e Resoluções do NETV

A maior parte de reportagens do modelo jornalismo de serviço são as chamadas Blitz, as primeiras reportagens de um caso a serem veiculadas, correspondendo a 43 reportagens ou 40,56% do total. As cobranças feitas depois da primeira reportagem corresponderam 23 reportagens ou 20,75% do total. Em seguida, vêm as matérias feitas para cobrar a não resolução de casos em casos que já estão entre a terceira e a quinta reportagem, somando 18 reportagens ou 17% do total. Os casos considerados resolvidos totalizam 10 reportagens ou 9,43% do total. Entre muitos casos resolvidos, estavam problemas simples como buracos nas ruas ou canos quebrados, em que sequer o demandante aparecia na reportagem, e a reclamação era narrada pelo âncora enquanto um VT com imagens do problema era exibido, a chamada nota coberta. Não que esses problemas não devam ser encarados como problemas reais ou cobrados do poder público, mas eram questões de baixa complexidade.

O jornalismo de serviço estabelece um vínculo representativo com os demandantes e o restante da audiência. Estão presentes os mecanismos de antecipação, autorização e prestação de contas próprias da representação política. Defendemos que o jornalismo de serviço realiza uma representação de interesses. Embora, por vezes, procure assumir a perspectivas dos demandantes. O que, pelas razões explicadas aqui, seria impossível. Entendemos que, pelo fato de o jornalismo de serviço representar interesses focalizados e pelo sequestro da fala dos demandantes, esse modo de comunicação não pode ser emancipadora. Em uma democracia

radical, os grupos deveriam possuir seus próprios fóruns a partir do qual pudessem estabelecer uma comunicação livre de constrangimentos com as instâncias do poder público, e não terem de se utilizar de um fórum privado onde perdem a voz para defenderem interesses importantes, mas ainda focalizados.

Os mecanismos enunciativos utilizados pelo NETV colocam o telejornal como representante dos demandantes, mas é uma representação diferente da representação política que tem as eleições como fonte de autorização. O telejornal, através do jornalismo de serviço, assume esse papel por ocupar um vácuo deixado pela representação eleitoral ou aquela realizada por organizações da sociedade civil. As políticas neoliberais diminuíram o poder do Estado em tocar políticas públicas, e tentaram transferir grande parte dessas responsabilidades para atores do mercado e mesmo da sociedade civil, incapazes de assumirem tal tarefa plenamente. Isso redundou no descrédito do Estado e dos atores da Sociedade Civil, sendo que muitos destes atores (incluindo as associações de moradores) encontram-se engessados por suas ligações com o sistema político e sua consequente burocratização.

O jornalismo de serviço ocupa esse vazio causado pela descrença nos meios tradicionais de participação, sejam partidos ou movimentos sociais. Principalmente entre aqueles com pouca experiência participativa e/ou incapazes de começarem uma deliberação por não terem tido a oportunidade de desenvolverem o que Bohman chama de competências públicas e não disporem de recursos como acesso aos canais de comunicação que permitiriam inciar uma deliberação sem ter que entregar seu poder de reivindicar a outros. A pobreza política leva à invisibilidade de parcelas da população, levando essas pessoas a uma situação de não reconhecimento de seus direitos, uma situação de desrespeito e, mesmo, de humilhação social. O jornalismo de serviço, ao ouvir essas demandas, ainda que não sejam todas resolvidas e não sejam, nem de perto, os únicos problemas vivenciados por esses indivíduos, torna-os visíveis. Esse reconhecimento, essa visibilidade, no entanto, não são dadas de graça, há um preço simbólico a ser pago.

CAPÍTULO 6
INVISIBILIDADE, AUTOESTIMA, POBREZA POLÍTICA: RECONHECIMENTO E O NETV

As percepções dos nossos informantes sobre o jornalismo de serviço, com poucas exceções, foram positivas. Há, entre eles, claramente, a ideia de que chamar o NETV é a saída que sobrou para eles em um contexto no qual as associações de moradores são incapazes de lutar pelas demandas da população, seja por ligações políticas, por terem sido tomadas pelo tráfico ou por simplesmente serem inativas; e os políticos profissionais aparecerem, segundo os informantes, nas localidades apenas de dois em dois anos para pedir votos. Existe a clara percepção, mesmo entre os mais participativos, que acionar a Rede Globo é uma opção válida ou, entres os menos participativos, o único caminho para verem suas demandas atendidas. Após as promessas pós-democratização de maior participação, que oficialmente pareciam se materializar nos conselhos de saúde ou no Orçamento Participativo, política governamental vista como resposta às reivindicações dos movimentos sociais surgidos durante a redemocratização, percebe-se um descrédito em torno desses canais de comunicação com o poder público, e de qualquer outro mecanismo institucional de representação, seja oriundo do campo político ou dos movimentos populares.

Esse vácuo de representação e participação deixado pelo não cumprimento das promessas oriundas da democratização foi o espaço encontrado pelo jornalismo de serviço para cair nas graças dos demandantes e da audiência. Sem canais para expressar suas demandas, em situação de notória pobreza política e vulnerabilidade, os informantes sentem-se “invisíveis”, “inúteis”, “morando em terra de ninguém”, como vítimas do “descaso” diante dos problemas causados pela precária infraestrutura dos locais onde vivem. Aparecer reivindicando no calendário do NETV é, para os moradores dessas localidades, mais do que a recompensa simbólica de aparecer na TV.

É um modo de participar, de tornar-se visível. Mesmo que essa participação seja insuficiente, focalizada e redunde em perda da voz e da autonomia dos demandantes, ignorá-la ou criticar os participantes do calendário por sua adesão seria um erro, e levaria a um entendimento parcial do jornalismo de serviço. Tampouco essa adesão é fruto de uma falsa consciência dos demandantes. Pelo contrário, nossos informantes demonstraram consciência de que possuem direitos, de que não dispõem de canais adequados de participação e que por isso aderiram ao jornalismo de serviço. É o recurso que restou a essas pessoas para chamar atenção para demandas básicas que não são atendidas. Ainda assim, acreditamos que a

participação do calendário não contribui para a tomada de consciência dos participantes do quadro, pois os que convocam o quadro já eram conscientes de possuírem direitos, participavam de lutas e mobilizações dentro de suas localidades. Os não participativos não demonstraram qualquer vontade de se engajar nos problemas locais após a participação do quadro. A Globo não precisa, dessa forma, se esforçar muito para ocupar um espaço tradicionalmente reservado aos representantes eleitos para cargos na esfera política ou no movimento popular. A Globo, como empresa privada, aos olhos dos demandantes, atua como instância mais pública do que o próprio Estado porque esse simplesmente não se faz presente nessas localidades ou sequer procura abrir canais de comunicação com essas pessoas.

6.1 Invisibilidade Pública e Humilhação

Nas entrevistas, não foram poucas as oportunidades em que quando conversávamos com os informantes sobre os seus sentimentos após a visita do calendário da Globo, estes através das palavras, gestos e tom da voz, mostravam claro contentamento. E, no entanto, quando começávamos a falar sobre quais sentimentos viam à tona quando não conseguiam ver suas demandas resolvidas junto ao poder público, as reações variavam entre o desconforto e a revolta.

> **Entrevistador**: Como é que você se sente diante de tantos problemas e as coisas às vezes não acontecem?
> **Antônio:** Eu sinto assim que a gente.... é um descaso. Eu acho assim que é um descaso. Um descaso em relação... A gente vê, chegando em lugares, que a gente vê naquele loteamento Nossa senhora da Conceição em Moreno, o ônibus quando vem tem que dar ré pra passar. O ônibus tem que parar pra descer ali no matadouro e ir pra fábrica de papel. A rua toda estreita. Não passa dois ônibus, é estreitinha. E o povo diz que não dá por causa daquele pedaço ali de Sônia, ali perto do mercadinho, e passa um ônibus que não, mas dá. Naquele lugar, ali perto daquele lugar ali em Casa Amarela, passa ônibus e as ruas são estreitas. O ônibus só falta bater naquelas barraquinhas. Ali também no milagre, estreitinha, entra ônibus. Por que Camaragibe é esquecido? Por que Camaragibe é pior? Será que é fora do Brasil, do mapa?

Alguns sentem-se “rebaixados”, humilhados pelo próprio poder público. De certa forma, feridos em sua dignidade por entenderem que tiveram um direito desrespeitado. Apesar de o problema do Alto José Bonifácio tratado pelo calendário ter sido resolvido, a informante Amanda quando questionada como quando se sentia quando se deparava com um problema vivenciado na sua localidade e não conseguia resolvê-lo, fez referência ao posto de saúde do

bairro. Exaltada, Amanda citou a dificuldade em marcar um exame para ela e seu companheiro.

> **Entrevistador:** E quando você pensa nesses problemas que você não consegue resolver? Como é que você se sente?
> **Amanda:** *Eu me sinto triste, rebaixada de nível principalmente. Eu tive vontade de chorar de raiva.* Eu quase não preciso desse posto porque eu tenho saúde boa, mas sempre tem uma coisa que você tem que precisar. E toda vez que eu vou lá, nunca tão disponível pra fazer. Eu tô com os exames pra fazer, eu tive que fazer o HIV expresso, eu e meu marido. Tava marcado, esperei um mês pro dia 31. Quando chegou no dia 31 o que é que as duas enfermeiras faz. Eram doze materiais. Aí eu disse vou chegar cedo, porque são dois eu e meu marido. Quando eu chego, o que dizem: guarda a sua ficha, porque pode chegar uma grávida e você não tá grávida não. Quer dizer que só as grávidas têm direito, eu não tenho direito de fazer não? Quer dizer que eu vou esperar mais um mês? Até o médico que é doutor Paulo, muito legal ele, me deu o número dele. Eu fui reclamar com ele ontem. Ele me disse que ela tem obrigação de fazer não só de gestante, mas de qualquer pessoa que quiser fazer. É o teste rápido. Aí ele pegou meu número pra no final do mês, eu ir fazer, porque ele disse que não tinha condições de mandar pro hospital de câncer. E outra ele fez um contrato que só dura um ano, quem quiser que aproveite. A situação aí no posto é péssima, é de remédio a médico.

Amy, uma das informantes mais participativas no que tange a procura de soluções no loteamento Santa Maria, relatou se sentir inútil quando confrontada com a realidade de tentar resolver determinadas demandas e esbarrar na falta de ação do poder público. O sentimento de não ter utilidade é derivado, Amy deixa entrever em seu depoimento, de ver seus esforços não terem resultado prático. A informante acredita que caso os poderes públicos oferecem serviços públicos mais dignos, fossem mais presentes, a vida dos moradores da sua localidade seria diferente. Talvez, por isso, logo depois de descrever seu sentimento de inutilidade, Amy repentinamente passe a falar de outras reivindicações que planeja fazer.

> **Entrevistador:** Como você se sente diante dos problemas do Loteamento Santa Maria que não são resolvidos?
> **Amy:** Se sente inútil. A gente se sente inútil. A gente quer ajudar a nossa população, nossas crianças a ir pro colégio, e tudo demais. E aí a gente reivindicar e não ter atenção, não ser atendido. A gente se sente inútil. Por isso que a gente vê que as crianças roubam, pintam miséria. Porque se tivesse uma assistência melhor dos poderes públicos, oxe, a vida era outra. E eu vou brigar pra ter uma área de esporte em Alberto Maia. Poder ver as crianças que têm talento pra futebol, pra natação.

Esse sentimento de frustração externado por Amy no depoimento pode ser notado em outro momento da nossa conversa em que intempestivamente, a informante falou de algo completamente diferente da pergunta feita. Perguntávamos se ela já havia assistido ao calendário do NETV quando ela começou a tentar mobilizar os seus vizinhos para resolver a questão da falta de transporte na localidade onde vive. Amy passa a falar sobre qual seria o melhor repertório de protesto para chamar atenção para o seu problema. Há uma certa desilusão em relação às tentativas de travar diálogo com o poder público. A interpretação que

tivemos de fala repentina da informante foi a necessidade de externar sua insatisfação em relação à falta de diálogo com o poder público.

> **Entrevistador:** Você já assistia antes o calendário?
> **Amy:** Já. Agora se eu chamar o povo pra fazer baderna, aí chama atenção. Eles gostam, poder público gosta quando faz baderna, como você vê aí. Aí eles gostam, chama atenção, mas quando é uma coisa reivindicando direito dentro da lei, eles não dão atenção, não. Só quando a gente quebra os órgãos públicos, aí é baderneiro, não presta. Aí dá uma atenção, chama atenção. Quando a gente faz um ato de vandalismo. Mas quando a gente tá aqui, ó, na manha, solicitando direitinho, com ordem, eles não tão nem aí pra gente. Mas se eu juntar a população porque a gente não temos ônibus: vamos fazer uma baderna, vamos quebrar a prefeitura, vamos fazer aquilo...Se eu juntar a população e a população vai comigo,....aí Amy não presta, é vandalismo. Não sei o quê. Mas há quanto tempo a gente vem lutando? É muito tempo.

A percepção de que há o desrespeito a um direito é evocada por Romário. Mais uma vez é possível detectar em um depoimento um sentimento de descaso, de pouca atenção dos órgãos públicos em relação às demandas dos moradores dessas localidades. O informante julga que o poder público faz os moradores do Vietnã de “Bestas”. O sentimento evocado pelo informante é de tristeza. Romário ocupa uma posição de liderança informal, já que o presidente da Associação dos Moradores encontrava-se, no momento da pesquisa, encarcerado por tráfico de drogas. O informante trabalha como assessor parlamentar de um vereador do PSB. Ou seja, encontra-se em uma posição dúbia, pois é parte desse mesmo poder que critica.

> **Romário:** Eu já pensei em parar. Não tá mais nesse negócio desses movimentos, porque é só a gente se desgastando e não vê a coisa andar. O que mais dá raiva é que a gente sabe que é nosso direito. Olha, meu amigo se o boi, o burro e o cavalo soubesse a força que tem, o homem, o ser humano não dominava ele não. O ser humano, com raciocínio, a gente pode correr e a gente pode parar, e os órgãos públicos ficam fazendo a gente de besta. Isso deixa a gente triste, entendesse? Eu fico fazendo essa pergunta a mim mesmo. Eu morava num lugar [Brasília Teimosa] na beira-mar com ônibus na minha porta, padaria, diversos mercadinhos, farmácia e o centro dá pra ver do outro lado. Eu vim pra aqui e fiquei perguntando pra mim diversas vezes “o que eu tô fazendo aqui”. Não sei se esse movimento tá no sangue. Muito triste com tudo isso, não sei porque eu não paro.

Luíza, moradora da localidade do Vietnã, relatou um episódio em que foi ao encontro de um representante do poder público. A informante descreveu um encontro com um secretário da Empresa de Urbanização do Recife[30] (URB) para tratar da urbanização da

[30] A URB - Empresa de Urbanização do Recife é o órgão público municipal responsável por promover estudos e projetos de urbanização e de prestação de serviços públicos; executar de forma indireta as obras de edificação e urbanização; recuperar áreas de sua propriedade ou áreas desapropriadas pelo Município e efetuar o remanejamento urbano de áreas deterioradas, com o prévio consentimento de seus proprietários, assegurando assim o ressarcimento das despesas realizadas. Fonte: http://www.recife.pe.gov.br/pr/secplanejamento/urb/

localidade, em que o funcionário responsabilizou os moradores por terem ido morar no local, ocupado por pessoas de baixa renda.

> **Luíza:** A gente acha que a gente não é ninguém. A gente não é bem recebido. Quando a gente é recebido não é por quem desejamos. Há muitos anos atrás, quando eu era presidente da associação da comunidade, falei com João Paulo, um secretário da URB, e ele disse que não foi ele quem mandou a gente morar aqui, que foi vontade da gente estar aqui.

A percepção de não ser "alguém" foi externada por outra informante da mesma localidade, Helena, que compara a situação vivenciada pela localidade do Vietnã às de outras partes dos bairros vizinhos de San Martin e Torrões, de classe Média.

> **Entrevistador:** Diante desses problemas todos que a senhora encara todo dia, como a senhora se sente?
> **Helena:** Sabe como a gente tá se sentindo aqui? Esquecido. É um pessoal esquecido. É uma comunidade esquecida pelo poder público. Entendeu? Aqui é um pessoal esquecido. O pessoal fala San Martin não sei o quê, não sei o quê. A comunidade do Vietnã nada. Entendeu? A gente se sente uma pessoa esquecida aqui, ignorada. Não sei se porque aqui é mais favela. Porque isso aqui tudo é favela, entendeu? Aí, eu acho que o poder público não liga pra isso. A gente se sente aqui discriminado mesmo. *Aqui é a terra que não mora ninguém como a gente diz aqui.* É por isso que a gente tá saindo daqui. Botou a placa pra vender aí. Porque a gente não aguenta ficar aqui. Um lugar que não tem posto de saúde, não tem segurança. Um filho não pode chegar tarde aqui. A educação daqui.... O colégio daqui é o Helena que tavam roubando os alunos. Os alunos tavam chegando em casa apanhado.

A informante nos revela que o NETV já esteve próximo a problemas da comunidade em outra oportunidade. Em outra parte do depoimento, Helena nos revela que além da questão do posto de saúde e do colégio, que é próximo, mas fica fora da localidade; o calendário estaria envolvido na questão envolvendo um homem morto após tocar em um poste de eletricidade em dia de chuva. O telejornal teria sido convocado a cobrar do poder público e da Companhia Elétrica de Pernambuco (Celpe) a resolução do caso.

Percebe-se nos depoimentos dos informantes sobre o peso da falta de recursos para resolver seus problemas que a pobreza política, a impossibilidade de começar de forma autônoma uma deliberação sobre os problemas que lhe afligem, levam um sentimento de exclusão e humilhação. Por mais subjetivo que possa parecer o sentimento de humilhação, em determinados casos a produção e reprodução desse sentimento, é uma questão política. A causa desse problema é a pobreza política, que no caso dos demandantes do calendário, possui raízes na pobreza material e em uma cultura política excessivamente verticalizada que acaba sendo reproduzida na relação entre os movimentos populares, como as associações de moradores, e o poder público, principalmente por causa do clientelismo, e mesmo no contato desses movimentos com a população. A incapacidade de começar uma deliberação por seus próprios meios leva à *invisibilidade pública*, desaparecimento intersubjetivo de um ser

humano no meio de seus semelhantes, que segundo Costa (2004) acaba sendo expressão de um fenômeno psicossocial que atinge caráter crônico nas sociedades contemporâneas: a humilhação social.

> A *humilhação social* apresenta-se como um fenômeno histórico, construído e reconstruído ao longo de muitos séculos, e determinante do cotidiano dos indivíduos das classes pobres. É expressão da desigualdade política, indicando exclusão intersubjetiva de uma classe inteira de homens do âmbito político da *iniciativa* e da *palavra*, do âmbito da *ação fundadora* e do *diálogo*, do *governo da cidade* e do *governo do trabalho*. Constitui, assim, um problema político.(COSTA, 2004, p.63)

A necessidade de sair da condição de invisibilidade leva essas pessoas a convocarem o telejornal da Globo para tentar resolver seus problemas, invisíveis aos olhos do poder público. Dá-se aí uma relação de troca simbólica, a Globo oferece aos moradores das localidades visitadas a visibilidade e a sensação de participação aos moradores e a possibilidade de, quem sabe, ver sua demanda parcial ou completamente resolvida. A Globo, por sua vez, recebe em troca a voz dessas pessoas, o poder delas de reivindicação. Capital simbólico que será revertido em audiência (capital econômico, através da venda de publicidade, e prestígio, que também será revertido em capital econômico). Não é uma troca de iguais, claramente há uma barganha nessa negociação. As pessoas perdem seu direito de reivindicar. Muitas vezes, a resolução e os prazos oferecidos pelo calendário não são os almejados pelos moradores, mas aquela negociada entre poder público e emissora. Entretanto quanto já não esperaram por uma solução ideal que nunca vem?

Não é por acaso que o calendário do NETV e a Rede Globo são encaradas de modo extremamente positivo, mesmo, que sem perceber, as pessoas percam sua voz.. Simplesmente, elas dificilmente experienciam a participação e a autonomia em seu cotidiano, e agora podem fazê-lo, ainda que de forma parcial. A Globo, através do jornalismo de serviço, coloca em operação uma barganha simbólica em que é vista como doadora de um bem que extremamente valioso para os demandantes: a visibilidade pública.

> Operação fundamental da alquimia social, cujo paradigma é a troca de dons, a transformação de um espaço qualquer de capital em capital simbólico, possessão legítima fundada na natureza de seu possuidor, supõe sempre uma forma de trabalho, um gasto visível (sem ser necessariamente ostentatório) de tempo, de dinheiro e de energia, uma *redistribuição* que é necessária para garantir o reconhecimento da distribuição, sob a forma do reconhecimento concedido por aquele que recebe àquele que, mais bem colocado na distribuição está em condições de dar, reconhecimento de dívida, que também é reconhecimento de valor. (BOURDIEU, 2009, p.218)

Por isso, a imagem positiva da Rede Globo perante os participantes. A Globo está dando a eles algo que é digno de reconhecimento, a visibilidade que nunca tiveram, a chance

de participar. A Globo, terceira maior emissora de televisão do mundo, preocupou-se com a demanda de moradores de uma localidade invisível até então. Quando o dominado começa a pensar que está recebendo mais que dando ao outro na negociação simbólica, começa a dominação.

6.2 Autoestima e Sensação de Empoderamento

Quando perguntamos como os moradores sentiram-se após as reportagens. As perguntas remetem a um aumento de autoestima, a uma chance de participar e fazer algo pelo local onde vivem. Ou seja, sair da invisibilidade pública e chamar atenção para os seus problemas. É muito comum, apesar de terem consciência de que a demanda não foi resolvida mesmo com a presença do calendário, os informantes considerarem a Rede Globo a melhor opção para dar voz aos seus problemas. Ainda que o problema não seja resolvido, as pessoas cogitam chamar a Rede Globo para expor outros problemas. Acertadamente, os demandantes não colocam a culpa na Globo pela existência dos problemas e sua não resolução. Contudo, a falta de cobrança e visitas do telejornal também não diminuem a admiração pela emissora. Podemos tirar duas conclusões desse fato: (1) o jornalismo de serviço só traz vantagens à Globo, pois a ineficiência no fim das contas é, logicamente, sempre do poder público e o telejornal apenas denuncia os descalabros, não sendo seu papel resolvê-los mesmo quando as cobranças são deixadas de lado por muito tempo porque (2) as pessoas parecem enxergar as visitas, a visibilidade dada aos problemas e atenção que o poder público não lhes dispensava como um favor, uma dádiva de mão única, unilateral.

O depoimento de Antônio, apesar de ele preferir apostar na mobilização antes de convocar os meios de comunicação, é prova do prestígio que o calendário confere a emissora. Apesar de frisar que o ideal seria poder resolver suas demandas diretamente com o poder público “sem ter que brigar” e “reunir o povo” e de pensar que antes de procurar o calendário é melhor tentar diretamente com os órgãos públicos responsáveis pela demanda, Antônio aprecia a Globo pelo seu poder de “mostrar a verdade”, “remover carapuças” e classifica-a como uma ótima emissora. O seu poder de visibilidade e de torna público é lembrado por Antônio, e é uma observação recorrente nos depoimentos que escutamos.

> **Entrevistador:** Se vocês tivessem que resolver outro problema aqui nessa comunidade como é que vocês fariam depois dessa experiência com a Globo? Vocês

> seguiriam os antigos procedimentos com abaixo assinado, requerimento ou chamariam logo a Globo?
> **Antônio:** Se juntar com as lideranças e brigar. Fazer entrevista e procurar brigar. Faríamos os velhos caminhos e chama a Globo pra filmar. A Globo tem força. Teve gente em casa Amarela que viu a Entrevista e veio falar comigo. É a força da Globo.
> [...]
> A gente faria a mobilização tradicional com a prefeitura, a câmara dos vereadores, mostrar o problema todinho pra ver o que eles fariam. Agora se eles não tomasse posição, aí a gente chamaria a Globo. Porque a gente só chamaria a Globo como último recurso. É muito bom a Globo, excelente emissora, porque ela tem uma força. A imagem dela chega no mundo inteiro. E é um meio de se ver a realidade. Pra alguma carapuça cair e tomar vergonha. Mas dá pra fazer um acordo primeiro sem ter que brigar é melhor.
> **Entrevistador:** Sem ter que ir na Globo?
> É, sem ter que ir na Globo.
> **Entrevistador:** Por quê? Você acha que há um desgaste com o poder público?
> **Antônio**: É muito bom a comunicação pela Globo, mas se eles vierem assim, me chamasse. Resolvesse logo sem ter que pedir, chamar pra filmar, reunir o povo pra ir também. Não era melhor, mais fácil. Sem ter que a gente estar brigando tanto.

A alegria por estarem participando, "fazendo algo pelo lugar onde moram" é um ponto bastante citado nas entrevistas. É o caso de Célia, que confessa não participar de qualquer atividade no Alto José Bonifácio, mas que diz ter se sentido bem por poder falar sobre um problema do lugar onde vive. A descrença mostrada na participação seja eleitoral ou na Associação de Moradores que, segundo Célia, nunca avisa a população acerca de nenhuma decisão, contrasta com a confiança demonstrada na eficiência em participar do quadro calendário do NETV.

> **Entrevistador:** Alguém chamou a senhora pra ir ali?
> **Célia:** Não, eu mesmo fui porque tinha a reportagem tava lá na frente e ninguém queria falar. O povo via a reportagem e ficava com medo. Aí eu fui, sai daqui e falei, entendeu? Ninguém me chamou aqui não.
> **Entrevistador:** A senhora sabe como foi a preparação da reportagem? Como foi? Teve alguma preparação?
> **Célia:** Não, eu cheguei lá e falei. [Disseram] "Venha dona Célia". Aí eu citei o problema
> **Entrevistador:** Eles não vieram aqui antes da primeira reportagem, né? Vieram no dia e fizeram tudo no mesmo dia?
> Célia: É que eu saiba foi a primeira, foi assim.
> **Entrevistador:** A senhora não sabe não quando ligaram pra lá, a senhora não tem ideia não, né?
> **Célia:** Não.
> **Entrevistador:** Como foi o contato com eles?
> **Célia:** Foi legal, eles falaram. Eles perguntaram "Fale Dona Aurenice, o que a senhora se queixa da quadra?" Aí eu falei, né? Das telas rasgadas, do banheiro ali sem necessidade. E pensei que eles iam dá jeito.
> **Entrevistador:** Mas tem uma placa ali da obra?
> **Célia:** Sim tem aquela placa ali, dizendo quanto ia gastar, quanto gastou. Fizeram essa placa só. A única coisa que colocaram foi essa grade aí. Novo aqui foi essa grade aí. E não trocaram, colocaram umas telinha aí em cima, colocaram outras tela aí de lado. Pronto só isso, não aumentaram nada. Coisa que a gente vê que não foi esse dinheiro todo. [R$ 60 mil]
> **Entrevistador:** Depois da reportagem a senhora não sabe se veio a prefeitura, se veio alguém...

> **Célia:** Depois da reportagem, eu sei que veio porque eu vi. Mas de chamar a gente, comunicar, falar. Não se perguntou, se tava bom, se não tava não. Não veio. Mas eu vi umas pessoas aí da prefeitura.
> **E:** E o pessoal da comunidade? Qual foi a reação deles depois da reportagem?
> **Célia:** A minha vizinha que também falou. Ela foi comigo ali também falou. Falou a respeito da quadra, ela falou tudo e ela talvez ainda tenha mais coisa a dizer do que eu, porque ela vive mais por aí que eu. Eu vivo mais em casa.
> […]
> **Entrevistador:** Como a senhora se sentiu quando viu na televisão seu sentimento exposto no jornal?
> **Célia:** Eu senti que pelo menos eu estava participando, falando das minhas necessidades, esperando que chegasse uma solução. Eu me senti muito bem porque eu estava falando de um problema que tava acontecendo na comunidade. Aí eu me senti bem. Antes, não tinha a quem recorrer.
> **E:** A senhora não sabe se eles estão acompanhando o problema de vocês, se ligaram pra cá?
> **Célia:** Não, pra cá pra minha casa não. Mas aí eu vejo gente aí. Vejo o pessoal da prefeitura. Assim que a reportagem veio aqui, vieram, mas depois que terminaram não. Já entregaram à população. Tá um abandono isso. Ninguém toma conta, ninguém cuida.

Célia claramente se sentiu participando e fazendo algo pelo local onde mora, sensação que não experimentava, de acordo com seu depoimento, por descrédito quanto à política formal e à Associação dos Moradores que, ao ter um ex-presidente eleito vereador pelo PC do B, cria um laço muito estreito entre o movimento e o sistema político. Quando realizamos a entrevista, o NETV não tinha visitado o local para "dar o carimbo de resolvido", mas os informantes reclamaram do alto valor gasto na reforma da quadra. Inclusive, o presidente da Associação de Moradores, Ademir, havia citado que o valor da obra fora muito alto para as intervenções feitas na quadra. Contudo, durante a entrega simbólica realizada pela Globo com o carimbo, o assunto não fora citado. De acordo com os critérios jornalísticos do que é notícia, parece uma boa pauta investigar irregularidades em uma obra, ainda mais uma intervenção cujo término foi cobrado pela própria emissora. O presidente da Associação, por sinal, aparece na reportagem em que o NETV dá o problema por resolvido. Amanda também é bastante crítica da Associação de Moradores e do poder público, questiona os valores gastos na quadra, mas a Globo é elogiada.

> **Entrevistador :** Há quanto tempo vocês tentam resolver esse problema aí da quadra?
> **Amanda:** Olhe, faz dois anos que … Faz muito tempo, eu não sei há quanto tempo que fizeram... já faz um tempinho que ajeitaram. A reforma que fizeram foi agora que fizeram, foi agora pouco. O que eles prometem colocar...tela galvanizada tal.... Você pode ver que lá em cima, eles não trocaram, não trocaram. Então eles comem mais dinheiro do que fazem benfeitoria.
> **Entrevistador:** Então aí é a prefeitura?
> **Amanda:** Pra botar um portão, muitos assinam e eles comem o dinheiro. É assim, a pior parte é de limpeza porque não tem uma pessoa pra limpar a praça, vigilância aqui. Olha o policiamento, aí. Tem a área de polícia (PPO) tem a área de polícia, mas pra eles sair dali... misericórdia.
> **Entrevistador:** como foi que surgiu a ideia de chamar esse calendário, você tava por dentro?

> **Amanda:** A ideia de calendário. Eu creio que deve ter sido Ademir. Eu não participei. A menina tava querendo alguém pra falar. Como eu moro bem aqui de frente. Aí ela perguntou os problemas, eu falei da calha que tinha que ajeitar. Tava vendo a hora cair em cima das crianças que brincam aqui, da gente tudo. Foi isso.
> **Entrevistador:** como foi a preparação pra reportagem? Eles conversaram com você antes?
> **Amanda:** Foi perguntou meu nome, há quanto tempo morava aqui, quais os problemas que tinham aqui, o que me incomodava. Eu acho que foi a segunda ou a terceira reportagem que eles vieram aqui já.
> **Entrevistador**: Como foi o contato com a equipe de reportagem?
> **Amanda:** Foi ótimo, me trataram super bem.
> **Entrevistador:** Você lembra do repórter?
> Não, não lembro bem. Foi uma repórter.
> **Entrevistador:** E como é que você avalia a resposta do poder público depois da reportagem?
> **Amanda:** Assim, do ponto de vista dele das pessoas da parte de X [vereador e ex-presidente da Associação] dizia porque ele tá entrando um novo prefeito e tem que esperar ele olhar os ofício tudinho sair olhando de comunidade em comunidade. A gente entendeu isso. Ah, ele não tomou posse ainda do que ele.... Eu achei que realmente eles tomaram providência, tomaram, vieram e fizeram. Não fizeram tudo, mas vieram e fizeram. Então não tem do que reclamar.
> **Entrevistador:** Vocês acham que foi a Globo que contribuiu pra consertar?
> **Amanda:** A reportagem ela ajuda muito por conta que passa, né? Em rede nacional, não sei se em rede nacional ou pública. Mas ajuda, ajuda muito mesmo.
> **Entrevistador:** Qual foi a reação da vizinhança depois da reportagem? Como foi que eles se sentiram? Qual foi o comentário aqui?
> **Amanda:** O comentário foi o seguinte: todo mundo tem vergonha de falar. E como eu não tive vergonha de falar porque eu quero tudo limpo, tudo organizado, meus filhos brincam por aqui. Aqui no caso é o coração do Alto José Bonifácio. Todo mundo comentou “você teve coragem, teve coragem de falar. Parabéns”. Porque,
>
> assim, as pessoas não tem coragem de falar. Acha ruim,mas não tem coragem de falar.
> **Entrevistador:** como foi que você se sentiu depois de aparecer na televisão falando sobre um problema que tava incomodando tanto você?
> **Amanda:** Eu me senti assim que da minha parte eu fiz muita coisa porque eu sou do Alto. E a gente também merece, né? Da comunidade. Não só eu, como todo mundo. E adorei ver a quadra reformada.

O sentimento de ter feito parte da reforma da quadra, de ter feito algo pela comunidade é uma constante nos depoimentos dos moradores do Alto José Bonifácio. O aumento na autoestima dos participantes no calendário também é perceptível. Possuem a nítida impressão de que foram empoderados pelo calendário do NETV. Mesmo que a reforma não tenha contemplado todos os pontos desejados, como ficou claro na fala de Amanda, “não há o que reclamar” porque algo foi feito depois de dois anos de espera. O sentimento de participação mais uma vez surge como uma dádiva maior do que a voz que a Globo lhe tira. Tereza também possui a mesma interpretação da ação da Globo e da atenção dispensada pela emissora aos problemas do Alto José Bonifácio.

> **Entrevistador:** E os moradores da vizinhança, qual foi a reação deles depois do contato com os jornalistas? Qual foi a reação deles?
> Tereza: Se sentiram bem, gostaram muito.
> **Entrevistador:** Qual foi o comentário depois da reportagem?

> **Tereza:** Foi bora ver se vai resolver mesmo. Bora ver quantas vezes vai ter reportagem. Pronto depois da minha tem mais três reportagens.
> **Entrevistador:** você, como você se sentiu depois de ver uma reportagem dos problemas de vocês?
> **Tereza:** Muito feliz, muito bem. Gostei mesmo. Gostei muito.
> **Entrevistador:** por que?
> **Tereza:** Porque você sabe que tá trabalhando pra sua comunidade, não é isso? Você quer o melhor pra sua comunidade. Você aparece na reportagem reivindicando. Agora a gente tem um problema com os ônibus da São Paulo. É pouquíssimo ônibus, pouquíssimo. Eu tenho um filho que ele é especial. Ele tem um curso de seis horas, ele sai de quatro senão não chega. E olhe lá não tem ônibus não. Principalmente a linha Alto José Bonifácio Avenida Norte. Se muito tiver tem quatro. Dois indo e dois voltando. Esse é um dos problemas da comunidade é esse. Um dos maiores problemas daqui.

Essa percepção dos demandantes de que estão participando e contribuindo para a resolução dos problemas da localidade onde moram foi verificada no Loteamento Santa Maria, onde as demandas não foram resolvidas até o fim dessa pesquisa em setembro de 2013, quando paramos de acompanhar o NETV 1ª edição. Dilma, moradora do Loteamento Santa Maria, revela que se sentiu esperançosa com a visita do NETV. Pensou que com a visibilidade oferecida pela emissora, o problema seria resolvido rapidamente. Mesmo triste diante da situação, Dilma revelou que não desiste de buscar a resolução do problema de transporte na localidade onde mora. E considera que a Globo é a melhor opção para buscar a resolução de qualquer demanda que a localidade deseje ver atendida pelo poder público. Além disso, a informante sente-se empoderada, capaz de "fazer vergonha" ao poder público, de dar visibilidade às suas demandas, colocando os responsáveis em atender a demanda contra a parede.

> **Entrevistador:** Como você se sentiu vendo a reportagem tratando do seu problema? Uma coisa que você vive cotidianamente e dificulta a sua vida?
> **Dilma:** Olha só. Eu quando assisti, eu me senti bem, eu fiquei muito diferente. Né? Pensei assim, vai dar tudo certo. No outro dia, o pessoal dizia: "Dilma, parabéns, eu vi você na Globo, tudinho. Eu disse: Foi, foi? Aí pronto, os pessoal ficaram bem otimista, bem, né? Assim, achando, acreditando. Até, eu também. Pronto, vai dar tudo certo. A Globo veio, passou na rede nacional [local], né? Todo mundo viu. Eles vão vir aqui. Até agora, né? Acabou-se. Ninguém vem mais falar nada com a gente. Aí, eu me senti muito mal. Eu disse "meu deus, quer dizer que foi em vão, né?" Mas mesmo assim eu não desisti. Como eu acabei de dizer nesse instante. Água mole, pedra dura tanto bate até que fura. Vou insistir porque um dia aparece um homem de Deus que veja a situação e diga assim "eu vou ajudar, vou entrar naquele grupo", aí forma mais um. "Eu vou entrar naquele grupo das meninas e vou ajudar".
> **Entrevistador:** Vocês continuam em contato com a Globo?
> **Dilma:** Eu agora não estou sabendo de nada.
> **Entrevistador:** Como você se sente vendo esse problema tentando resolver tanto esse problema e não conseguindo ter uma resposta positiva do poder público, como você se sente enquanto pessoa?
> **Dilma:** É de tristeza porque a gente paga nossos impostos e luta tanto, né? E espera uma melhoria no nosso bairro e os grandão que é pra fazer isso....isso daí não era pro povo, não....pro pequeno não. Isso é pra gente lá de dentro, vê a situação. Eles sabe. Ele sabe porque quando eles vão entrar no poder, eles visitam cada bairro. Eles veem os buracos, vê as pessoas, dificultoso a entrada, as ruas, as BR, tudo. E isso é

> triste. Porque isso não cabe ao pequeno resolver isso, não. É eles, né? E os dinheiro deles são tudo, ó, desviado. Esse negócio dessa Copa mesmo, o dinheiro tá tudo pra lá, entendesse? E a gente sofrendo. É vergonhoso, eu fico muito triste, só de pensar.
> **Entrevistador:** Como vocês se organizariam se vocês fossem resolver outro problema sério, vocês primeiro procurariam o poder público ou iriam atrás da Globo logo?
> **Dilma:** *Agora eu digo a você, eu ia diretamente na Globo. A gente tem que botar a boca mesmo. Chamar para vê se eles vê, porque todo mundo assistindo e a gente fazendo vergonha. Isso eu acho que só assim ia ser resolvido, né? Talvez, né? Fazendo vergonha, né? Porque é uma vergonha.*
> **E:** O que você acha que mudou no bairro depois da reportagem, não necessariamente a rua, o que a senhora acha que mudou no comportamento de vocês?
> **Dilma:** Eu acho que mudou, acho que trouxe um pouco de esperança. Os pessoal tão assim....com otimismo, né? Tão tentando, tão achando, tão com aquela esperança, e vai entrar, entendesse? Eu acho que tá. Porque já veio uma vez, sempre a gente tá batendo na tecla. Eu já avisei ao pessoal que tá pra vir de novo a Globo. E o pessoal tá falando: "Ó Dilma, vai viu, a gente sempre tando lá falando, falando e quando o pessoal vir pra cá a gente se reunir, acho que vai dar certo".

Dilma relaciona participar do calendário a "botar a boca" no trombone, ou seja, ser ouvida, visível, tornar sua demanda conhecida através do poder de tornar visível da Rede Globo. Não só isso, a informante acredita no poder demonstração que o programa teria ao ser transmitido. Ao assistirem ao programa, os seus vizinhos teriam vontade de se juntar ao grupo que organiza abaixo-assinados no loteamento. A entrevista foi realizada em junho de 2013, e Amy nos falou estar em contato com a produção da Globo para que fosse feita uma nova visita, mas até quando acompanhamos nada de novo acontecera. Fátima, também moradora do loteamento, também citou a expectativa de que a linha de ônibus fosse implantada após o problema ser denunciado no NETV, porém diferente de Dilma, ela demonstra certa apatia com o fato de nenhuma equipe de reportagem da Globo ter voltado ao loteamento.

> **Entrevistador:** E quando o pessoal da Globo chegou aqui, como foi a preparação?
> **Fátima:** Chegaram os repórteres todinhos. Foi muita gente aqui falando que tava precisando de ônibus, que precisava mesmo. Que essas kombi não é tudo. Foi muita gente falando. Eles vieram um dia, eu não estava, estava no trabalho. No outro dia que eles vieram, até veio falar um repórter aqui comigo, Fernando Rego. Aí chegou Dilma falando: "Fátima vem falar também". Aí eu disse "vão vocês falar". Já tinha muita gente falando sobre o ônibus. Aí eles marcaram de vir num dia 13 aí. Não sei nem qual foi o mês que eles vieram. Aí depois eles não vieram mais. Acho que ninguém se interessou. Também, eles não vieram mais. A Globo veio aqui falou com que aquela ali, falou com Dilma, falou com Amy, falou com Lúcia que mora ali atrás. Falou com muita gente, foi uma multidão de gente, viu? Querendo que esses ônibus viessem.
> **Entrevistador:** Como é que você avalia o contato com o poder público depois da reportagem? Com a Grande Recife, a Prefeitura? Você acha que houve uma preocupação maior com o problema de vocês depois da reportagem?
> **Fátima:** Eu acho que depois que a Globo veio aqui, isso teve mais um avanço. Criou mais coragem, eu acho. Criamos mais coragem de falar.
> **Entrevistador:** Depois da reportagem, o poder público de uma satisfação maior?
> **Fátima:** Pelo que eu soube, disseram que tava difícil entrar ônibus aqui porque o pessoal, fez casa assim muito perto da outra. Tomaram pedaço de rua que essas ruas, essas casa tá muito em cima. Se nunca tivesse entrado um ônibus, aí eu dizia "é difícil entrar ônibus". Mas é como eu disse a você. Já teve.

> **Entrevistador:** Então o contato com o poder público foi o mesmo de antes?
> **Fátima:** Foi. A Globo não veio mais, não deu mais notícia. Deu promessas. Marcaram um calendário aí. No dia 13, eu não lembro qual foi o mês. Se foi novembro, dezembro. O povo disse "vem Fátima, vem ver Televisão, tão falando da nossa rua, da Santa Maria, da comunidade Santa Maria, são pessoas sofridas que vão até avenida pegar um ônibus, gente sofrida, idoso, gestante". E realmente é assim. Se você adoecer aqui tarde da noite, se não for um vizinho que socorra. Como eu tive uma filha que adoeceu tarde noite e não tinha ônibus. Porque ônibus tem que ter até uma certa hora da noite, mas aqui não tem. Aí foi um vizinho que levou. Se adoecer alguém aqui, se não tiver o dinheiro, morre.
> **Entrevistador:** Qual a reação dos moradores depois do contato com os jornalistas, com a equipe de reportagem?
> **Fátima:** Foi muito comentário. Você acredita que vai ter ônibus?, o povo perguntava. Muitos diziam: "Acredito, a Globo tomou conta. Foi na Globo, isso vai se resolver, vai ter ônibus". Foi um comentário enorme e a gente ficou muito alegre. A gente nunca viu reportagem nenhuma vir aqui. E naquele dia que vieram aqui, foi festa aqui na rua. Gente! Parecia que era uma festa aqui de tanta gente. Atrás do repórter conversando. Cada um que dissesse as suas conversas.
> **Entrevistador:** Como foi que você se sentiu depois da assistir na Globo o problema que você enfrenta?
> **Fátima:** Assisti uma parte. Fiquei feliz porque a gente não estava esquecido. Graças a Deus! Lembraram da gente. A Comunidade da gente graças a Deus vai ter ônibus. Vai ser bom pra gente. E a gente ficou feliz com isso. Saber que nosso bairro passou na televisão. Os repórteres tudo falando "Santa Maria, em Alberto Maia, todo mundo precisando de ônibus", como eu falei pra você agora. Fomos lembrados. E eu fiquei feliz com isso.
> **Entrevistador:** Vocês continuaram em contato com a Globo pra resolver o problema?
> **Fátima:** Eu não soube mais de nada. A globo parece que esqueceu da gente. Ela disse dia 13 nós estamos aí. Marcaram no calendário, e eu vi quando disseram no repórter, e não vieram mais não. Eu acho que esqueceram.
> **Entrevistador:** Depois dessa experiência que vocês tiveram com o calendário como é que vocês fariam pra resolver um problema?
> **Fátima:** A gente gostaria que viessem novamente, prometessem e cumprissem. Viessem, prometessem e fosse pra valer.
> **Entrevistador:** Vocês fariam os velhos procedimentos: abaixo assinado e falar com político, falar com o órgão competente ou falariam logo com a Globo?
> **Fátima:** Eu acho que os políticos não resolvem não. Políticos só dão promessas. Chamaria a Globo. Resolveu em outros cantos, né? Quem sabe não conseguem aqui.

O depoimento de Fátima é enfático ao revelar o sentimento de exclusão e esquecimento dos moradores do Loteamento Santa Maria. A esperança de ter transporte público dentro da localidade parecia se materializar depois que "A Globo tomou conta" como frisa a informante. Ou seja, a demanda vai ser resolvida porque a Globo passou a cuidar dela. É nesse momento que a "Globo toma conta" que nada mais é decidido pelos moradores. A percepção de ser lembrada, depois do esquecimento de anos do poder público, um sentimento compartilhado pelos vizinhos. Mesmo achando que a Globo esqueceu do Loteamento Santa Maria, Fátima ainda aposta que a emissora possa resolver a questão do transporte no loteamento, pois eles já teriam conseguido resolver demandas em outras localidades carentes.

Importante notar que mesmo o poder público sendo ineficiente em garantir direitos básicos do cidadão, as cobranças do calendário podem ser resolvidas apenas se o poder

público entrar em cena ainda que tenha sido pressionado pela visibilidade da emissora. Ou seja, a eficiência do calendário depende de fatores externos à produção do jornal e, portanto, incontroláveis pela emissora. Muitas demandas demoram anos para serem resolvidas o que leva ao questionamento de se algumas demandas, principalmente as mais complexas, são resolvidas por pressão e pela quantidade de vezes que as equipes de reportagem vão ao local ou são resolvidas no ritmo bovino do poder público, e no final o que fica é o carimbo de resolvido?

O próprio carimbo de resolvido é um sinal gráfico da autorreferencialidade da Globo. Não importa se o sistema de esgoto de uma rua levou dois anos para ser resolvido, pois no fim das contas a Globo deu o carimbo e trouxe pra si os méritos. Para o poder público, que realmente é ineficiente, ficam as merecidas, isso sempre deve ser frisado, reclamações. Entretanto, a emissora ganha prestígio, na maioria das vezes, pelo fato de simplesmente mostrar a ineficiência dos órgãos governamentais, ganhando fama de resolvedora dos problemas, quando questões como os gastos da ordem de R$ 60 mil na pintura, reforma de banheiros e troca de telas de uma quadra não são levantados em suas reportagens. Durante os meses que fizemos análise de conteúdo e assistimos ao jornal com maior atenção, nenhuma obra cobrada pelo calendário teve seus gastos colocados em destaque ou dúvida. Só para entrar em um exemplo em que um trabalho de investigação jornalístico mais robusto seria exigido.

No Vietnã, existe uma visão diferente do poder real do jornalismo de serviço entre grande parte dos informantes que encaram o calendário como um recurso a ser mobilizado para atingir fins, resolver demandas. Um recurso válido, mas que só funciona se a população agir.

> **Entrevistador:** Como foi o contato com o poder público depois da reportagem?
> **Helena:** Rapaz, quando a gente soube que Geraldo [Geraldo Júlio, prefeito do Recife] tava aqui, que ele foi inaugurar o terreno onde vai ser o hospital da mulher. Duas agentes de saúde falaram com ele. Ele apertou a mão delas. E a gente escutou quando ele disse: “Eu tô sabendo a situação do pessoal do Vietnã, do posto do Vietnã”. Só disse isso: “eu tô sabendo”. Depois não disse mais nada.
> **Entrevistador:** Qual foi a reação de você aqui do Vietnã depois da reportagem?
> **Helena:** A gente ficou comentando. Dizendo assim “agora vai”, entendeu? A gente pensou que ia, mas parece que foi pior. A gente tá brigando, tem que tá em cima. Eu acho assim que isso não é obrigação dos moradores. Se eu sou presidente de uma comunidade, eu tenho que correr atrás na secretária de saúde, entendeu? Não, o morador ir. Eu acho assim, o presidente da comunidade é que tem que chegar lá e falar da situação da comunidade. Não é ele que tá de frente a tudo da associação? Ele não é o presidente da Associação? O daqui.... nem falo nada, deixa pra lá.
> **Entrevistador:** E você depois que assistiu a reportagem, como é que você se sentiu?
> **Helena:** A gente assistiu, acompanhou. E foi aquele sentimento “Agora vai!”. Agora que a imprensa tá em cima não é possível que o governo, o prefeito não aja. Até o secretário falou que só estava esperando não sei o quê do Imip pra vir cá. Só tava esperando sei lá o que foi deles lá. E a Chesf pra doar o terreno já que aqui não pode

> ficar. Porque aqui é da Igreja, e a Igreja quer de volta. Já botou uma placa aí da Igreja não sei do quê. Só que gente vê gato morto, cachorro morto aí. Nem serve pra comunidade, nem igreja, nem nada. Se você passar ali tá os bicho morto comendo no centro.
> **Entrevistador:** Vocês estão em contato com a Globo?
> **Helena:** Não que a gente tá esperando a resposta de Seu Romário, ele é que tá na frente disso tudo aí.
> **Entrevistador:** Se vocês enfrentassem outro problema, você tentariam resolver com o poder público ou chamariam logo a Globo?
> **Helena:** A gente fecharia uma rua dessa aí pra chamar a atenção do poder público porque aí vem reportagem. A gente tá se movimentando pra fazer esse protesto. Não sei qual é o dia. A gente vai fazer porque a gente não aguenta mais. Tem gente doente aqui.
> **Entrevistador:** E porque vocês não chamam o calendário, vocês não precisariam protestar?
> **Helena:** Porque a gente tá esperando a resposta de Sr. Romário. A gente deu um prazo a ele de quinze dias, já se passaram dez. A gente tá esperando pra poder agir porque a gente não pode ficar nessa situação. Aqui já não tem segurança. A gente fecha as portas. A educação é péssima aqui também. Menino pra se criar solto aqui não pode. O meu mesmo, eu não crio solto aqui porque o meu é adolescente. Eu digo a ele "você tá vendo como é aqui". Aqui é uma disputa do Vietnã com o outro lado. E a gente fica no meio.
> [...]
> É uma disputa entre Vietnã e Torrões porque essa área aqui é de San Martin. Disputa por tráfico de droga.
> **Entrevistador:** A senhora acha que mudou alguma coisa com o calendário?
> **Helena:** Até agora não.
> **Entrevistador:** A senhora acha que o calendário pode ajudar vocês?
> **Helena:** Pode. Agora porque a gente tem que tá em cima também. Porque se a gente não agir, ninguém vai fazer nada não. Eu acho que o mérito do calendário é esse que eles correm atrás, vai atrás do prefeito, do secretário de saúde e mostra a situação.
> **Entrevistador:** É um meio rápido?
> **Helena:** É. Porque quando morreu um menino eletrocutado ali na Praça de San Martin, no instante resolveram. Agora falta resolver de um senhor que morreu num poste dessa esquina aí. Já deram uma data pra resolver.

A informante demonstra enxergar o calendário como um recurso a ser utilizado. Helena nega que o calendário seja ineficiente, mas acredita que apenas se a população for protagonista, ou seja, "agir", algo acontece porque ninguém fará no lugar deles. A experiência de ter a Associação de Moradores paralisada pelo fato de o presidente estar preso por tráfico de drogas e mesmo de dentro do cárcere impedir que sejam feitas novas eleições tenha levado Helena a desenvolver esse raciocínio, pois na ausência da Associação, os moradores precisaram se reunir, inicialmente em um clube de mães. Ainda assim, em seu depoimento, a informante expressa o desejo de que houvesse um representante da Associação para fazer representá-los diante do poder público.

Aparentemente, na falta de funcionamento da Associação, Romário assumiu informalmente o posto de representante da comunidade, por se expressar bem e também provavelmente por suas ligações políticas. A fala de Helena revela que há cobranças sobre Romário para que o NETV visite a localidade novamente ou, os moradores partiriam para

outro tipo de confronto com as autoridades, outra forma de chamar a atenção. Romário, por sua vez, em seu depoimento não culpa a Globo, mas relativiza o seu poder. Justifica a demora em visitar o Vietnã novamente, pelo fato de outras comunidades também precisarem ser atendidas.

> **Entrevistador:** A ideia de procurar o calendário como surgiu?
> **Romário:** Por a gente saber que é uma emissora de potência, a gente pensava que os órgãos públicos temia ela. E a gente tá vendo, que os órgãos públicos tão até zombando porque passa etc. e tal e muitas outras coisas que passa e não acontece nada. Como nosso posto de saúde aqui que foi feito reportagem em cima de reportagem. E eu não tive a oportunidade de responder a uma diretora chamada Sueli ou Roseli. Eu queria estar lá porque ela retorceu a situação, e ela não disse a verdade. Eu queria estar lá pra dizer que ela está mentindo. Esse pessoal do PT [o partido ainda governava o Recife quando as matérias foram ao ar. No momento, o PSB governa a cidade], viu... pela misericórdia de Jesus e olha que fomos nós que trouxemos o PT aqui pra dentro do Vietnã. Como eu tava dizendo, nós pensávamos que os órgãos públicos respeitasse ela. Eu tenho aqui o telefone do Bruno Fontes. Ele me deu o telefone e disse assim. "Olha aqui, qualquer coisa você ligue pra mim". A gente tem ligado e não tem sido atendido. Até pra fazer outras coisas.
> […]
> Já foi telefonado, avisado a vereador a qual, eu sou lotado através da câmara através de um vereador, certo. Mas nem por isso, eu vou me omitir nas coisas que é pra se dizer porque até o meu omisso. Aqui o Vietnã está desamparado de Vereador, de Prefeito, de Governador, de Deputado Estadual, de Deputado Federal e Presidente da República. O Vietnã está simplesmente abandonado, não tem ninguém que venha fazer as coisas pelo nosso bairro, entendesse? Quer dizer está lá a população esperando ser atendida, mas não pode ser atendida. Aí chamamos a Rede Globo, né? Pra Rede Globo mostrar o que estava acontecendo dentro do nosso bairro aos órgãos públicos. A Globo fez a parte dela, a gente fez a da gente, mas os órgãos públicos não fizeram a parte deles. Porque nós ganhamos um terreno pra fazer o posto de saúde. Foi mostrado também na reportagem. Mostrado, não. Foi dito. E desse terreno nós botamos o quê? Pô, se até o momento, eles não fizeram nem sequer as nossas ruas. Pra eles fazerem um prédio, levantarem do solo até em cima vai ser difícil. Então vamos fazer o seguinte. Não tem o prédio aqui do Iasc que tá simplesmente guardando esposa de bandido. Então vamos fazer o seguinte. Vamos dar um jeito de trocar o nosso terreno pelo prédio. Então eu sei que aceitaram tudinho. Pá pá pá e tal. Ficou só na conversa.
> […]
> Chamamos ela, a Rede Globo porque nós estávamos pensando que os órgãos públicos temia ela. Mas até o momento nada.
> **Entrevistador:** E vocês ligaram pra lá de novo?
> **Romário:** Ligamos, e até o momento eles respondem assim: "Tem muitas tarefas desse mesmo tipo e muitas comunidades já tá na frente. Então, a gente vai anotar aqui, e vão aguardar a vez de vocês. Tá entrando uma concorrente e a gente vai chamar. A Record, em um programa logo 7h da manhã. Olha a denúncia das ambulâncias, ela ficou em cima e resolveu.

Romário está lotado como assessor parlamentar de um vereador do PSB, que provavelmente tem uma de suas bases eleitorais na localidade do Vietnã. Ao avaliar o papel do informante é preciso levar em conta suas ligações políticas ainda que faça críticas à administração do Recife, dominada pelo próprio PSB, na entrevista e reconhecendo que o seu vereador é omisso. Até que ponto os interesses do partido ao qual está ligado interfere em suas atividades no Vietnã é algo que não conseguimos precisar, diferentemente do caso do Alto

José Bonifácio onde o presidente da Associação de Moradores não teve nenhuma ressalva em explicar suas ligações políticas e mesmo exaltá-las. Romário, como frisamos, é bem articulado e foi convocado por saber se expressar. Tanto que atuou como uma espécie de guia do repórter durante a primeira matéria feita pela Globo na localidade. Apesar de não criticar a Globo, o depoimento do informante questiona a eficácia do calendário algo que notamos em pesquisa. Romário cita que a população do Vietnã passou da esperança de algo fosse acontecer à desesperança depois que a emissora fez duas matérias e nada foi resolvido, o que corresponde aos depoimentos que escutamos.

> **Entrevistador:** Como foi a ideia de chamar o calendário?
> **Romário:** A ideia foi de uma menina ali em cima perto do mercado, mas como ela disse que não sabia se expressar e me chamou. Eu até disse. “Rapaz, eu não quero saber desse negócio mais não. Tá tudo dominado, como diz Cardinot”. Aí, eu perguntei: “A população vai participar?” Ela disse que sim. Aí, ei falei “então vamo”. Aí foi que a gente fez.
> **Entrevistador:** E a população aqui do Vietnã, depois do contato com a Globo, como se sentiu?
> **Romário:** Rapaz, assim. Otimista. Todo mundo pensou agora vai, que alguma coisa vai ser feito. Aí não aconteceu, ficam tudo assim perdendo a esperança. A gente chama a população pra participar de uma reunião porque eles vão simplesmente dizendo assim: “oxe, a gente toda vez bota a cara, nunca acontece nada.” Tá acontecendo a mesma coisa do Orçamento Participativo. Tudo a ver. Tá acontecendo isso aí também.
> **Entrevistador:** O quê que você sentiu quando viu a reportagem do NETV?
> **Romário:** Orgulhoso em saber que simplesmente eles estavam buscando seu direito. Buscando sempre o melhor. As irmãs aqui que viram comentavam e me chamaram na rua.

Ex-presidente da Associação de Moradores, Luíza, assim como Helena, vê o apoio de meios de comunicação como um recurso. Acredita na organização dos moradores.

> **Entrevistador:** Qual foi o sentimento da senhora quando você viu o seu problema sendo tratado na televisão?
> **Luíza:** Pra mim ia ser feito logo, né? Porque o posto é da gente, é uma conquista do povo. A gente fez uma reunião com o pessoal do distrito, mas essa prefeitura. Essa não, a anterior, é um pessoal muito difícil. As reuniões que a gente fez e participa com eles, a gente acha assim que eles não atende as pessoas.
> **Entrevistador:** vocês estão em contato com o poder público?
> **Luíza:** Não vieram aqui pra falar, com o nosso grupo não. Agora, as agentes de saúde se movimentaram com outro pessoal e foram na prefeitura. Tava lá nos mormón. Os mormón não quis mais lá. Aí é que elas foram lá no distrito fazendo acolhimento enquanto se resolve.
> **Entrevistador:** Depois dessa experiência com a Globo, se a senhora tivesse outro problema na comunidade, a senhora procuraria o poder público ou o calendário do NETV? Por quê?
> **Luíza:** A gente tem que procurar logo o poder público pra poder chamar a imprensa. Se não resolver, a gente chama a imprensa.
> **Entrevistador:** O que a senhora acha que mudou ou poder mudar aqui com o calendário?
> **Luíza:** Eu acho assim que depende muito da organização das pessoas. A gente tá melhorando, se reunindo pra ver se melhora a situação, porque o Vietnã foi outra coisa, mas agora tá horrível.

A participação no calendário claramente aumenta a autoestima dos demandantes, ainda que por pouco tempo, mesmo apesar de muitas vezes as demandas não serem resolvidas e de o calendário não modificar a situação estrutural dessas pessoas. Diante do sentimento de serem humilhados pelo poder público e se sentirem invisíveis e sem canais adequados de participação, a Globo, com seu jornalismo de serviço, oferece-lhes o que Honneth (2003) chama de reconhecimento. Honneth resgata a ideia hegeliana de que a sociedade está em uma constante evolução moral, impulsionada pela luta entre indivíduos por reconhecimento. Contudo, o autor busca pressupostos materialistas para aplicar o conceito hegeliano aos conflitos sociais em sociedades pós-tradicionais.

Honneth se vale então das três formas de reconhecimento definidas por Hegel: amor, direito e solidariedade. A partir daí, lança mão dos escritos de Mead para reelaborar o esquema hegeliano, trabalhando com três formas equivalentes de reconhecimento: Dedicação Emotiva, Respeito Cognitivo e Estima Social. Refinando sua busca por dar sentido moral aos conflitos sociais, Honneth introduz o conceito de desrespeito, a contraparte conceitual da ideia de reconhecimento. Há dessa forma três espécies de desrespeito: Maus-tratos e Violação, Privação de Direitos e Exclusão; e Degradação e Ofensa. As lutas sociais seriam geradas pelo sentimento coletivo de desrespeito aos direitos ou à autoestima de determinados grupos.

Ao atender determinadas demandas, o "jornalismo de serviço" encontra grande aceitação pelo fato de prestar reconhecimento social a grupos antes retratados de forma negativa ou degradante em programas televisivos. Nesse caso, o "jornalismo de serviço" estaria atuando no resgate da "Estima Social" dos demandantes do programa cujas demandas tornam-se visíveis. O esquema teórico proposto por Honneth refere-se principalmente ao desrespeito a diferenças étnicas, culturais e de estilos de vida. O que levou Fraser (2007) a tecer uma crítica a Honneth pelo fato de ele separar reconhecimento e redistribuição. Os que defendem o reconhecimento buscam a aceitação de minorias étnicas, culturais e sexuais, e maior igualdade de direitos entre os gêneros, enquanto os defensores da redistribuição buscam uma alocação mais justa de recursos e bens. Essa dicotomia, segundo Fraser (2007, p.103), criaria falsas antíteses como "redistribuição ou reconhecimento?, política de classe ou política de identidade?, multiculturalismo ou igualdade social?". Buscando sair desse impasse, autora encara o reconhecimento como uma questão de *status social*.

> Dessa perspectiva – que eu chamarei de *modelo de status* – o que exige reconhecimento não é a identidade específica de um grupo, mas a condição dos membros do grupo como parceiros integrais na interação social. O não reconhecimento, consequentemente, não significa depreciação e deformação da identidade de grupo. Ao contrário, ele significa *subordinação social* no sentido de ser privado de *participar como igual* na vida social. Reparar a injustiça certamente

> requer uma política de reconhecimento, mas isso não significa uma política de identidade. No modelo de *status*, ao contrário, isso significa uma política que visa a superar a subordinação, fazendo do sujeito falsamente reconhecido um membro integral da sociedade com os outros membros como igual. (FRASER, 2007, p.107-8)

Dessa forma, quando os padrões institucionais constituem os atores como parceiros, que possuem a capacidade de participarem como iguais na vida social, há reconhecimento recíproco e igualdade de status. Quando os padrões institucionais constituem alguns atores como excluídos, inferiores ou invisíveis, em posição inferior na interação social, pode-se falar de não-reconhecimento e subordinação de status. As lutas por igualdade de *status* teriam como objetivo "*desinstitucionalizar padrões de valoração cultural que impedem a paridade de participação e substituí-los por padrões que a promovam"* (FRASER, 2007, p.109).

Dois pontos nos levaram a adotar o modelo de *status* de Fraser em detrimento do modelo de reconhecimento proposto por Honneth, mesmo que posteriormente (HONNETH, 2007), o autor tenha respondido às críticas de Fraser, e afirmado que o reconhecimento engloba a distribuição, são que (1) ela localiza o equívoco nas relações sociais e não na psicologia individual ou interpessoal e (2) comporta as reivindicações por maximização da distribuição igualitária de recursos, pois a desigualdade material em graus elevados dificulta a participação paritária na vida social. Com isso não queremos abandonar a ideia de que o não-reconhecimento de direitos não gera humilhação e desrespeito, mas apenas como frisa Fraser, que independente do sentimento subjetivo do ofendido, práticas que tenham com resultado a desigualdade na participação devem ser extirpadas. O modelo de Fraser também permite construir uma ponte entre reconhecimento e deliberação, pois como pode haver uma deliberação justa se os participantes não gozam de igual *status*, podendo assim participarem igualmente? Reconhecer um grupo como portador de direitos e ao mesmo tempo retirar-lhe a autonomia para supostamente lutar por eles, sequestrando sua voz, ou seja, sua autonomia, parece-nos um paradoxo.

6.3 Autonomia

Há o sentimento entre os informantes de que eles possuem pouca voz perante o poder público, que seriam incapazes de terem suas reivindicações escutadas caso não contem com a ajuda de terceiros. No caminho, para o Loteamento Santa Maria notamos que estavam sendo construídos condomínios na Avenida Belmiro Correia, principal via do bairro de Alberto

Maia, do qual o loteamento faz parte. Antônio parecia esperançoso pelo fato de setores reconhecidos por ele como Classe Média estarem se fixando próximo à localidade onde mora. Para o informante, esses novos moradores vão exigir serviços de melhor qualidade, e o poder público terá mais dificuldade em ignorar seus apelos.

> **Entrevistador**: O que você acha daqueles condomínios?
> **Antônio:** Eu acho uma boa. Aqueles condomínios tão gerando emprego. Ali embaixo já tem três vigilantes trabalhando. Uns cinco serventes, zeladores, vigilante trabalhando.
> **Entrevistador:** Mas em relação ao poder público, você acha que a prefeitura vai dar mais atenção aqui?
> **Antônio:** *Acho que com esses condomínio tudinho que vão entrar, vai ter, esse grupo de condomínios, vão ter muitas classes médias melhor, eles vão ter que dar.* A gente vai cobrar, vai ter que ter ônibus. Por quê as empregadas domésticas, as faxineiras que vão trabalhar lá, vão ter que voltar pra casa, um monte de visita que vai vir pra aí. Vai aumentar muito o número de pessoas aí. Acho que ele vão ter que acordar pra essa realidade. Espero que melhore nesse sentido, tanto nisso quanto comercialmente pra o pessoal poder trabalhar, ter sua lanchonete, seus barezinhos, em todos os aspectos, tanto no aspecto social quanto econômico que traga visita, que traga gente.
> **Entrevistador**: Esses moradores, você acha que vão brigar mais?
> **Antônio:** Vão. Já estão brigando, já tem moradores de lá querendo posto médico. Os médicos já estão dizendo que tá pouco médico pra quantidade de gente que tá chegando. Vai pressionar sim. Eles vão querer, vão querer serviços.

Essa fala de Antônio é reveladora do sentimento de não ter voz, de ser invisível. Quando questionado sobre o fato de se esses contingentes obrigariam o poder público a ter mais atenção aos problemas do local onde mora, o informante sustenta sua resposta positiva no fato de que diante de uma "classe média melhor", o poder público teria que dar uma resposta. Mesmo desconhecendo a renda, educação e outros indicadores de classe desses novos moradores do bairro de Alberto Maia, o fato de essas pessoas residirem em construções planejadas com serviço de correio (ausente no loteamento Santa Maria), e disporem de espaço de lazer dentro dos condomínios em contraste com as residências do loteamento, erigidas, em sua grande maioria, seguindo o método da autoconstrução e sem qualquer espaço público como uma praça ou um parque; é índice de uma diferença de classe entre esses dois grupos. Esse depoimento revela um reconhecimento por parte do informante de que a falta de voz, a incapacidade de iniciar uma deliberação sobre um problema que os atinge, leva os demandantes a apostar no poder de um outro que pode ser a Globo ou alguém de outra classe que realmente seja escutado. A pobreza política diminui a autonomia dessas pessoas. A falta de visibilidade para seus problemas e de canais de expressão e participação fazem com que depositem seus interesses em alguém mais visível para o poder público seja uma "classe média melhor" ou a Globo através de seu jornalismo de serviço.

Em grande parte dos depoimentos, os informantes afirmaram que a Globo seria a melhor forma de resolver as demandas das localidades onde vivem. Como frisamos antes, a

pobreza política em que essas pessoas estão imersas, ou seja, a incapacidade do grupo de começar uma deliberação de forma autônoma faz com que recorram ao jornalismo de serviço. Ou seja, essas pessoas não possuem autonomia, estão incapacitadas de materializarem suas escolhas já que os canais de participação com o poder público são falhos. O calendário não lhes devolve a autonomia. Pelo contrário, a retira novamente ao sequestrar a fala dos participantes. “Mas os demandantes poderiam escolher não chamar o calendário do NETV, e isso é autonomia”, alguém pode afirmar. Essa é uma visão estreita e individualista. Autonomia pode ser definida como “uma capacidade que existe apenas no contexto das relações sociais que lhe dão suporte em conjunção com um sentimento interno de ser autônomo” (NEDELSKY, 1989, p.25). Se para preencher uma necessidade básica, alguém não tem escolha a não ser depender de outrem, esse alguém não possui autonomia. E se o indivíduo ou instituição que oferece essa ajuda é autorizada a falar por você e estabelecer os termos em que essa “ajuda” é dada e a necessidade é preenchida, sobra muito pouco a escolher.

Restituir a autonomia dos demandantes passa por um fortalecimento da cidadania, ou seja, do *status social* dessas pessoas que deveriam usufruir dos mesmos direitos dos demais para poderem participar de forma igualitária de debates sobre alocação de recursos, liberdades e direitos. Caridade não constrói cidadania, pelo contrário alija as pessoas de sua autonomia. Deixam-nas à margem de qualquer contrato social. O sucesso do calendário está ligado a dois direitos da cidadania: participação e direito à comunicação. São dois direitos intimamente ligados. Como participar efetivamente sem canais apropriados de comunicação?

O direito à comunicação atravessa as três dimensões da cidadania, ao constituir-se simultaneamente, “em direito civil – liberdade individual de expressão – em direito político – através do direito à informação de uma política garantidora do acesso do cidadão aos diferentes meios de comunicação”. (LIMA, 2011, p.220). Portanto, os cidadãos não podem de forma alguma depender da boa vontade de uma empresa privada para tornar pública uma demanda, seja ela qual for. A comunicação comunitária através de rádios, jornais ou até emissoras de TV, que poderiam ser visibilizadas com a tecnologia da TV digital. O padrão tecnológico da TV digital, imposto pelas grandes empresas de comunicação, dividiu o espectro de transmissão da forma menos democrática possível, mantendo a pouca diversidade de emissoras e o oligopólio dos meios de comunicação. A escolha do padrão japonês de TV digital impossibilitou a utilização do espectro por canais comunitários, por exemplo. Por outro lado, as rádios comunitárias são duramente combatidas pela Associação Brasileira de

Emissores de Rádio e Televisão (Abert), que persegue as rádios comunitárias com a ajuda do Estado jogando na ilegalidade muitos dos que lutam por uma comunicação autônoma.

Não pode existir uma esfera pública realmente participativa e igualitária, sequer uma deliberação justa sem direito à comunicação. Portanto, ao tentar de toda forma manter privilégios e arranjos institucionais que bloqueiam a participação igualitária dos cidadãos, os grandes meios de comunicação do país promovem o não-reconhecimento de parcelas da população. Ações como jornalismo de serviço servem ao objetivo de encobrir essa realidade e granjear prestígio a grupos privados, e por essa razão não podem sobre qualquer hipótese serem encaradas como atos de promoção da cidadania.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os meios de comunicação de massa sempre apresentaram um grande poder de difundir representações da realidade e agendar o debate na esfera pública através de seus conteúdos. O jornalismo de serviço não só constrói a realidade discursivamente, mas também busca se apresentar como uma instância de intervenção no cotidiano de seus participantes através da cobrança das denúncias aos órgãos públicos responsáveis. A existência de quadros como o calendário do NETV é fruto de, por um lado, oportunismo de emissoras de televisão que veem no modelo um mecanismo na luta por audiência e uma oportunidade de acumularem capital simbólico; e, por outro lado, é resultado da ineficiência do poder público não apenas em garantir direitos da cidadania, mas também em garantir mecanismo de participação popular nas decisões governamentais.

A Rede Globo, como em outras oportunidades, aproveitou a oportunidade surgida com o advento de políticas neoliberais e a disputa discursiva em torno de termos como participação, sociedade civil e cidadania. Diante da perda de audiência, credibilidade e capital simbólico seja em razão das concorrentes adaptarem-se mais rápido à entrada de um grande contingente de pessoas ao mundo do consumo, seja por seu oficialismo; a Globo efetuou mudanças em sua programação sem abrir mão de seu padrão de qualidade, responsável pela conquista de grande parte de sua audiência. Dessa forma, o jornalismo de serviço não é apenas um sucesso comercial ao conseguir suplantar concorrentes que investiam cada vez mais e com sucesso em telejornais com foco na criminalidade das periferias das grandes cidades, trata-se também de um sucesso político ao transformar a imagem da emissora de TV, pelo menos entre determinados setores, oficialista à emissora que “corre atrás para cobrar os políticos”, como avaliou uma informante.

O sucesso do jornalismo de serviço no campo simbólico está no fato de a Globo conseguir dar visibilidade e sensação de participação àqueles que denunciam as falhas do poder público. As promessas da redemocratização, muitas delas ecoando no texto constitucional de 1988, foram fruto das lutas por uma democracia ampliada, que incluía a criação de direitos, o direito a ter direitos. Tal cidadania é possível apenas com a existência de canais participativos, através dos quais a população pudesse se transformar em sujeito das suas reivindicações. O jornalismo de serviço se apropria do discurso participativo e, no fim,

trata a participação e outros direitos da cidadania como algo que foi concedido, como uma dádiva.

Os participantes do calendário entram em uma barganha simbólica em que recebem visibilidade para suas demandas, sentem-se reconhecidos em seus direitos, quando anteriormente eram publicamente invisíveis. O sucesso do jornalismo de serviço é um sintoma do não cumprimento das promessas realizadas durante o processo de redemocratização. A entrada de um grande contingente populacional, fruto das políticas lulistas de aumento do salário mínimo e de distribuição de renda, no mercado de consumo desacompanhada do acesso a serviços públicos e direitos da cidadania colocou esse grupo “à disposição” na disputa política. O caráter desmobilizador do reformismo fraco lulista é exposto quando o calendário consegue sucesso entre pessoas que experimentaram ascensão de renda durante a vigência das políticas lulistas, mas não se veem representadas nem pelos mecanismos políticos formais nem pelos movimentos populares, que ganharam impulso durante a redemocratização. Movimentos que acabaram desmobilizados ou capturados pelo clientelismo.

Diante da ausência do Estado em garantir o exercício de uma cidadania ampliada, projetos de caráter privatista e filantrópico ganham terreno. Quando uma empresa se engaja em um projeto filantrópico em troca de renúncias fiscais, há nesse processo a privatização do público, uma operação de silenciamento. Pois, entes de natureza privada resguardam para si o direito de decidir como serão aplicados recursos públicos. O jornalismo de serviço opera um silenciamento semelhante, já que em troca de visibilidade para as reivindicações dos participantes, a emissora toma para si o direito sobre em que termos serão realizadas as cobranças. Iniciativas como o calendário também demonstram claramente a falta de uma política eficaz de comunicações, também um direito. A ausência de participação não se dá apenas pela ausência ou mau funcionamento de canais diretos com o poder público, mas também pela falta de canais de expressão mais amplos que permitam que essas parcelas da população tenham acesso à esfera pública e, consequentemente, visibilidade. Não por acaso, o jornalismo de serviço também é chamado pela própria emissora jornalismo comunitário, um claro exemplo de como a emissora evoca o papel de representante dos participantes dos quadros que seguem esse modelo de jornalismo de serviço. Ao fim da nossa pesquisa, fica a certeza de que não são projetos semelhantes ao jornalismo de serviço da emissora Globo que fortalecerão uma cultura de luta e criação de direitos.

REFERÊNCIAS

ADORNO, Theodor W. & HORKHEIMER, Max. **Dialética do Esclarecimento. Fragmentos Filosóficos.** Rio de Janeiro: Zahar, 2006.

ALCOFF, Linda. The Problem of Speaking for Others. **Cultural Critique**. nº 20. 1991. pp. 5-32.

ANDERSON,Perry. "Balanço do Neoliberalismo" in: SADER, Emir. e GENTILLI, Pablo. **Pós-Neoliberalismo: As Políticas Sociais e o Estado Democrático**. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1995. p.9-23

APOIO editorial ao golpe de 64 foi um erro. **O Globo.** Rio de Janeiro. 31 de agosto de 2013. Disponível em: http://oglobo.globo.com/pais/apoio-editorial-ao-golpe-de-64-foi-um-erro-9771604. Acessado em 31 de agosto de 2013.

ARENDT, Hannah. **As Origens do Totalitarismo: Antissemitismo, Imperialismo, Totalitarismo.** São Paulo: Companhia das Letras, 2012.

ARCOVERDE, Ana Cristina Brito. **O Coletivo Ilusório. Uma Reflexão sobre o Conceito de Comunidade**. Recife: UFPE, 2011.

AVRITZER, Leornado. Além da Dicotomia Estado/Mercado. Habermas, Cohen e Arato. N**ovos Estudos.** CEBRAP. n.36 jul 1993. p.213 – 222.

BACHRACH, Peter e BARATZ, Morton S. Duas Faces do Poder. **Revista de Sociologia Política**. Curitiba. v.19, nº 40. 2011. pp. 149-157.

BARBOSA, Marialva e RIBEIRO, Ana Paula Goulart. Telejornalismo na Globo: Vestígios, Narrativa e Temporalidade. In: BRITTOS, Valério Cruz e BOLAÑO, César Ricardo Siqueira. **Rede Globo: 40 anos de poder e hegemonia.** São Paulo: Paulus, 2005. p.205-223.

BARAN, Paul A.e SWEEZY, Paul M. **Capitalismo Monopolista. Ensaio sobre a Ordem Econômica e Social Americana**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1978.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.

BARISIONE, Mauro. Framing a Deliberation. Deliberative Democracy and the Challenge of Framing Process. **Journal of Public Deliberation.** v.8. nº1. 2012. Disponível em: http://www.publicdeliberation.net/jpd/vol8/iss1/art2. Acesso em 04 março 2013.

BAUER, Martin W. Análise de Conteúdo Clássica. In: In: BAUER, Martin W. e GASKELL, George. **Pesquisa Qualitativa com Texto, Imagem e Som. Um Manual Prático.** Petrópolis: Vozes, 2010.

BENEVENUTO JR., Álvaro. Comunitário: um Peixe Vivo, mas Fora da Rede. In: BRITTOS, Valério Cruz e BOLAÑO, César Ricardo Siqueira. **Rede Globo: 40 anos de poder e hegemonia.** São Paulo: Paulus, 2005. p.225-242

BENHABIB, Seyla. Toward a Deliberative Model of Democratic Legitimacy. In: BENHABIB, Seyla (Org). **Democracy and Difference: Contesting the Boundaries of the Political.** Princeton: Princeton University Press, 1996. p. 67-94

BAZI, Rogério Eduardo Rodrigues. **TV Regional. Trajetórias e Perspectivas.** Campinas: Editora Alínea, 2001.

BOURDIEU, Pierre. **Sobre a Televisão seguido de A Influência do Jornalismo e Os Jogos Olímpicos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editores, 1997.

_____.**Razones Prácticas. Sobre la Teoria de la Acción**. Barcelona: Editorial Anagrama, 1997a.

_____. **A Dominação Masculina.** Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

_____.**O Senso Prático**.Petrópolis: Editora Vozes, 2009.

_____.**A Distinção. Crítica Social do Julgamento.** Porto Alegre: Zouk, 2013.

BOHMAN, James. **Public Deliberation. Pluralism, Complexity and Democracy.** Massachussets: MIT, 1996.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos e GRAU, Nuria Cunill. Entre o Estado e o Mercado: o Público Não-Estatal.In Bresser-Pereira, L.C. e Nuria Cunill Grau, orgs, O Público Não-Estatal na Reforma do Estado. Rio de Janeiro:Editora FGV, 1999: 15-48. BOLAÑO, Cesar. **Mercado Brasileiro de Televisão.** São Paulo/Aracaju: Educ/UFS, 2004.

BOCCATO, Paulo. Mais Programação Regional. **Tela Viva**. São Paulo. Nº 89. pp.20-22. Disponível em: http://issuu.com/telaviva/docs/pdf_89_ok?e=1344148/3685165. Acesso em 10 jun 2013.

BOLAÑO, Cesar. **Mercado Brasileiro de Televisão.** São Paulo/Aracaju: Educ/UFS, 2004.

_____. Mercado Brasileiro de Televisão, 40 anos depois. In: BRITTOS, Valério Cruz e BOLAÑO, César Ricardo Siqueira. **Rede Globo: 40 anos de poder e hegemonia.** São Paulo: Paulus, 2005. p.19-34

BORELLI, Sílvia H. Simões e PRIOLLI, Gabriel (Coords). **A Deusa Ferida. Por que a Globo não é Mais a Campeã Absoluta de Audiência.** São Paulo: Summus, 2000.

BRAGA, Ruy. **A Política do Precariado: do Populismo à Hegemonia Lulista.** São Paulo: Boitempo, 2012.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Síntese de Indicadores Sociais. Uma Análise das Condições de Vida da População Brasileira 2013. Rio de Janeiro: IBGE, 2013. Disponível em: ftp://ftp.ibge.gov.br/Indicadores_Sociais/Sintese_de_Indicadores_Sociais_2013/SIS_2013.pdf . Acesso em 27 de abril de 2014.

BUCCI, Eugênio. Ainda sob o Signo da Globo. In: BUCCI, Eugênio e KEHL, Maria Rita. **Videologias: Ensaios sobre Televisão.** São Paulo: Boitempo, 2004.

CANCLINI, Néstor Garcia. **Consumidores e Cidadãos. Conflitos Multiculturais da Globalização.** 4. ed Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1999.

CAULHON, Craig. Introduction. In: CAULHON, Craig (ed.). **Habermas and the Public Sphere**. MIT: Cambridge, 1996. p.1-48.

CAPPARELLI, Sérgio e LIMA, Venício A. **Comunicação e Televisão. Desafios da Pós-Globalização.** São Paulo: Hacker, 2004

CARVALHO, José Murilo. **Cidadania no Brasil. O Longo Caminho.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2013.

CASTRO, Daniel. "Domingão do Faustão" Adota Código de Ética. **Folha de São Paulo.** São Paulo. 6 de março de 1999. Disponível em: http://www1.folha.uol.com.br/fsp/ilustrad/fq06039938.htm. Acesso em: 23 de março de 2014.

COSTA, Fernando Braga da Costa. **Homens Invisíveis: Relatos de uma Humilhação Social.** Rio de Janeiro: Editora Globo, 2004.

COHEN, Jean e ARATO, Andrew. **Civil Society and Political Theory**. Massachussets: The MIT Press, 1992.

COHEN, Joshua. Deliberação e Legitimidade Democrática. In: MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro. **A Deliberação Pública e suas Dimensões Sociais, Políticas e Comunicativas.** Belo Horizonte: Autêntica, 2009. p.85-108.

COUTINHO, Iluska e MATA, Jhonatan. Telejornalismo a Serviço do Público: a Voz do Povo em Cena. **Revista FAMECOS**. Porto Alegre. v.17. n.1. 2010. p.65-73.

DAGNINO, Evelina. Construção Democrática, Neoliberalismo e Participação: os Dilemas de uma Confluência Perversa. **Política e Sociedade**. n.5 outubro 2004. Florianópolis. p.131-164

_____. Confluência Perversa, Deslocamentos de Sentido, Crise Discursiva. In: **La Cultura en las Crisis Latinoamericanas. Buenos Aires**: Clacso, 2004a. p.195-216. Disponível em http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/clacso/gt/20100918091218/10dagnino.pdf Acesso em 21 jun 2013.

DIJK, Teun A. Van **Dicourse and Power.** New York: Palgrave Macmillan, 2008.

_____. **Ideologia. Una Aproximación Multidisciplinaria.** Barcelona: Gedisa, 1999.

ESCOTEGUY, Ana Carolina e JACKS, Nilda. **Comunicação e Recepção.** São Paulo: Hacker Editores, 2005.

FALGETANO, Edylita e COSTA, Beto. Paradigmas da TV. **Tela Viva**. São Paulo. Nº82, jun. 1999. pp.36-39. Disponível em: http://issuu.com/telaviva/docs/pdf_82_ok?e=1344148/3685171. Acesso em 10 jun 2013.

FAIRCLOUGH, Norman. **Discurso e Mudança Social.** Brasília: UNB, 2001.

FAUSTO NETO, Antônio. A Deflagração do Sentido. Estratégias de Produção e Captura da Recepção. IN:SOUSA, Mauro Wilton de (Org). **Sujeito, o Lado Oculto do Receptor.** São Paulo: Brasiliense, 1995. p.189-222.
FERNANDES, Florestan. **A Revolução Burguesa no Brasil.** 5ed. São Paulo: Globo, 2006.

FECHINE, Yvana. **Televisão e Presença. Uma Abordagem Semiótica da Transmissão Direta**. São Paulo: Estação das Letras e Cores, 2008.

FISHKIN, James S. **When The People Speak. Deliberative Democracy & Public Consultation.** New York: Oxford Press, 2009.

FISKE, John. **Television Culture**. New York: Routledge, 1987

FLICK, Uwe. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FOUCAULT, Michel e DELEUZE, Gilles. Os Intelectuais e o Poder. Conversa entre Michel Foucault e Gilles Deleuze. In: FOUCAULT, Michel. **Microfísica do Poder.** Rio de Janeiro: Graal, 2009. pp.69-78.

FONSECA, Francisco. **Tempos de transição política e econômica: o papel da grande imprensa na formação da agenda ultraliberal.** Anais do 5º Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo. Universidade Federal de Sergipe – 15 a 17 de novembro de 2007. CD-ROM

FUNG, Archon. Deliberation Before the Revolution. **Political Theory**. v.3. Nº. 2. 2005. pp.397-419.

FRASER, Nancy and GORDON, Linda. Contract vs Charity. Why is There no Social Citizenship in the United States?. **Socialist Review**. v.22. p.45-56. 1992.

FRASER, Nancy. Rethinking the Public Sphere: a Contribution to the Critique of Actually Existing Democracy. In: CAULHON, Craig. **Habermas and the Public Sphere.** MIT: Cambridge, 1996. p.109-142.

_____. Reconhecimento sem Ética**. Lua Nova.** São Paulo. n.70. p.101-138. 2007.

GLASSER, Theodore L. The Idea of Public Journalism. In: GLASSER, Theodore L. **The Idea of Public Journalism**. New York: The Guilford Press, 1999. P. 3 – 18.

GOMES, Itânia Maria Mota. Quem o SBT Pensa que Somos? **Revista FAMECOS**. Porto Alegre. Nº 25. dezembro 2004

_____. Telejornalismo de Qualidade. Pressupostos Teórico-Metodológicos para Análise. **E-Compos**. Vol 6. 2006. Disponível em: http://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/view/80/80. Acesso em 17 de agosto de 2013.

_____. Metodologia de Análise de Telejornalismo. In: GOMES, Itânia Maria Mota (Org). **Gêneros Televisivos e Modos de Endereçamento no Telejornalismo**. Salvador: EDUFBA, 2011. pp.17-47.

GRAMSCI, Antônio. **Maquiavel, o Príncipe e o Estado Moderno.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1991.

_____. **Os Intelectuais e a Organização da Cultura.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1989.

_____. **Cadernos do Cárcere. v.1** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999.

_____. **Cadernos do Cárcere. V.3**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

GILL, Rosalind. Análise do Discurso. In: BAUER, Martin W. e GASKELL, George. **Pesquisa Qualitativa com Texto, Imagem e Som. Um Manual Prático.** Petrópolis: Vozes, 2010.

GRUPPI, Luciano. **O Conceito de Hegemonia em Gramsci.** Rio de Janeiro: Graal, 2000

GUIMARÃES, Laís Linhalis. ; ALVIM, Bianca. . Telejornalismo e identidade nacional: a brasilidade narrada no Jornal Nacional. In: Iluska Coutinho;Paulo Roberto Figueira Leal. (Org.). **Identidades Midiáticas: memória e representação** .Rio de Janeiro: E-papers, 2009. pp. 75-92.

GUTTMANN, Amy e THOMPSON, Dennis. **Democracy and Disagreement.** Cambridge/London: Havard University Press, 1996.

_____. **Why Deliberative Democracy?** Princeton: Princeton University Press, 2004.

HABERMAS, Jürgen. Soberania Popular como Procedimento. Um Conceito Normativo de Espaço Público. **Novos Estudos Cebrap**. Nº26. 1990. p.100-113.

_____. Further Reflections on the Public Sphere. In:CAULHON, Craig (Org). **Habermas and the Public Sphere.** MIT: Cambridge, 1996. p.421-461

_____. **Direito e Democracia: entre Facticidade e Validade. Volume II**: Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

_____. **A Inclusão do Outro: Estudos de Teoria Política.** São Paulo: Edições Loyola, 2002.

HALL, Stuart. Codificação/Decodificação. InSOVIK, Liv (Org.) **Da Diáspora. Identidades e Mediações Culturais.** Belo Horizonte: UFMG, 2009. p.333-364.

_____. Estudos Culturais: dois paradigmas. In SOVIK, Liv (Org.) **Da Diáspora. Identidades e Mediações Culturais.** Belo Horizonte: UFMG, 2009. p.123-150.

HARVEY, David. **A Brief History of Neoliberalism**. New York: Oxford, 2005.

HELD, David. **Models of Democracy.** 3ed. Cambridge: Polity Press, 2006.

HERZ, Daniel. **A História Secreta da Rede Globo.** Porto Alegre: Dom Quixote, 2009

HOLANDA, Sérgio Buarque de. **Raízes do Brasil**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

HONNETH, Axel. **Luta por Reconhecimento. A Gramática Moral dos Conflitos Sociais.** São Paulo, 2004.

_____.Reconhecimento ou Redistribuição? A Mudança de Perspectivas na Ordem Moral da Sociedade. In: SOUZA, Jessé e MATTOS, Patrícia (Org). **Teoria Crítica do Século XXI**. São Paulo: Annablume, 2007.

JOAS, Hans. O Comunitarismo: Uma Perspectiva Alemã. In: SOUZA, Jessé (Org) **Democracia Hoje**. Novos Desafios para a Teoria Democrática Contemporânea. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001. p. 93-110

JOST, François. **Compreender a Televisão**. Porto Alegre: Sulina, 2010.

KANT, Immanuel. **A Paz Perpétua**. Porto Alegre: L&PM, 2008.

KLEIN, Naomi. **The Shock Doctrine. The Rise of Disaster Capitalism**. New York: Metropolitan Books, 2007.

KRIPPENDORFF, Klaus. **Content Analysis. A Introduction to its Methodology.** London: Sage, 2004

LATTMAN-WELTMAN, Fernando. Institucionalização Midiática e "Representação Política": a Construção do Cidadão-Consumidor nos Telejornais. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, nº 37, Janeiro-Julho de 2006, pp.99-118.

LEEDS, Anthony. Poder Local em Relação com Instituições de Poder Supralocal. In: LEEDS Anthony e LEEDS, Elizabeth. **A Sociologia do Brasil Urbano.** Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1978. pp. 26-54

LIMA, Venício A. Globo e Política: "Tudo a Ver". In: BRITTOS, Valério Cruz e BOLAÑO, César Ricardo Siqueira. **Rede Globo: 40 anos de poder e hegemonia.** São Paulo: Paulus, 2005. p.103-129.

_____.**Regulação das Comunicações: História, Poder e Direitos.** São Paulo: Paulus, 2011.

LUCAS, John Randolf. **Democracia e Participação.** Brasília: UNB, 1985.

MARX, Karl. **Contribuição à Crítica da Economia Política.** São Paulo: Expressão Popular, 2008.

MATTOS, Sérgio. As Organizações Globo na Mídia Impressa. In: BRITTOS, Valério Cruz e BOLAÑO, César Ricardo Siqueira. **Rede Globo: 40 anos de poder e hegemonia.** São Paulo: Paulus, 2005. p.267-286

MANSBRIDGE, Jane, BOHMAN, James, CHAMBERS, Simone. ESTLUND, David, FOLLESDAL, Andreas, FUNG, Archon, LAFONT, Cristina, MANIN, Bernard e MARTÍ, José Luiz. The Place of Self-Interest and the Role of Power in Deliberative Democracy. **The Journal of Political Philosophy**. v.18. Nº1. 2010. pp. 64-100.

MARTÍN-BARBERO, Jesús. América Latina e os Anos Recentes: Estudos de Recepção em Comunicação Social. IN:SOUSA, Mauro Wilton de (Org). **Sujeito, o Lado Oculto do Receptor.** São Paulo: Brasiliense, 1995. p.39-68.

_____. **Dos Meios às Mediações. Comunicação, Cultura e Hegemonia.** Rio de Janeiro: UFRJ, 2001.

MCQUAIL, Dennis. Accountability of Media to Society: Principles and Means. **European Journal of Communication**. v.12. Nº4. 1997. pp. 511-529.

MERTON, Robert K., FISKE, Marjorie e KENDALL, Patrícia L. **The Focused Interview. A Manual of Problems and Procedures.** New York: Free Press, 1990. Versão Kobo Epub.

MICHELS, Robert. **Sociologia dos Partidos Políticos**. Brasília: UNB, 1982.

MILLS, C. Wright. **A Nova Classe Média**. Rio de Janeiro; Zahar Editores, 1969.

_____. **The Power Elite**. New York: Oxford, 1956.

MUTZENBERG, Remo. **"Bloqueios de Rua": Sintoma dos Limites ou das Possibilidades Participativas nos Regimes Democráticos?** Anais do XI Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais. Universidade Federal da Bahia. Salvador 07 a 10 de agosto de 2011. Disponível em: http://www.xiconlab.eventos.dype.com.br/resources/anais/3/1308330290_ARQUIVO_Bloqueiosderuatexto.pdf. Acesso em 08 jun 2013.

NARLOCH, Leandro. A Voz do Brasil. **Revista Superinteressante.** Junho 2005. Disponível em: http://super.abril.com.br/cultura/voz-brasil-445717.shtml. Acesso em 23 de março 2014.

NEDELSKY, Jennifer. Reconceiving Autonomy: Sources, Thoughts and Possibilities. **Yale Journal of Law and Feminism.** v.1 n.7 pp. 7-36. 1989.

NERI, Marcelo. **A Nova Classe Média. O Lado Brilhante da Base da Pirâmide**. São Paulo: Saraiva, 2011

NUNES, Márcia Vidal. Rádios Comunitárias: Exercício da Cidadania na Estruturação dos Movimentos Sociais. In: PAIVA, Raquel (Org.) **O Retorno da Comunidade: Os Novos Caminhos do Social**. Maud X: Rio de Janeiro, 2007. p. 95-118.

OLIVEIRA, Francisco. Neoliberalismo à Brasileira.in: SADER, Emir. e GENTILLI, Pablo. **Pós-Neoliberalismo: As Políticas Sociais e o Estado Democrático**. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1995.p.24-28.

_____. À Sombra do Manifesto Comunista: Globalização e Reforma do Estado na América Latina. In: SADER, Emir e GENTILLI, Pablo (orgs). **Pós-Neoliberalismo II. Que Estado para que Democracia?**. Petrópolis: Vozes, 1999. p. 68-78

_____. Privatização do Público, Destituição da Fala e Anulação da Política: o Totalitarismo Neoliberal. In: OLIVEIRA, Francisco e PAOLI, Maria Célia (Org.). **Os Sentidos da Democracia: Políticas do Dissenso e Hegemonia Global.** 2ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

ORTIZ, Renato. **A Moderna Tradição Brasileira.** São Paulo: Brasiliense, 2006.

PAOLI, Maria Célia. Empresas e Responsabilidade Social: os Enredamentos da Cidadania no Brasil. IN: SANTOS, Boaventura de Sousa. **Democratizar a Democracia: os Caminhos da Democracia Participativa.** Rio de Janeiro. Civilização Brasileira, 2002. p.373-417.

PAIVA, Raquel. **O Espírito Comum. Comunidade, Mídia e Globalismo**. 2ªed. Rio de Janeiro: Mauad, 2003.

_____. Para Reinterpretar a Comunicação Comunitária. In: PAIVA, Raquel (Org.) **O Retorno da Comunidade: Os Novos Caminhos do Social.** Maud X: Rio de Janeiro, 2007. p. 133-148.

PITKIN, Hanna Fenichel. Representação: Palavras, Instituições e Idéias. **Lua Nova**. São Paulo. n.67 pp15-47. 2006.

POCHMANN, Márcio. **Nova Classe Média? O Trabalho na Base da Pirâmide Social Brasileira.** São Paulo: Boitempo, 2012.

POINDEXTER, Paula M., HEIDER, Don e MCCOMBS, Maxwell. Watchdog or Good Neighbor? : The Public's Expectations of Local News **The Harvard International Journal of Press/Politics**. 2006 n.11 v.1 p.77-88.

PREFEITO do Recife promete grandes obras para este ano. Pe360graus.com. Recife. 28 de Janeiro de 2010. Disponível em: http://pe360graus.globo.com/vidareal/cidades/urbanismo/2010/01/28/BLG,2994,4,583,VIDAREAL,1377-PREFEITO-RECIFE-PROMETE-GRANDES-OBRAS-ANO.aspx. Acesso em 14 de janeiro de 2011.

RAMOS, Murilo César. A Força de um Aparelho Privado de Hegemonia.In: BRITTOS, Valério Cruz e BOLAÑO, César Ricardo Siqueira. **Rede Globo: 40 anos de poder e hegemonia.** São Paulo: Paulus, 2005. p.35-56

RIDING, Alan. Rio Journal; One Man's Political Views Color Brazil's Tv Eye. **New York Times.** 1987. Disponível em: http://www.nytimes.com/1987/01/12/world/rio-journal-one-man-s-political-views-color-brazil-s-tv-eye.html. Acesso em 10 de agosto de 2011.

ROCHA, Maria Eduarda da Mota. O Núcleo Guel Arraes e a Reconstrução da Imagem da TV Globo. In: FIGUEIRÔA, Alexandre e FECHINI, Yvana (Eds.). **Guel Arraes: Um Inventor no Audiovisual Brasileiro.** Recife: Cepe, 2008. p.93-110

_____. **A Nova Retórica do Capital. A Publicidade Brasileira em Tempos Neoliberais.** São Paulo: Edusp, 2010.

_____. O Núcleo Guel Arraes, da Rede Globo de Televisão, e a Consagração Cultural da "Periferia". **Sociologia & Antropologia**. Rio de Janeiro. v.3 n.6. pp. 557-578. 2013.

ROSA, Maria Virgínia de Figueiredo Pereira do Couto e ARNOLDI, Marlene Aparecida Gonzalez Colombo. **A Entrevista na Pesquisa Qualitativa. Mecanismos para Validação de Resultados.** Belo Horizonte: Autêntica, 2008.

SADER, Eder. **Quando Novos Personagens Entram em Cena: Experiências, Falas e Lutas dos Trabalhadores da Grande São Paulo 1970-1980**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2010.

SALES, Teresa. Raízes da desigualdade social na cultura política brasileira. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 25, n. 9, p. 26-37, 1994.

SCHUDSON, Michael. What Public Journalism Knows about Journalism but Doesn't Knows about "Public". In: GLASSER, Theodore L. **The Idea of Public Journalism**. New York: The Guilford Press, 1999. p.118-133.

SCHUMPETER, Joseph. **Capitalism, Socialism and Democracy**. 3ed. New York, Harper and Brothers, 1956.

SEIDMAN, Irving. **Interviewing as Qualitative Research**. New York/London: Teacher's College Press/Columbia University, 2006.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como Liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

SINGER, Paul. Para Além do Neoliberalismo a Saga do Capitalismo Contemporâneo. **São Paulo em Perspectiva.** n.12 v.2 São Paulo 1998. p.3-20.

SILVA, Edna de Mello. As Cenas do Telejornalismo Comunitário. In: VI Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo. 2008, São Paulo. **Anais**. São Paulo: SBPjor, 2008. CD-ROM.

SILVA JÚNIOR, Gonçalo. **País da TV**. São Paulo: Conrad, 2001.

SOUSA, Mauro Wilton de. Recepção e Comunicação: a Busca do Sujeito. SOUSA, Mauro Wilton de (Org). **Sujeito, o Lado Oculto do Receptor.** São Paulo: Brasiliense, 1995. p.13-38

_____. A Recepção sendo Reinterpretada. SOUSA, Mauro Wilton de (Org). **Recepção Midiática e Espaço Público: Novos Olhares**. São Paulo: Paulinas, 2006.

SOUZA, Jessé. **Ralé Brasileira: Quem é e Como Vive.** Belo Horizonte: UFMG, 2009.

_____. **Os Batalhadores Brasileiros. Nova Classe Média ou Nova Classe Trabalhadora**. Belo Horizonte: UFMG, 2012.

STYCER, Maurício. **Globo muda programação para atender a nova classe C**. 09 de março de 2011. Disponível na URL: http://televisao.uol.com.br/ultimas-noticias/2011/05/09/globo-muda-programacao-para-atender-a-nova-classe-c.jhtm. Acesso em 10 de maio de 2011.

TARROW, Sidney. **O Poder em Movimento: Movimentos Sociais e Confrontos Políticos.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

TÁVOLA, Artur da. Quem é Você, Telespectador? **O Globo**. Rio de Janeiro. 6 de novembro de 1972. Disponível em: http://www.tv-pesquisa.com.puc-rio.br/mostraregistro.asp?CodRegistro=673&PageNo=1. Acesso em 23 de março de 2014.

_____.O Tamanho da TV Brasileira. **O Globo.** Rio de Janeiro. 25 de novembro de 1974. Disponível em: http://www.tv-pesquisa.com.puc-rio.br/mostraregistro.asp?CodRegistro=1045&PageNo=1. Acesso em 23 de março de 2014.

TELLES, Vera da Silva. A Nova Questão Social Brasileira: ou Como Figuras de Nosso Atraso Viraram Símbolos de Nossa Modernidade. **Caderno CRH**, Salvador, n. 30/31, p. 85-110, jan./dez. 1999.

THOMPSON, Jonh B. **Ideologia e Cultura Moderna: Teoria Social Crítica na Era dos Meios de Comunicação de Massa.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1995.

_____. **Midia e Modernidade.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

TÖNNIES, Ferdinand. Comunidade e Sociedade como Entidades Típico-Ideais. In: FERNANDES, Florestan. **Comunidade e Sociedade. Leituras sobre Problemas Conceituais Metodológicos e de Aplicação**. São Paulo: Companhia Editora Nacional/Edusp, 1973. pp. 96-116.

TRIVIÑOS, Augusto N.S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais. A Pesquisa Qualitativa em Educação.** São Paulo: Atlas, 2012.

TUCHMAN, Gaye. **Making News: A Study in the Construction of Reality**. New York/ London: The Free Press, 1978.

VALLADARES, Lícia Prado. **A invenção da Favela. Do Mito de Origem a Favela.com**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

VIANNA, Oliveira. **Instituições Políticas Brasileiras.** Brasília: Conselho Editorial do Senado Federal, 1999.

VIZEU, Alfredo. **O Lado Oculto do Telejornalismo**. Florianópolis: Calandra, 2005

WAISBORD, Silvio. **Watchdog Journalism in South America.** New York: Columbia University Press, 2000.

WEBER, Max. **Conceitos Básicos de Sociologia**. São Paulo: Editora Moraes, 1987.

WEFFORT, Francisco. Por que Democracia. 2ed. São Paulo: Brasiliense, 1984.

WEISS, Robert W. **Learning From Strangers. The Art and Method of Qualitative Interview Studies.** The Free Press: New York, 1994.

WILLIAMS, Raymond. **Marxism and Literature**. New York: Oxford, 1977.

_____.**Culture is Ordinary.** IN: WILLIAMS, Raymond. Resources of Hope. London: Verso, 1989.

_____. **Cultura.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

_____. **Television**. London: Routledge, 2003.

YOUNG, Isis Marion Young. Activist Challenges to Deliberative Democracy. P**olitical Theory.** v.29, n.5. 2001. pp. 670-690.

Videos

Depoimento Carlos Henrique Schroder - Diretor Responsável Jornalismo - TV Globo.Disponível em http://www.youtube.com/watch?v=Xv6UEBMtKF0. Acesso em 16 de abril de 2011.

GLOBO NORDESTE. **Calendário do NETV ajudou a solucionar 40 problemas em dez meses**. Levado ao ar no dia 31 de dezembro de 2009 no telejornal NETV 1ª edição. Disponível na URL: http://pe360graus.globo.com/videos/cidades/granderecife/2009/12/31/VID,14313,4,217,HYPERLINK "http://pe360graus.globo.com/videos/cidades/granderecife/2009/12/31/VID,14313,4,217,VIDEOS,879-CALENDARIO-NETV-AJUDOU-SOLUCIONAR-PROBLEMAS-MESES.aspx"VIDEOS,879-CALENDARIO-NETV-AJUDOU-SOLUCIONAR-PROBLEMAS-MESES.aspx. Acesso em 22 de janeiro de 2011.

GLOBO NORDESTE. **Mais de 300 comunidades receberam o calendário do NETV.** Levado ao ar no dia 29 de dezembro de 2009 no telejornal NETV 1ª edição. Disponível na URL: http://pe360graus.globo.com/videos/cidades/servico/2009/12/29/VID,14279,4,286,VIDEOS,879-MAIS-300-COMUNIDADES-RECEBERAM-CALENDARIO-NETV.aspx Acesso em 22 de janeiro de 2011.

ANEXO 1

Roteiro 1 de entrevista

01. Como você chegou aqui na comunidade? Há quanto tempo mora aqui?
02. De que atividades você faz ou fez parte aqui no bairro?
03. O bairro tem algum tipo de associação de moradores? Como os moradores se reúnem para reivindicar algo junto ao Estado ou prefeitura?
04. Quais os principais problemas enfrentados no bairro?
05. E esse problema, como surgiu? Há quanto tempo vocês tentam resolver? Quais soluções procuraram?
06. Como surgiu a ideia de procurar o calendário? Foi ideia de algum morador ou vocês decidiram juntos?
07. Como foi a preparação para a reportagem? Eles vieram antes por aqui para avaliar o problema? Quanto tempo depois da denúncia vieram até o bairro pela primeira vez
08. Como foi o contato com a equipe da globo, jornalistas, câmeras....? Você lembra do Repórter que veio até aqui fazer a reportagem?
09. Como você avalia o contato com o poder público depois da reportagem?
10. Qual foi a reação dos moradores da vizinhança depois do contanto com os jornalistas e da reportagem na televisão?
11. Como você se sentiu depois de assistir uma reportagem sobre o problema que vocês enfrentam?
12. Vocês continuam em contato com a Globo para resolver o problema, eles continuam acompanhando o problema de vocês?
13. Como vocês se organizariam para resolver outro problema no bairro de vocês depois dessa experiência?
14. O que você acha que mudou ou irá mudar para o bairro e as pessoas que vivem nele depois da reportagem?
15. Como você se sente diante dos problemas do seu bairro?
16. Quais Programas você mais gosta de assistir? Por quê? Quanto tempo você televisão?
17. Que diferença você enxerga entre o NETV e outros telejornais locais?

ANEXO 2

Roteiro 2 de entrevista

01. Como você chegou aqui na comunidade? Há quanto tempo mora aqui?
02. De que atividades você faz ou fez parte aqui no bairro?
03. Há quanto tempo está na associação? Como aconteceu seu envolvimento?
04. Os moradores procuram muito por você para resolver os problemas do bairro?
05. Quais os principais problemas enfrentados no bairro?
06. Você se sente recompensado trabalhando como líder comunitário
07. E esse problema, como surgiu? Há quanto tempo vocês tentam resolver? Quais soluções procuraram?
08. Como surgiu a ideia de procurar o calendário? Foi ideia de algum morador ou vocês decidiram juntos?
09. Você é acostumado a entrar em contato com a imprensa pra fazer denúncias, resolver as demandas do bairro?
10. Como foi a preparação para a reportagem? Eles vieram antes por aqui para avaliar o problema? Quanto tempo depois da denúncia vieram até o bairro pela primeira vez?
11. Como foi o contato com a equipe da globo, jornalistas, câmeras....? Você lembra do Repórter que veio até aqui fazer a reportagem?
12. Como você avalia o contato com o poder público depois da reportagem?
13. Qual foi a reação dos moradores da vizinhança depois do contanto com os jornalistas e da reportagem na televisão?
14. Como você se sentiu depois de assistir uma reportagem sobre o problema que vocês enfrentam?
15. Vocês continuam em contato com a Globo para resolver o problema, eles continuam acompanhando o problema de vocês?
16. Como vocês se organizariam para resolver outro problema no bairro de vocês depois dessa experiência?
17. O que você acha que mudou ou irá mudar para o bairro e as pessoas que vivem nele depois da reportagem?
18. Quais Programas você mais gosta de assistir? Por quê? Quanto tempo você televisão?
19. Que diferença você enxerga entre o NETV e outros telejornais locais?