

Lívia de Souza Vieira

**PARÂMETROS ÉTICOS PARA UMA POLÍTICA DE  
CORREÇÃO DE ERROS NO JORNALISMO ONLINE**

Dissertação submetida ao Programa de  
Pós-Graduação em Jornalismo da  
Universidade Federal de Santa  
Catarina para a obtenção do Grau de  
Mestre em Jornalismo.

Orientador: Prof. Dr. Rogério  
Christofolletti

Florianópolis  
2014

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Vieira, Livia de Souza

Parâmetros éticos para uma política de correção de erros  
no jornalismo online / Livia de Souza Vieira ; orientador,  
Rogério Christofolletti - Florianópolis, SC, 2014.  
259 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa  
Catarina, Centro de Comunicação e Expressão. Programa de Pós-  
Graduação em Jornalismo.

Inclui referências

1. Jornalismo. 2. erro jornalístico. 3. correção. 4.  
ética. 5. jornalismo online. I. Christofolletti, Rogério.  
II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-  
Graduação em Jornalismo. III. Título.

Lívia de Souza Vieira

**PARÂMETROS ÉTICOS PARA UMA POLÍTICA DE  
CORREÇÃO DE ERROS NO JORNALISMO ONLINE**

Esta Dissertação foi julgada adequada para obtenção do Título de Mestre e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Jornalismo, da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 11 de abril de 2014

---

Prof. Dr. Francisco Karam  
Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Jornalismo

Banca Examinadora:

---

Prof.º Dr.º Rogério Christofolletti  
Orientador  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof.º Dr.º Francisco Karam  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof.º Dr.º Luiz Gonzaga Motta  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Sylvia Moretzsohn  
Universidade Federal Fluminense



Daí que escrever teses é um ato inocente, menos pelas intenções que porventura as presidam e mais pela mesquinhez da fala presente dos que as escrevem. Todos. Contudo, tentar fazer de uma obrigação escolar uma olhada suspeita sobre a realidade instalada faz um certo bem, a mim e outros.

Circular certas considerações e atitudes pode servir pra não somente espairer mas também para apontar como as coisas estão erradas e como poderiam ser diferentes. E sobretudo que, em última instância, somente enquanto excluídos, nós e eles, é que faremos coisas que mudem o que em certas épocas parece imutável e apto apenas para ser descrito, analisado e acumular títulos acadêmicos.

Este palácio de espelhos em que ficam uns lendo, criticando ou elogiando os trabalhos dos outros. Confinamento forçado mas que acaba recebendo nossa adesão. Com o perigo de ficarmos falando indefinidamente dos espelhos e seus sistemas refletores. E a vida se acumula lá fora até que seu peso derruba o palácio e o dia cega a quem se acostumou a olhar seu rosto à medialuz.

Antônio A. Serra<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Trecho da introdução do livro 'Desvio nosso de cada dia: a representação do cotidiano num jornal popular' (1980)



## AGRADECIMENTOS

*Plante uma boa semente  
Numa terra condizente, que a semente dá.  
Vinicius de Moraes*

Ao contrário do que muitos dizem, este não foi um trabalho solitário. Desde a construção do projeto, em abril de 2012, até a última linha das considerações finais, tive o apoio de pessoas muito especiais. Por isso, agradecer é fácil e prazeroso, pois tenho certeza de que não teria conseguido sozinha.

A Deus, grande roteirista da minha história. Ao Henrique, minha eterna gratidão pelas horas em que conversamos e debatemos cada passo desta dissertação. Por seu olhar sempre crítico e carinhoso, que me permitiu enxergar muitos detalhes inicialmente imperceptíveis, mas essenciais. Com você, tudo ficou mais fácil.

Aos meus queridos pais, Calvino e Eliane, que, mesmo com pouca escolaridade sempre ensinaram a mim e às minhas irmãs Aline e Lara o valor da educação. Obrigada por não terem medido esforços para nos dar as mais ricas oportunidades de estudo. Esse é, sem dúvida, nosso maior tesouro.

Agradeço também às minhas amigas de caminhada. Sibele, Paula, Amanda e Maria Elisa, que acompanharam as angústias e alegrias desse tempo com grandes doses de afeto. Impossível não mencionar também meus alunos do curso de Jornalismo do Bom Jesus IELUSC, que inúmeras vezes enviaram links com exemplos de erratas seguidos da frase “lembrei de você, profe”. Gestos sem preço.

Voltar à sala de aula como aluna, numa universidade pública, foi um presente. Construir novas amizades e aprender com professores que sempre foram referência para mim foram experiências que superaram, certamente, as difíceis idas e vindas de Joinville a Florianópolis neste um ano e meio. Ao prof. Eduardo Meditsch, meu agradecimento especial por tantos ensinamentos. Obrigada ainda Bárbara e Juliana por serem, além de amigas do mestrado, excelentes anfitriãs, daquelas que recebem a hóspede com bolo de cenoura com calda de chocolate.

Agradeço imensamente ao professor Rogério Christofolletti, meu orientador, sempre presente e disposto a me direcionar para as melhores escolhas. Obrigada por conseguir conciliar tão bem a coordenação do curso com as orientações e por me fazer acreditar que tudo daria certo. A ele e a todos os professores e funcionários do PosJor, minha gratidão, estendida também à Capes, cujo auxílio financeiro foi fundamental para este trabalho.

Meu agradecimento também aos professores Luiz Gonzaga Motta, Francisco Karam e Rita Paulino, que apontaram melhorias importantes no exame de qualificação e que me dão a honra de suas presenças na banca de defesa. Obrigada também à professora Sylvia Moretzsohn, que me acompanha desde a graduação na Universidade Federal Fluminense e com quem dei os primeiros passos em direção ao estudo da ética jornalística. É um privilégio contar com sua experiência e visão crítica na banca de defesa desta dissertação.

Por fim, gostaria de registrar meu profundo agradecimento a uma pessoa que não conheço e nem sei o nome, mas cuja ideia possibilitou a realização de uma das etapas mais importantes desta



pesquisa. Ao criador (ou criadores) do site Change Detection, meu muito obrigada. Vocês conseguiram construir de forma perfeita o que eu pensava que teria que desenvolver por conta própria: um software que registra as modificações nas páginas dos webjornais. Esta é uma das razões pelas quais a internet me fascina e, verdadeiramente, me faz acreditar numa sociedade mais bem informada e mais colaborativa.



## RESUMO

O erro jornalístico é um objeto de reflexão que se localiza na confluência de ética, técnica e qualidade. Ele pode se dar nas diversas etapas do processo: apuração, edição, circulação. Pode ser ocasionado por despreparo dos profissionais, pela interferência de elementos externos, razões ideológicas, descuido ou por falta de gestão na cadeia informativa. Pode ainda afetar reputações organizacionais e pessoais, disseminar falsos julgamentos e provocar incertezas sociais. Apesar disso, as organizações jornalísticas - se comparadas a de outros ramos - pouco fazem para desenvolver mecanismos mais efetivos de identificação de erros, retificação, controle e redução de danos. O cenário se torna mais agudo na internet, com os webjornais que não só oferecem uma grande quantidade de conteúdos, como o fazem de forma apressada, em condições propícias ao erro. Esta pesquisa tem como objeto de estudo parâmetros éticos para uma política de correção de erros no jornalismo online, com ênfase na análise das modalidades de publicação de erratas em cinco webjornais brasileiros: *Folha de S. Paulo*, *O Globo*, *R7*, *G1* e *Zero Hora*. Inicialmente, a partir da análise crítica de estudos sobre o assunto e da aproximação com o conceito de erro médico, sistematizamos um conceito de erro jornalístico. Procedemos ainda com uma reflexão acerca dos principais códigos de ética do mundo e manuais de redação brasileiros. Além disso, utilizou-se como metodologia o monitoramento das modificações feitas em 1.500 notícias durante 100 dias, com análise quantitativa e qualitativa; e entrevistas em profundidade com os editores dos cinco webjornais. Os resultados indicam, entre outros problemas, falta de transparência, retificação não visível, revisão deficiente, pressa, perpetuação do erro, notícia original sem menção ao erro e falta de interação com o leitor. Mais do que somente apontar falhas, a proposição de uma política de correção de erros no jornalismo online pretende contribuir para o aprimoramento dos processos de qualidade editorial nas empresas jornalísticas.

**Palavras-chave:** Erro jornalístico. Correção. Errata. Jornalismo online. Ética.



## ABSTRACT

The journalistic error is an object of reflection located at the confluence of ethics, quality and technics. That can happen at different stages of the process: investigation, editing, circulation. It can be caused by unprepared professionals, the interference of external factors, ideological reasons, carelessness or lack of management in the information chain. It can also affect organizational and personal reputations, spreading false assumptions and cause social uncertainties. Nevertheless, news organizations - compared to other fields - do little to develop more effective mechanisms for error identification, correction, control and harm reduction. The scenario becomes more acute on the internet, with online news sites that not only offer a lot of content as they do in a hurry, under conditions that may lead to error. This research aims to study ethical parameters for an error correction policy in online journalism, with emphasis on the analysis of five Brazilian online news errata publishing models: *Folha de S. Paulo*, *O Globo*, *R7*, *G1* and *Zero Hora*. Initially, the critical analysis of studies on the subject and the approach to the concept of medical error, systematized a concept of journalistic error. We also proceed reflecting about the main ethic codes in the world and news companies manuals in Brazil. Besides, change monitoring has been used as methodology to track changes made in 1500 news for 100 days, with quantitative and qualitative analysis, and in-depth interviews with the editors of the five online news sites. The results indicate, among other problems, lack of transparency, not visible rectification, poor revision, rush, perpetuation of error, news lacking mention of the error and lack of interaction with the reader. More than just point out flaws, the proposal of an error correction policy in online journalism aims to contribute to the improvement of editorial processes quality on newspaper companies.

**Keywords:** Journalistic error. Correction. Erratum. Online journalism. Ethics.



## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Reprodução de notícia incorreta no site do <i>Valor Econômico</i>	88
<b>Figura 2:</b> Reprodução da notícia retificada no site do <i>Valor Econômico</i>	89
<b>Figura 3:</b> Reprodução de um frame da notícia da <i>TV Anhanguera</i> , que mostra a fiscalização no teto da boate	91
<b>Figura 4:</b> Reprodução de notícia com erro no título, no site do <i>Estadão</i>	93
<b>Figura 5:</b> Reprodução da tela de modificações recentes do site <i>Change Detection</i>	102
<b>Figura 6:</b> Reprodução da seção Correções, do <i>GI</i>	103
<b>Figura 7:</b> Reprodução do cabeçalho-padrão de uma notícia de <i>O Globo</i> , sem a opção de comunicação de erro	103
<b>Figura 8:</b> Reprodução da seção Erramos, da <i>Folha de S. Paulo</i> , em 17 de agosto de 2013	104
<b>Figura 9:</b> Reprodução do rodapé-padrão de uma notícia do <i>R7</i> , com a opção de comunicar erro (representada pelo ícone do triângulo com ponto de exclamação)	104
<b>Figura 10:</b> Reprodução da tela do gerenciador de conteúdo da <i>Zero Hora</i> , com área para inserção da correção	105
<b>Figura 11:</b> Reprodução de uma correção feita na página da <i>Zero Hora</i>	105
<b>Figura 12:</b> Infográfico com os resultados dos dados coletados	111
<b>Figura 13:</b> Reprodução das modificações identificadas em notícia da <i>Folha de S. Paulo</i> de 1.5.2013	114
<b>Figura 14:</b> Reprodução das modificações identificadas em notícia de <i>O Globo</i> de 9.3.2013	115
<b>Figura 15:</b> Reprodução das modificações identificadas em notícia da <i>Zero Hora</i> de 6.8.2013	116
<b>Figura 16:</b> Reprodução das modificações identificadas em notícia do <i>R7</i> de 23.5.2013	117
<b>Figura 17:</b> Reprodução das modificações identificadas em notícia do <i>GI</i> de 2.4.2013	118
<b>Figura 18:</b> Reprodução das modificações identificadas em notícia da <i>Folha de S. Paulo</i> de 1.4.2013	120
<b>Figura 19:</b> Reprodução das modificações identificadas em notícia da <i>Zero Hora</i> de 11.9.2013	121

<b>Figura 20:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia da <i>Folha de S. Paulo</i> de 31.3.2013	123
<b>Figura 21:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia de <i>O Globo</i> de 28.5.2013	124
<b>Figura 22:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia do <i>GI</i> de 16.5.2013	126
<b>Figura 23:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia do <i>R7</i> de 16.2.2013	128
<b>Figura 24:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia da <i>Zero Hora</i> de 6.8.2013	129
<b>Figura 25:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia do <i>GI</i> de 3.4.2013	132
<b>Figura 26:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia da <i>Folha de S. Paulo</i> de 23.5.2013	133
<b>Figura 27:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia da <i>Zero Hora</i> de 21.8.2013	134
<b>Figura 28:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia de <i>O Globo</i> de 20.5.2013	135
<b>Figura 29:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia do <i>R7</i> de 1.5.2013	136
<b>Figura 30:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia da <i>Folha de S. Paulo</i> de 18.4.2013	138
<b>Figura 31:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia do <i>GI</i> de 24.3.2013	140
<b>Figura 32:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia de <i>O Globo</i> de 26.5.2013	141
<b>Figura 33:</b> Reprodução da comunicação de erro enviada pela autora ao <i>R7</i>	143
<b>Figura 34:</b> Reprodução do comentário enviado pela autora ao <i>GI</i>	143
<b>Figura 35:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia de <i>O Globo</i> de 26.5.2013	145
<b>Figura 36:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia de <i>O Globo</i> de 26.5.2013	146
<b>Figura 37:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia do <i>R7</i> de 16.4.2013	147
<b>Figura 38:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia do <i>R7</i> de 17.4.2013	148



<b>Figura 39:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia de <i>O Globo</i> de 4.4.2013	151
<b>Figura 40:</b> Reprodução de notícia do <i>R7</i> de 28.5.2013	152
<b>Figura 41:</b> Reprodução de notícia do <i>R7</i> de 8.5.2013	153
<b>Figura 42:</b> Reprodução de notícia de <i>O Globo</i> de 8.5.2013	154
<b>Figura 43:</b> Reprodução de notícia do <i>GI</i> de 8.5.2013	154
<b>Figura 44:</b> Reprodução de modificação identificada em notícia de <i>O Globo</i> de 4.4.2013	157
<b>Figura 45:</b> Reprodução de um exemplo de utilização do live blog pelo <i>GI</i>	158
<b>Figura 46:</b> Reprodução de correta aplicação de uma retificação na <i>Zero Hora</i> de 26.7.2013	163
<b>Figura 47:</b> Padrão de correção do <i>GI</i> , com retificação entre parêntesis e em itálico, em notícia de 30.3.2013	164
<b>Figura 48:</b> Acesso à seção Correções do <i>GI</i> é feito somente pelo rodapé da homepage	165
<b>Figura 49:</b> Ícone de comunicação de erro no portal <i>R7</i> , muito pouco intuitivo para o leitor	165
<b>Figura 50:</b> Exemplo de matéria viva, esquematizado pelo próprio <i>Google</i>	189



## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1:</b> O valor “precisão” em alguns dos principais documentos deontológicos	66
<b>Tabela 2:</b> O erro nos principais manuais de redação brasileiros	78
<b>Tabela 3:</b> Relação dos veículos com maior circulação no país e portais com mais acessos, com suas respectivas modalidades de correção de erros	106
<b>Tabela 4:</b> Relação das modificações nas páginas das notícias por período	109
<b>Tabela 5:</b> Sistematização das falhas encontradas nos webjornais analisados, relacionando-as ao conceito de erro jornalístico	160
<b>Tabela 6:</b> Sistematização das questões abordadas nas entrevistas	200



## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>23</b>
<b>1. ERRO JORNALÍSTICO: CONTEXTOS E CONCEITO</b>	<b>33</b>
1.1 ERRATA: INSTRUMENTO QUE DÁ VISIBILIDADE À CORREÇÃO DO ERRO JORNALÍSTICO	43
1.2 ESTUDOS SOBRE ERRO JORNALÍSTICO	46
1.3 VERDADE, QUALIDADE E CREDIBILIDADE: TRÍADE PARA A INFORMAÇÃO PRECISA	55
1.4 CONTEXTOS PARA UM CONCEITO DE ERRO JORNALÍSTICO	60
<b>2. A ÉTICA DOS MANUAIS: ‘DEVER SER’ X ‘SER’</b>	<b>65</b>
2.1 NORMAS DE CONDUTA PARA A MÍDIA DIGITAL BRASILEIRA	70
2.2 O ERRO JORNALÍSTICO NOS MANUAIS DE REDAÇÃO	75
2.3 DOS MANUAIS PARA A PRÁTICA: TRÊS EXEMPLOS	86
2.4 <i>OMBUDSMAN</i> : FISCALIZADOR DOS ERROS JORNALÍSTICOS	94
<b>3. O ERRO NAS ROTINAS PRODUTIVAS DOS WEBJORNAIS</b>	<b>101</b>
3.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	101
3.2 CONTRIBUIÇÕES QUANTITATIVAS	109
3.3 ASPECTOS ÉTICOS QUALITATIVOS	112
3.3.1 Falha 1: Falta de transparência	112
3.3.2 Falha 2: Retificação não visível	119
3.3.3 Falha 3: Interrupção do processo de retificação	122
3.3.4 Falha 4: Revisão deficiente	130
3.3.5 Falha 5: Pressa	137
3.3.6 Falha 6: Perpetuação do erro	139
3.3.7 Falha 7: Falta de interação com o leitor	142
3.3.8 Falha 8: Notícia original sem menção ao erro	144
3.3.9 Falha 9: Reprodução automática de material de terceiros	149
3.3.10 Falha 10: Excesso de modificações	155
3.4 ANÁLISE DAS SEÇÕES DE ERRATAS	161

<b>4. O PROCESSO DE CORREÇÃO DE ERROS VISTO POR DENTRO: ENTREVISTAS COM EDITORES DE FOLHA DE S. PAULO, G1, R7, O GLOBO E ZERO HORA</b>	<b>167</b>
4.1 SOBRE OS ENTREVISTADOS E OS VEÍCULOS JORNALÍSTICOS	169
4.2 ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE	171
4.2.1 A existência (ou não) de uma política de correção de erros	171
4.2.2 Como os erros chegam à redação	173
4.2.3 O processo de revisão das notícias	177
4.2.4 O fluxo da correção de erros	180
4.2.5 As seções de correção de erros e o <i>ombudsman</i>	191
4.2.6 A mensuração dos erros	193
4.2.7 A atribuição do erro ao repórter	195
4.2.8 Avaliação sobre o processo de correção de erros	198
<b>5. POLÍTICA DE CORREÇÃO DE ERROS NO JORNALISMO ONLINE</b>	<b>203</b>
5.1 DOCUMENTO NORMATIVO	204
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>211</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>219</b>
<b>APÊNDICES</b>	<b>227</b>
APÊNDICE A – Roteiro de perguntas para entrevistas	227
APÊNDICE B – Entrevista com o Secretário-Assistente de Redação da Área Digital da <i>Folha de S. Paulo</i> , Roberto Dias	229
APÊNDICE C - Entrevista com o Diretor de Conteúdo do portal <i>R7</i> , Luiz Pimentel	235
APÊNDICE D - Entrevista com a Diretora de Redação da <i>Zero Hora</i> e dos jornais do Grupo RBS no RS, Marta Gleich	241
APÊNDICE E - Entrevista por e-mail com o Diretor de Redação do <i>Diário Catarinense</i> e dos jornais do Grupo RBS de SC, Ricardo Stefanelli	245
APÊNDICE F - Entrevista com o Editor Executivo de Plataformas Digitais de <i>O Globo</i> , Pedro Doria	247
APÊNDICE G - Entrevista com o Editor Executivo do portal <i>G1</i> , Renato Franzini	257

## INTRODUÇÃO

*Botei meu quepe na gaiola  
E saí com o pássaro na cabeça.  
Então! E a continência?!*  
*Disse o Comandante.*  
*Não, não há mais continência*  
*Respondeu o pássaro.*  
*Ah! Bom! Perdoe-me.*  
*Eu pensava que ainda*  
*Houvesse continência*  
*Disse o Comandante.*  
*Você está perdoado; errar*  
*É humano.*  
*Disse o pássaro.*  
(Jacques Prevert)

Na era da instantaneidade e do ‘tempo real’, vivemos atualmente o que Ignacio Ramonet (2012) chama de “a explosão do jornalismo”. Segundo o autor, passamos das mídias de massa para a massa de mídias. Ou seja, se antes havia uma certa hegemonia, com poucos veículos agindo como emissores de informação, hoje o cenário mudou: cada vez mais pessoas produzem conteúdos (noticiosos ou não) em diversas mídias. Mais notícias circulando em curtíssimo espaço de tempo na internet, criadas ou não por jornalistas, nos fazem chegar às seguintes questões: o jornalismo online está produzindo informação com menos erros? E de que forma os veículos corrigem seus erros?

Esta pesquisa tem como objeto de estudo parâmetros éticos para uma política de correção de erros no jornalismo online, com ênfase na análise das modalidades de publicação de erratas em webjornais. Parte-se do pressuposto de que há uma deficiência nas modalidades atuais de correção de erros; e da percepção de que há necessidade de parâmetros éticos para publicações de erratas nesse ambiente jornalístico. O

objetivo é descobrir como funciona a correção de erros nos webjornais para, então, propor uma política construída a partir de parâmetros éticos que considerem a qualidade do produto jornalístico junto ao público leitor.

É consenso que o jornalismo é uma atividade sujeita a erros, mas alguns vão além dos limites do equívoco, gerando consequências imprevisíveis. O erro pode se dar nas diversas etapas do processo: apuração, edição, circulação. Pode ser ocasionado por despreparo dos profissionais, pela interferência de elementos externos, razões ideológicas, descuido ou por falta de gestão na cadeia informativa.

Os erros jornalísticos podem também afetar reputações organizacionais e pessoais, levar à incompreensão dos fatos, disseminar falsos julgamentos e preconceitos, e até mesmo provocar incertezas sociais e crises institucionais. Apesar desse perigo, as organizações jornalísticas - se comparadas a de outros ramos - pouco fazem para desenvolver mecanismos mais efetivos de identificação de erros, retificação, controle e redução de danos. O cenário se torna mais agudo na internet, com os webjornais que não só oferecem uma grande quantidade de conteúdos, como o fazem de forma apressada, com equipes enxutas e em condições propícias ao erro.

Dessa forma, reparar erros de informação pode ser um diferencial de qualidade para produtos e serviços jornalísticos. Tanto que algumas organizações chegam a declarar guerra aos erros. Estudo de Nemeth e Sanders (2008) aferiu que o número de erros corrigidos pelo *The New York Times* dobrou entre 1997 e 2007. Os autores sugerem que o aumento na boa vontade de reconhecer e reparar faça parte de uma política de considerar mais o que dizem os leitores e aumentar a sua



sensação de envolvimento com o jornal. Essa mudança de atitude data de 2004, e está ligada a investimentos para aumentar a reputação de que o jornal é justo, equilibrado e mais transparente. Também de acordo com Nemeth e Sanders, as pesquisas sobre erro jornalístico e sua relação com a credibilidade devem superar os esquemas de tipologia/classificação e a identificação das causas e fontes dos deslizes. “Meios mais sofisticados de compreensão e classificação de erros são necessários, assim como estudos mais aprofundados sobre a percepção de jornalistas, fontes e leitores, além de uma perspectiva mais global de como e por que erros são cometidos<sup>2</sup>” (2008, p. 22).

Por isso, iniciativas mais complexas e bem acabadas como a da Associação Canadense de Jornalistas merecem atenção. Um relatório de 2010 do Comitê de Aconselhamento Ético da entidade<sup>3</sup> sistematizou o que considera ser as melhores práticas para precisão de informação e retificação em meios online. Basicamente três princípios sustentam as práticas recomendadas: a) “Conteúdo digital publicado é parte do registro histórico e não deve ser apagado”; b) “Se errar ou se novos fatos relevantes surgirem, devem ser publicadas correções e/ou atualizar com as novas informações”; c) “A transparência exige que sejamos claros com o público sobre as mudanças que foram feitas para corrigir/alterar/atualizar o conteúdo digital”. A partir desses princípios, os jornalistas devem encorajar seus públicos a relatar erros, devem fazer as devidas retificações o mais rapidamente e devem ser transparentes

---

<sup>2</sup> Tradução livre do original: “More sophisticated means of classifying and explaining error are needed along with more in-depth case studies of how errors are perceived by journalists, sources and readers, as well as a more global perspective of how and why errors are made” (2008, p. 22).

<sup>3</sup> Disponível na íntegra em: <http://www.caj.ca/?p=1866> (acesso em 20 jan 2014)

nesses processos, independente da plataforma de publicação e disponibilização das notícias.

Ryan Holiday é mais cético sobre a eficiência dessas preocupações. “Correções online são uma piada” (2012, p. 186). Para o autor, trata-se de um comportamento padrão e ninguém gosta quando lhe mostram que fez algo errado.

Erro factual é apenas um tipo de erro – talvez o tipo menos importante. Uma história é feita de fatos e, é a convergência desses fatos que cria uma notícia. Correções removem os fatos da história – mas a história e suas consequências continuam. Mesmo jornalistas avessos a reconhecer seus erros, mas que o fizeram, somente nas circunstâncias mais raras seguem completamente a lógica: um fato problemático que se mostra incorreto exige que se reexamine as premissas elaboradas a partir dele. Em outras palavras, não precisamos de uma atualização; precisamos de uma reformulação (HOLIDAY, 2012, p. 189).

Holiday chama a atenção para um comportamento consolidado entre os jornalistas que atuam nos meios online. Quando se detecta um erro e ele precisa mesmo ser reparado, não se trata mais de fazer uma correção do relato. Ele simplesmente sofre uma “atualização”, eufemismo na terminologia e flagrante afrouxamento do rigor corretivo (CHRISTOFOLETTI e VIEIRA, 2013, p. 10).

Antes de aprofundar as discussões propostas por este estudo, justificamos a escolha do termo jornalismo online, em detrimento de outros como webjornalismo, jornalismo digital ou ciberjornalismo. Mielniczuk (2003) lembra que os autores norte-americanos utilizam mais os termos ‘jornalismo online’ e ‘jornalismo digital’, enquanto os espanhóis preferem ‘jornalismo eletrônico’, ‘jornalismo multimídia’ ou

‘ciberjornalismo’. “De forma genérica, pode-se dizer que os autores brasileiros seguem os norte-americanos, utilizando com maior frequência o termo ‘jornalismo online’ ou ‘jornalismo digital’” (MIELNICZUK, 2003, p. 40). Ainda de acordo com a autora, o termo ‘online’ reporta à ideia de conexão em tempo real, ou seja, fluxo de informação contínuo e quase instantâneo.

Para esta pesquisa, o termo tempo real é bastante significativo, pois as análises estarão baseadas nas modificações das notícias, monitorando-as no momento em que ocorrem. Dessa forma, a utilização da nomenclatura jornalismo online nos remete constantemente a essa rotina dinâmica dos webjornais. Além disso, sabemos da restrição deste termo em comparação ao jornalismo digital, que abarcaria não só os conteúdos que estão online, ou seja, na web, mas também os produzidos em aplicativos móveis, por exemplo. No entanto, o foco desta pesquisa se restringe aos webjornais, outro motivo para a pertinência do uso do termo jornalismo online.

Nesse contexto, é por meio do erro, que pode ser entendido como a aplicação de um mau jornalismo, que pretende-se discutir a própria ética profissional e, principalmente, a ética dos webjornais aplicada ao público leitor. Nesse sentido, Gislene Silva afirma que o mau jornalismo é, como fenômeno, tão objeto de estudo da Teoria como o bom jornalismo.

Jornais que, com frequência, divulgam falsas notícias podem ser definidos como maus ou mesmo prejudiciais, dependendo da concepção utilizada de ética. Mas nem por isso seus conteúdos deixam de ser jornalísticos. Existe um continuum entre uma situação claramente antiética e uma idealmente ética, lembrando que esta possui historicidade e variabilidade e que, como nos lembram diferentes

filosofias, depende do livre-arbítrio. No caso do jornalismo, nem sempre se cumpre o código deontológico. Por isto mesmo, a linha demarcatória entre um bom e um mau jornalismo é tênue e relativa. (SILVA, 2009, p. 15)

Quando comparado à publicação de erratas no jornalismo impresso, pode-se inferir que há algumas especificidades desse processo no jornalismo online, que vão além da simples mudança de meio. Uma delas é a possibilidade de retificação constante das notícias no jornalismo online, sem o atrelamento a uma periodicidade (a edição do dia seguinte, por exemplo), como nos veículos impressos. A oportunidade instantânea que os webjornais têm de reparo do erro é por vezes desperdiçada. Castilho e Vanzin (2008, p. 228) afirmam que “a incidência de erros na cobertura jornalística tende a crescer na medida em que aumenta a velocidade de publicação das notícias, como é o caso do jornalismo na web”. Por outro lado, é igualmente fácil simplesmente corrigir a informação na internet sem deixar “rastros”. Basta modificar o texto no gerenciador de conteúdo ou até mesmo excluir aquela notícia. Ambas as práticas têm sérias implicações éticas, que serão discutidas ao longo deste estudo.

Outro fator que justifica a necessidade de rediscutir as modalidades atuais de publicação de erratas é a popularização das mídias sociais. Dado o grande poder de compartilhamento da informação por meio dos sites de redes sociais e blogs, por exemplo, é temerário que uma notícia errada possa ser disseminada sem a devida correção. É a multiplicação do erro.

A título de exemplo, relembramos um fato noticiado em 29 de julho de 2011 por veículos online de todo o mundo, incluindo o site do

jornal *O Globo*, sobre o resultado de uma pesquisa que concluiu que “Usuários de Internet Explorer têm QI menor”<sup>4</sup>. Dias depois (3 de agosto de 2011), o portal de notícias *GI* e também outros sites esclareceram que “Pesquisa sobre inteligência de usuários do Internet Explorer era falsa: texto foi publicado em site feito com conteúdo roubado de outra página”<sup>5</sup>.

Uma sucinta análise desse episódio nos permite afirmar que, não bastasse a gravidade da repetição da notícia sem verificação, nota-se que, anos após o fato, a página do jornal *O Globo* com a informação errada continua no ar, sem qualquer menção à correção.

Artur Araújo (2003) identifica a forma de lidar com as erratas como um problema ético dentro da prática do jornalismo online. Di Franco (1995) vai além e aponta alguns sintomas que se apresentam nas redações jornalísticas, todos de ordem prejudicial, segundo o autor, à qualidade informacional. Dentre eles a apuração mal feita, a carência de informação especializada e o não reconhecimento dos erros cometidos.

Criticamos uma troca de legendas, um empastelamento qualquer, um erro de diagramação. Mas não nos envergonhamos da informação incorreta, da matéria mal apurada, da manipulação informativa, do sensacionalismo brega, da notícia incompetente. Esquecemos que a qualidade é o outro nome da ética (DI FRANCO, 1995, p. 166).

Francisco Karam (2004), citando Daniel Cornu, enfatiza a necessidade de o jornalista constantemente recorrer aos princípios deontológicos constituídos na história da profissão, entre eles a exatidão,

---

<sup>4</sup> Disponível em: <http://oglobo.globo.com/tecnologia/usuarios-de-internet-explorer-tem-qi-menor-diz-estudo-2871349#ixzz1p2mOuNKI> (Acesso em 15 jan 2013).

<sup>5</sup> Disponível em: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2011/08/pesquisa-sobre-inteligencia-de-usuarios-do-internet-explorer-era-falsa.html>. (Acesso em 15 jan 2013).

descrição correta dos fatos, informações com origem conhecida, retificação de erros, confirmação de dados, inclusão das informações essenciais e fidelidade a textos ou documentos.

O cumprimento dessas regras deontológicas é acrescido de sentido quando o olhar se volta à ética relacional, ao leitor propriamente dito.

Na medida em que tanto um meio de comunicação como seus jornalistas reconheçam os equívocos que cometem, abrem mão da arrogância e adquirem maior credibilidade. O reconhecimento de que no exercício profissional podem cometer-se erros como ocorre a qualquer ser humano, implica tacitamente a preocupação para evitá-los. E uma maior honestidade e franqueza em reconhecer esses equívocos produz mais confiança no público sobre o material informativo que se oferece”. (HERRÁN e RESTREPO, 1995, p. 201)<sup>6</sup>

Buscando compreender a publicação de erratas para propor uma política de correção de erros no jornalismo online, escolhemos como objeto empírico desta pesquisa os seguintes webjornais brasileiros: Site *G1*, portal de notícias da Rede Globo ([www.g1.com.br](http://www.g1.com.br)); site do jornal *O Globo* ([www.oglobo.com.br](http://www.oglobo.com.br)); site *R7*, portal de notícias do Grupo Record ([www.r7.com](http://www.r7.com)); site do jornal *Folha de S. Paulo* ([www.folhaonline.com.br](http://www.folhaonline.com.br)); e site do jornal *Zero Hora* ([www.zerohora.com.br](http://www.zerohora.com.br)). A escolha se deve à necessidade de um recorte

---

<sup>6</sup> Tradução livre do original: En la medida en que tanto un medio de comunicación como sus periodistas reconozcan las equivocaciones que cometen, se despojan de arrogancia y adquieren mayor credibilidad. El reconocimiento de que en el ejercicio profesional pueden cometerse errores como ocurre a cualquier ser humano, implica tácitamente la preocupación para evitarlos. Y la mayor honestidad y franqueza en reconocer esas equivocaciones produce una mayor confianza en el público sobre el material informativo que se ofrece. (HERRÁN e RESTREPO, 1995, p. 201)

entre os diversos sites noticiosos existentes no país e, principalmente, à pluralidade de suas modalidades de publicação de erratas.

No primeiro capítulo deste estudo, buscamos conceituar o erro jornalístico, após revisão bibliográfica sobre o tema (PEUCER, 2004; CORNU, 1998; ERBOLATO, 1991; NOBLAT, 2002; CHRISTOFOLETTI, 2008; MORETZSOHN, 2002); análise de alguns trabalhos já existentes (MEYER, 2007; SILVA, 2001; SOSTER, 2003; CASTILHO e VANZIN, 2008); e aproximação com o conceito de erro médico (GOMES, DRUMOND e FRANÇA, 2001).

O segundo capítulo se concentra na questão normativa e começa com uma análise dos códigos de ética e manuais de redação de referência (BRONOSKY, 2010; KARAM, 1997; BERTRAND, 2002, CORNU, 1998). Após as reflexões, enfatizamos a necessidade de um código de ética para a mídia digital brasileira e também de atualização nos manuais de redação, visando explicitar os procedimentos particulares ao jornalismo online (MIELNICZUK, 2003; PALACIOS, 2003; CUNHA e PALACIOS, 2012). Em seguida, analisamos três exemplos de publicação de erratas em veículos jornalísticos na internet, para demonstrar como a prática pode estar distante da teoria. Por fim, problematizamos o papel do *ombudsman* como operador do manual de redação e representante dos leitores (BRONOSKY, 2010, BERTRAND, 2002, CHAPARRO, 1994) e enfatizamos que os métodos de qualidade jornalística devem voltar-se para eles.

O terceiro capítulo é dedicado à explicitação dos procedimentos metodológicos (SEABRA, 2001; LAGO e BENETTI, 2007) e análise. Após pesquisa exploratória sobre as modalidades de correção de erros nos webjornais selecionados, passamos à análise quantitativa e

qualitativa das erratas coletadas de forma automática – por meio do site *Change Detection* - e pela observação das seções de erratas nos webjornais que a possuem. Durante um período de 100 dias, três notícias de cada webjornal foram inseridas diariamente para monitoramento - pela manhã, a notícia mais recente (critério de atualidade); à tarde, a manchete (critério de relevância); e à noite, a mais lida ou mais comentada (critério de popularidade). A catalogação das modificações e categorização dos tipos de intervenções, cotejando com o publicado nas seções de erratas dos portais, teve por objetivos: caracterizar as ocorrências mais frequentes de erros e aferir a eficiência das seções de erratas como instrumentos de alerta desses equívocos.

Entrevistas em profundidade com editores de *O Globo*, *R7*, *G1*, *Folha de S. Paulo* e *Zero Hora* compõem o quarto capítulo e complementam o *corpus* da pesquisa. Nesta etapa, objetivamos conhecer os procedimentos internos de cada webjornal e a visão dos editores sobre a necessidade de uma política de correção de erros, numa perspectiva dialética.

No quinto e último capítulo, dedicamo-nos à política de correção de erros no jornalismo online, já que esta pesquisa visa não só apontar falhas nos sistemas de correção de erros, mas contribuir para o aprimoramento de políticas de qualidade editorial das empresas jornalísticas.



## 1. ERRO JORNALÍSTICO: CONTEXTOS E CONCEITO

*Tentou contra a existência  
 num humilde barracão,  
 Joana de tal, por um tal João.  
 Depois de medicada, retirou-se pr'o seu lar.  
 Aí a notícia carece de exatidão.  
 Um lar não mais existe  
 e ninguém volta ao que acabou.  
 Joana é mais uma mulata triste que errou.  
 Errou de dose,  
 errou de amor.  
 Joana errou de João,  
 Ninguém notou.  
 Ninguém morou na dor que era seu mal,  
 A dor da gente não sai no jornal.  
 (Notícia de Jornal, de Haroldo Barbosa)*

Errar é humano. Real e pragmática, a famosa frase pode ser aplicada não só nas relações entre pessoas, mas também em toda e qualquer atividade profissional. Não existe médico, engenheiro ou professor que não erre. Não existe jornalismo sem erro.

Ênio Silveira, no prefácio do livro “Grandes Pecados da Imprensa”, de Sebastião Nery (2000), conta um excêntrico episódio com o jornalista Paulo Francis. “Com sua mordacidade habitual, ele me disse um dia que, em matéria de exatidão da imprensa, nem ao menos na data dos jornais se pode acreditar, sendo útil e oportuno confirmá-la sempre com o calendário mais próximo”.

O tom irônico e crítico de Francis ressoa em muitas vozes. Quem nunca viu a imprensa falhar ou até foi vítima de seus erros? Independentemente do meio (jornal impresso, revista, programas de rádio, de TV ou webjornais), não são raros os casos de equívocos jornalísticos ao longo da história. Episódios de erro como o da Escola

Base<sup>7</sup>, da foto falsa de Chávez no hospital<sup>8</sup> ou da cobertura aos atentados em Boston<sup>9</sup>; além de exemplos de fraude como as invenções e plágios de Jayson Blair<sup>10</sup>, só para ficar entre os mais conhecidos. Entender o erro jornalístico é compreender a própria profissão, diante de seus conflitos éticos.

Autor da primeira tese conhecida sobre jornalismo da História, Tobias Peucer menciona claramente o erro ao tratar da publicação de jornais na Alemanha em 1690. Há mais de 300 anos ele escreveu, com preocupação:

Por isso, Polibi, um escritor muito rigoroso da antiguidade, quando decidiu escrever sobre as gestas de Escipio da Espanha, foi até àqueles países distantes para que nada de falso borrasse a sua história. Seguir uma opinião incerta e enganar os leitores em coisas de relativa importância é muito temerário. E por isso é preciso averiguar se quando um fato acontecido recentemente é anunciado imediatamente em locais diversos, é confirmado pelo testemunho de muitos. Quando estes não concordam, conferem uma credibilidade provável às coisas narradas, de sorte que afinal ao mais sério, pode suceder-lhe que algumas vezes se lhe misture coisas falsas com coisas verdadeiras sem culpa sua. (...) Dado que quem conhece a superficialidade

---

<sup>7</sup> Em 1994, a imprensa brasileira noticiou que havia orgias sexuais com crianças na Escola Base, em São Paulo. A notícia era falsa e as informações foram passadas por um delegado e tomadas como verdade. Este caso é o mais conhecido erro da imprensa brasileira.

<sup>8</sup> Em 24 de janeiro de 2013, o jornal *El País* publicou forte foto de capa em que o então presidente da Venezuela Hugo Chávez aparecia entubado, no leito de um hospital. Horas depois, o periódico publicou nota se retratando. Não houve, porém, qualquer pedido de desculpas ao presidente ou à família de Chávez.

<sup>9</sup> A cobertura aos atentados em Boston, em abril de 2013, foi marcada por erros de informação, como, por exemplo, pessoas inocentes sendo acusadas pelos jornais de terroristas. O blog *ChatGirl* fez um resumo das derrapadas da mídia norte-americana, chamando a atenção de alguns meios, que se apressaram nas desculpas. (Disponível em <http://chartgirl.com/covering-the-coverage/> | Acesso em 17 jun 2013)

<sup>10</sup> Após dezenas de artigos plagiados e histórias inventadas, o jornalista do *The New York Times* Jayson Blair foi descoberto, em 2003. A partir desse episódio, o jornal criou o cargo de *ombudsman*, para tentar recuperar sua credibilidade junto aos leitores.

humana pode pensar sem esforço o quanto é fácil errar em todas estas coisas que ouve dos outros em uma conversa ou em um rumor incerto. Aquelas coisas que acontecem a cada dia, muitos, induzidos pelos sentimentos ou traídos pela negligência, explicam-nas de uma forma completamente diversa do que realmente aconteceu. (PEUCER, 2004, p. 20 e 24)

Enfatiza-se que, para não enganar os leitores, Peucer recorre aos princípios fundamentais do jornalismo: averiguação, confirmação com testemunhas, fuga de opiniões incertas. Sem esses critérios, ele afirma que o relato jornalístico pode conferir uma “credibilidade provável às coisas narradas”, o que seria temerário. Peucer, no entanto, reconhece que o erro pode ser cometido sem intenção direta do jornalista, “induzidos pelos sentimentos ou traídos pela negligência”. O que não diminui sua responsabilidade.

A mesma preocupação de Peucer já era sentida anos antes, em 1631. Em seu “Ética da informação” (1998), Daniel Cornu transcreve o relato de Théophraste Rebaudot, fundador do semanário *Gazette*. Rebaudot defendia que a maior utilidade do jornal seria a de impedir falsos alarmes, que tomamos aqui como notícias ou rumores errados.

Théophraste Rebaudot redigiu, para os anais de sua folha, prefácios com linhas muito claras. A publicação das gazetas se justifica pela sua utilidade popular, escreve ele, “visto impedirem as mesmas falsos alarmes que servem com frequência, de tochas incendiárias aos movimentos e discórdias internas”. (CORNU, 1998, p. 21)

A necessidade de correção do erro prossegue na argumentação de Walter Lippmann, figura-chave na história do jornalismo e que influenciou muitos estudos sobre a disciplina em universidades dos

Estados Unidos. Em sua mais conhecida obra, “A Opinião Pública” (1922), ele reclama o direito do leitor diante de uma notícia errada:

Agora, é interessante notar que o leitor comum de um jornal não tem direito diante da lei se achar que está sendo enganado pela notícia. Somente a parte prejudicada pode processar por calúnia e difamação e terá que provar ter sofrido dano material. (MAROCCO e BERGER, 2008, p. 158)

Jornalistas e pesquisadores contemporâneos também têm incluído o erro jornalístico em seus estudos, geralmente relacionando-o à ética e às obrigações deontológicas dos profissionais. Embora haja escassez de pesquisas voltadas exclusivamente para esse tema, discutiremos algumas contribuições, com a finalidade de compreender o próprio conceito de erro jornalístico.

O livro “Técnicas de codificação em jornalismo” (1991), de Mário L. Erbolato, é muito utilizado nas universidades por ser um guia prático sobre o que acontece na redação de um jornal diário. Por isso, o autor não se furta em abordar o erro jornalístico:

As notícias podem estar sujeitas a erros, por vários motivos; entre eles, os seguintes: a) lapso fisiológico do repórter que colhe as notas (falta de atenção, ou por não ouvir ou não ver bem); b) falhas técnicas de transmissão: troca de palavras, saltos ou interferências; c) posição psicológica do informante e até do jornalista (quando este foge dos limites informativos e passa a opinar sobre o fato). (...) Todos, no jornal, devem cooperar entre si para que os erros não existam ou que, pelo menos, sejam no menor número possível. (ERBOLATO, 1991, p. 77 e 78)

Erbolato inclui como principais fatores para o erro o “lapso fisiológico do repórter”, as “falhas técnicas de transmissão” e a “posição

psicológica do informante”. Tais erros certamente podem ocorrer, mas eles estão longe de ser os mais importantes quando se trata de erro jornalístico. Nesse sentido, as argumentações de Peucer, Rebaudot e Lippmann são, de certo, mais práticas do que as de Erbolato. No caso de o jornalista que “passa a opinar sobre o fato”, além da concepção de erro ser redutivista, falta uma discussão profunda sobre a questão da objetividade e das influências ideológicas na produção de uma notícia. A prática que atropela a reflexão necessária para o exercício da profissão.

Nesse sentido, o jornalista Ricardo Noblat, no igualmente prático “A arte de fazer um jornal diário” (2002), contribui mais para o entendimento da questão, enfatizando que o erro de informação é matéria de interesse público e que nada é mais difícil nos jornais do que preencher o espaço reservado à admissão de erros. “Quero dizer: nada é mais difícil nos jornais que reservam espaço para admissão de erros. Porque a maioria não reserva espaço algum” (NOBLAT, 2002, p. 39). Ele ainda relata um caso pessoal. Em agosto de 2000, o *Correio Braziliense* cometeu um enorme erro em matéria que foi manchete de primeira página. A manchete dizia: “O grande negócio de Jorge”. Dava conta do envolvimento do ex-secretário da presidência da República Eduardo Jorge Caldas Pereira em um negócio suspeito com o Banco do Brasil. A matéria estava errada. E na edição seguinte, o jornal assumiu o erro em manchete de primeira página. Foi a primeira vez que um jornal brasileiro fez isso. A manchete “O *Correio* errou” de 4 de agosto de 2000 ganhou o prêmio Esso de “Melhor contribuição à Imprensa”. Ganhou também, na mesma categoria, o Prêmio Claudio Abramo de Jornalismo.

Por orgulho, soberba, vaidade ou ignorância, jornais e jornalistas procuram fazer de conta que só acertam. E, quando são pilhados em erro, custa-lhes admitir que erraram. Os jornalistas temem ser punidos por seus chefes. Os jornais temem perder leitores. Assim como não se deve brigar com a notícia, muito menos se deve brigar com o erro. Erro existe para ser confessado. Os leitores sabem que os jornais erram. E na maioria das vezes, estão dispostos a perdoar os erros – desde que admitidos. E desde que também não errem tanto quanto costumam errar. Não estou dizendo que sinto prazer em reconhecer um erro e assinar embaixo do reconhecimento. Mas chego próximo a sentir prazer quando faço isso. Porque já assinei várias notas de redação confessando erros. E, em troca, só recebi elogios dos leitores. (NOBLAT, 2002, p. 40)

Noblat chega a um interessante raciocínio: embora os jornais temam perder leitores com a admissão de seus erros, os próprios leitores, por saberem que os jornais erram, estão dispostos a perdoar os erros – desde que admitidos. Ou seja, agir com transparência ao errar pode ser a melhor maneira de não perder leitores. Além disso, a “celebração” do erro admitido pelo *Correio Braziliense*, que ganhou diversos prêmios por dar a errata em manchete, mostra que os pares entendem a ação como uma prática ética dentro do exercício do jornalismo – e sabem reconhecê-la. Nota-se também a clara ligação entre a admissão de erros e a credibilidade do jornal, assunto que abordaremos adiante.

Aprofundando a questão ética, Christofolletti e Prado (2005, online) afirmam que “o coeficiente de confiabilidade das reportagens será proporcional ao nível de segurança do público em relação à mídia que consome”. Os autores recorrem à função social do jornalismo para enfatizar a importância da informação sem erros.

O jornalismo é uma atividade social que se apoia no compromisso de informar as pessoas dos principais acontecimentos da sociedade. Mas, como se espera, as informações devem ser precisas, exatas, fiéis aos fatos. Logo, o público espera informação de qualidade, sem erros, sem distorções, sem incorreções. (CHRISTOFOLETTI e PRADO, 2005, online)

Em seu livro “Ética no Jornalismo” (2008), Christofoletti reafirma a importância da correção dos erros. “Geralmente, as pessoas se apegam mais aos deslizes que aos acertos. A primeira impressão não é a que fica. A pior impressão é a que fica” (CHRISTOFOLETTI, 2008, p. 40). O autor aponta ainda possíveis causas para o erro jornalístico na obra “Monitores de mídia: como o jornalismo catarinense percebe seus deslizes éticos” (2003): a pressa de dar o furo, a pressão que a concorrência exerce sobre os profissionais, a falta de critérios na apuração dos casos.

A questão da velocidade é certamente uma das causas para o erro jornalístico que tem recebido mais atenção por parte dos pesquisadores, principalmente nos dias atuais, em que a tecnologia está totalmente incorporada às práticas jornalísticas e as tem modificado constantemente. No entanto, a velocidade acompanha o jornalismo desde a sua gênese e, por isso, pode-se afirmar que a decisão ética entre “dar a notícia primeiro” e “dar a notícia correta” não é nova (não se trata de afirmar que todo “furo” contém erro, mas a probabilidade dele ocorrer é tendencialmente maior).

A rapidez sempre foi um fator de peso para a pesquisa, elaboração e difusão da informação. Não é a notícia a única mercadoria que nada mais vale ao cabo de vinte e quatro horas? Já nos tempos áureos da imprensa escrita, no século XIX e começo do

século XX, tratava-se menos de “fazer informação” do que “antecipar-se a ela, acompanhá-la enquanto ocorre e finalmente vendê-la antes que ela esteja, literalmente, ultrapassada”. (CORNU, 1998, p. 91 e 92)

Além de ser fator de peso para a notícia, a velocidade está intrinsecamente relacionada à atualidade, uma das leis da Ciência Jornalística Pura de Otto Groth, jornalista alemão que intencionou construir uma “ciência dos jornais”. O ensaio de Angel Faus Belau – “La ciência periodística de Otto Groth” (1966) sobre a obra do autor mostra que discussões atuais como a da simultaneidade e velocidade já eram estudadas como particularidades do jornalismo, mesmo antes da popularização da internet.

Uma coisa, apesar disto é característica do jornal: ser atual. Quer alcançar o mais alto grau de atualidade que é a simultaneidade. Por causa da simultaneidade, o jornal ultrapassa a presença e antecipa o futuro. Em contraste com a universalidade – que é ampla – a atualidade é cambiante – tempestiva, diria Fattorello. Pela universalidade podemos passar passeando, desfrutando a paisagem. O ritmo rápido da atualidade obriga à tensão. A atualidade e a universalidade compreendem toda a utilidade e todo o dano que pode ter um jornal. (...) A pressão da atualidade chega a ser força criativa que, ininterruptamente, anima, incita o espírito inventor do técnico, a aptidão da empresa, sua astúcia e inclusive a do jornalista. (BELAU, 1966, p. 25 e 26)

A busca incessante e veloz pela atualidade, que é vista de forma positiva por Groth, é criticada por outros autores, que concebem a velocidade a qualquer custo uma das grandes causadoras de erros jornalísticos. Sylvia Moretzsohn chama essa “síndrome” de “fetiche da velocidade”.



O ritmo veloz de produção gera ainda outras consequências importantes: obriga o repórter a divulgar informações sobre as quais não tem certeza; reduz, quando não anula, a possibilidade de reflexão no processo de produção da notícia, o que não apenas aumenta a probabilidade de erro como, principalmente e mais grave, limita a possibilidade de matérias com ângulos diferenciados de abordagem, capazes de provocar questionamentos no leitor; e, talvez mais importante, praticamente impossibilita a ampliação do repertório de fontes, que poderiam proporcionar essa diversidade. (MORETZSOHN, 2002, p. 70)

No livro, a autora transcreve entrevista realizada com a repórter Mariana Mainenti Gomes, que fala especificamente sobre a relação entre a velocidade e o erro:

Outro aspecto fundamental da veiculação instantânea de notícias são os riscos crescentes de imprecisão ou falsidade: “Erros (...) são mais passíveis de acontecer no veículo *on line* porque a pressão imediata sobre o repórter é maior do que no impresso: pensa-se duas vezes antes de dar um telefonema para checar uma informação (...) porque sabe-se que a consequência desse cuidado será instantaneamente refletida na tela do assinante, em forma de um “vazio” de notícias” [fala da repórter] Isso gera uma situação curiosa, considerando-se o “controle de qualidade” estabelecido pela quantidade de inserções no sistema, pois desmentidos e retificações representam um volume de novas notas. Estas, porém, obviamente não podem ser tomadas como “produtivas”, pois são a evidência de um erro. Sem falar em outro tipo de transtorno, como o que ocorreu no *Investnews* com a veiculação indevida de informação sobre a morte do ex-presidente Figueiredo. Mariana conta que a nota havia sido redigida com antecedência, como costuma ocorrer em qualquer veículo jornalístico quando uma personalidade está com a saúde muito abalada, e, no caso, por descuido, a matéria “ficou cerca de uma hora no sistema, até que alguém se

desse conta de que ela fora liberada para a tela do usuário”. (MORETZSOHN, 2002, p. 132 e 133)

O depoimento da repórter descreve, de maneira pragmática, a lógica que parece ser a regra nas redações de webjornais. Primeiro, dê a notícia. Depois, se for o caso, retifique-a. E, como o processo de correção de erros por vezes não é transparente, com sorte o leitor pode nem perceber que a notícia foi retificada. Esta é uma das questões-chave desta pesquisa e será aprofundada ao longo do trabalho. Christofoletti resume bem a problemática:

Geralmente, quando não se consegue a qualidade pretendida, sites, portais e blogs cortam em duas etapas: na pauta ou na apuração. Assim, a matéria sai pela metade porque o jornalista não conseguiu chegar onde pretendia, ou sai sem ser devidamente checada. Ao público é oferecido conteúdo insuficiente ou incorreto, impreciso. (CHRISTOFOLETTI, 2008, p. 98)

Paradoxalmente, desapareceu das redações a função do *copydesk* ou revisor, pessoa incumbida de avaliar a notícia antes da publicação. Embora os erros sejam cada vez mais frequentes, principalmente (mas não só) nos webjornais, um filtro importante, que poderia evitar muitas das falhas, foi extinto.

Esse novo processo produtivo, com *deadline* contínuo e redações cada vez mais enxutas, faz com que etapas essenciais da notícia sejam “queimadas”. Se, por exemplo, o “corte” ocorre na pauta, o jornalista terá menos tempo para apurar e checar a informação. O resultado, previsível, será a incidência de mais erros. Tratar de forma ética a informação é conceber que a velocidade não deve afetar sua precisão.

### **1.1 Errata: instrumento que dá visibilidade à correção do erro jornalístico**

Embora ocorra inevitavelmente em todas as publicações de veículos jornalísticos, o erro nem sempre se torna visível. Após analisar os principais jornais impressos de Santa Catarina, Christofolletti e Prado concluíram que, na prática, as erratas “são escassas, têm pouca visibilidade e, muitas vezes, incorrem em mais erros, gerando um total descontrole no processo de retificação” (CHRISTOFOLETTI e PRADO, 2005, online).

A errata é, então, o instrumento que dá visibilidade à correção do erro jornalístico e deve ser utilizada todas as vezes em que a notícia necessitar de correção. Seu caráter é de prestação de contas com o leitor, pois, agindo com transparência na admissão de erros, o veículo mantém sua credibilidade.

A errata pode conter desde erros gramaticais simples à imprecisão informativa ao tratar de determinados assuntos. Em ambos os casos ela se faz extremamente necessária, independentemente da gravidade do erro cometido. A grafia incorreta do nome de uma fonte, por exemplo, pode passar despercebida pelo leitor, mas é um compromisso do veículo fazer a retificação e, conseqüentemente, publicar a errata. Novamente estamos falando de credibilidade, aqui não só com o leitor, mas também com a fonte.

No jornalismo online, meio em que se concentra este estudo, a discussão sobre erratas tem ganhado força, mas ainda carece de precisão conceitual. No artigo “Webjornalismo participativo e a produção aberta de notícias” (2006), Alex Primo e Marcelo Träsel comparam as erratas

no jornalismo impresso com as do jornalismo online e chegam à seguinte conclusão:

Não se pode deixar de mencionar também o processo de correção de erros divulgados por veículos jornalísticos. Uma informação equivocada em uma revista mensal só poderá ser corrigida na edição do mês seguinte. Essas erratas, normalmente, não têm destaque e não ocupam o mesmo espaço da matéria original. E, como se trata de impresso, a errata pode remeter ao texto anterior, mas naquela matéria não aparecerá, por razões óbvias, uma referência (“link”) para a errata. Nesses casos, uma informação com erros em uma revista pode ter um efeito prolongado, e sua correção pode nem ser vista. No webjornalismo, contudo, um erro pode ser corrigido a qualquer tempo no mesmo local onde foi feita a publicação original. Essa matéria pode inclusive ser removida, algo impossível em outros meios. Uma matéria polêmica, tendenciosa ou mesmo falsa pode receber centenas de mensagens de leitores contestando ou retificando os dados recém publicados. E com a possibilidade de escrita hipertextual, as respostas no fórum podem trazer links para outras fontes na web, que aperfeiçoam o tema em discussão. Mas o que diferencia o webjornalismo participativo é a descentralização do processo de correção de informações erradas. (PRIMO e TRÄSEL, 2006, p. 8 e 9)

Os autores apontam as dificuldades que o jornalismo impresso enfrenta para a publicação de uma errata satisfatória, como o tempo entre uma edição e outra, o espaço pequeno dado à correção e a falta de referência à notícia original. No jornalismo online, esses empecilhos são transpostos, pois a possibilidade de retificação é imediata, não há deadline e o espaço é tendencialmente infinito. No entanto, duas afirmações dos autores merecem uma reflexão mais aprofundada. Primeiro, a menção à possibilidade de a matéria ser removida, “algo impossível em outros meios”. Embora a notícia possa realmente ser

deletada do servidor do webjornal, trata-se de um erro gravíssimo proceder dessa forma. Aqui recorremos à ética jornalística e à preocupação com o leitor, já que remover a notícia é tentar fingir que ela não foi publicada, é não admitir o erro e, por fim, é ignorar o leitor que obteve aquela informação incorreta. Apesar de não recomendar diretamente tal ação, ela parece naturalizada em meio à argumentação de Primo e Träsel. Mesmo que fosse possível em outros meios, a remoção da notícia é, certamente, um procedimento inadequado do ponto de vista ético.

Em segundo lugar, os autores enfatizam a participação dos leitores por meio dos comentários como forma de denunciar o erro. Essa é uma das principais contribuições dos leitores à qualidade da informação e o diferencial do webjornalismo participativo<sup>11</sup>. E não “a descentralização do processo de correção de informação errada”, como os autores defendem. Apesar de ser possível, a descentralização não é recomendada em sua totalidade, pois é dever do veículo jornalístico – e não do leitor – assumir e publicar o erro. O diferencial é a contribuição do leitor para que o erro se torne visível, mas dentro de um processo centralizado no veículo. Até porque podem haver muitas participações com denúncia de erros em uma notícia e eles continuarem sem visibilidade, no caso de um leitor que não acessou o espaço reservado aos comentários, por exemplo.

Nesse sentido, Artur Araújo (2003) avança e defende que os erros devem ser assumidos e publicados no espaço da notícia. Ele cita a

---

<sup>11</sup> Alguns webjornais como *The New York Times*, *Washington Post*, *Chicago Tribune* e *Toronto Star* disponibilizam para seus leitores formulários online de correções, visando dar a eles mais facilidade para reportar erros.

agência *Reuters*, que desde 2000 publica a correção na própria matéria onde o erro incorreu, o que, segundo ele, seria a melhor prática possível.

## 1.2 Estudos sobre erro jornalístico

Um dos mais conhecidos e talvez o mais importante estudo sobre erro jornalístico é de Philip Meyer, jornalista e professor da Universidade da Carolina do Norte (EUA). No livro “Os jornais podem desaparecer?” (2007), Meyer relata uma pesquisa feita durante dois anos (2002-2003) com mais de 5 mil fontes citadas em 22 jornais americanos. Segundo ele, trata-se de “um banco de dados sobre exatidão” (MEYER, 2007, p. 93).

Antes de apresentar os resultados sobre o que as fontes pensam dos erros jornalísticos, o autor conta um curioso caso pessoal, que bem ilustra o contexto e a relevância de sua própria pesquisa.

Em 1988, perguntei a Lyle Schwilling, executivo de relações públicas de Akron e meu amigo de longa data, o que deveria fazer quando o *The Wall Street Journal* publicou meu nome errado. Ele me aconselhou a não reclamar. O estrago já estava feito, e uma reclamação provocaria ressentimento, ponderou. Eu tendia a concordar, até que me lembrei do arquivo eletrônico. Então, contatei o Journal, pedindo que o meu nome fosse corrigido ali. Recebi uma resposta simpática, mas 15 anos se passaram e a correção ainda não foi feita. Eu continuava a ser “Philip Myer” no banco de dados em 11 de setembro de 2003. (MEYER, 2007, p. 94)

O depoimento de Meyer ratifica a reflexão sobre a importância de não menosprezar os diversos tipos de erros jornalísticos ou hierarquizá-los. Dizer categoricamente que um erro de grafia é menos importante que um erro de apuração, por exemplo, pode não contribuir

para o aprofundamento das implicações dessa questão. Neste primeiro momento, evitaremos esse raciocínio, em busca de rigor conceitual. Além disso, “pequenos erros matemáticos podem provocar tanta desconfiança quanto grande erros relativos” (2007, p. 106), apontou a pesquisa de Meyer.

O autor dividiu os erros encontrados pelas fontes em três categorias: erro subjetivo, absoluto e matemático e concluiu que:

Os erros da categoria subjetiva tiveram as piores notas, especialmente os casos em que se julgou que a notícia havia sido exagerada (nota média de 3,40 – numa escala de 1 a 7) ou sensacionalista (3,35). Títulos inexatos também foram considerados relativamente sérios (3,15). Erros de grafia em nomes e em geral não foram considerados de grande relevância (1,90), a não ser quando o nome da fonte estava escrito errado (3,04). Errar a data de um evento foi considerado mais sério (3,13) do que errar seu horário (2,86). Erros numéricos simples foram vistos com mais tolerância (2,86) do que a interpretação errada ou equivocada dos números (3,14). (MEYER, 2007, p. 110)

A argumentação de Meyer é no sentido de provar que, quanto mais erros jornalísticos, menor a credibilidade do veículo e, por consequência, menos sustentabilidade financeira. O raciocínio lógico e doloroso foi comprovado pela pesquisa: a falta de exatidão é um problema não só de credibilidade, mas de negócio.

No Brasil, há alguns estudos importantes sobre o tema, com abordagens distintas da perspectiva das fontes. Em 2001, o professor Luiz Martins da Silva elencou casos de erros da imprensa brasileira no artigo “Por que a imprensa erra? – 100 casos e algumas hipóteses”. Os erros encontrados em jornais, revistas, emissoras de rádio e de televisão resultaram em 12 categorias: contingenciamento, mitos,

sensacionalismo, controle de qualidade, rotinas produtivas, fontes, furos, descuidos, ocultação, decoro, transgressão e violação consciente da lei. Apesar do reconhecido esforço de selecionar e categorizar os erros, a nomenclatura e a própria reflexão do autor parecem inexatas em alguns momentos. Por exemplo, “controle de qualidade” não poderia ser enquadrada numa categoria de erros jornalísticos, pois seu conceito é justamente o oposto: quanto mais controle de qualidade, menos erros. Causa estranhamento agrupar numa mesma categorização “controle de qualidade, “sensacionalismo” e “descuido”, pois são de naturezas distintas. O mesmo acontece com as nomenclaturas “rotinas produtivas”, “fontes” e “furos”.

No artigo “A exatidão no jornalismo à luz da condição semiótica da linguagem” (2002), a professora Mirna Feitoza Pereira faz um recorte de sua dissertação de mestrado que trata do mesmo tema. Sob uma perspectiva semiótica, a autora faz uma análise da seção “Erramos”, do jornal *Folha de S. Paulo* (versão impressa) para afirmar que, “por mais que os jornalistas se esforcem para representar os fatos tal como ocorreram, sempre existirão aspectos não contemplados na representação jornalística da realidade” (PEREIRA, 2002, online). Dessa forma, os ideais de exatidão não poderiam ser cumpridos pelas características da própria linguagem jornalística.

A autora utiliza uma ideia bastante difundida de que o jornalismo é uma representação da realidade e, em razão da subjetividade inerente ao jornalista, seria impossível representá-la fielmente. No entanto, diversos autores problematizam essa visão, como Sylvia Moretzsohn, que alerta para o fato de que não é prudente entender a subjetividade como um contraponto à objetividade:



(...) não se trata de eliminar o real: como observou Hannah Arendt, a necessidade da interpretação (portanto da subjetividade) na apreensão do fato não se constitui argumento contra a existência da matéria factual, nem pode ser justificativa para que o historiador (o jornalista?) manipule fatos a seu bel-prazer. (...) Trata-se, porém, de demonstrar que a subjetividade presente no processo de apreensão dos fatos indica que o jornalismo não é discurso da realidade (como diz ser) mas um discurso sobre a realidade. (MORETZSOHN, 2002, p. 79)

Mais do que um simples jogo de palavras, Moretzsohn mostra que ser um discurso “da” é bem diferente de ser um discurso “sobre” a realidade. Da mesma forma, o professor Eduardo Meditsch (2010) afirma que “o jornalismo, como instituição, e seus agentes participam de produção da realidade, especialmente no seu âmbito simbólico, mas nunca isoladamente, porém em diálogo permanente com os demais atores sociais” (MEDITSCH, 2010, p. 40 e 41). Assim, parece claro que “sempre existirão aspectos não contemplados na representação jornalística da realidade” (PEREIRA, 2002, p. 125), pois ela não age sozinha sobre a compreensão do leitor. Não por falta de exatidão, mas porque há outros atores sociais entre a notícia lida e sua compreensão.

Pereira traz ainda exemplos de erros jornalísticos que sustentam sua teoria sobre a impossibilidade do cumprimento da exatidão. Como no exemplo: “Diferentemente do que foi publicado no texto ‘Artistas periféricos passam despercebidos’, à pág. 5-3 da edição de ontem da *Ilustrada*, Jesus não morreu enforcado, mas crucificado” (*Folha de S.Paulo*, seção “Erramos” - 7/dez/1994). Contudo, Pereira defende que:

Diante da parcialidade, o que fica patente é que, independentemente do que for checado com todos os envolvidos no fato, algo sempre permanece encoberto, algo continua desconhecido, **embora o**

**jornalista siga em uma busca incansável pela exatidão, acreditando na possibilidade da imparcialidade de sua linguagem** [grifo meu].  
(PEREIRA, 2002, p. 129)

Em contraponto, percebe-se que a questão da exatidão se assemelha, nesse contexto, à da imparcialidade e objetividade: são inatingíveis em sua totalidade, mas devem ser perseguidas em cada notícia. O jornalista não busca a exatidão por acreditar em sua imparcialidade (ver grifo acima), como disse a autora, mas por saber que deve ao leitor o relato mais preciso possível sobre os fatos. Em última instância, basta pensar que a perfeição não existe. Sabemos que subjetividade e parcialidade são inerentes à linguagem jornalística, mas elas não podem ser razões para a notícia sem exatidão, imprecisa.

Especificamente sobre erratas, foram encontrados estudos científicos que utilizam esse instrumento para diferentes abordagens. Eles serão citados brevemente, pois fazem uso das erratas como *corpus* para conclusões que vão além do campo do jornalismo. Um deles é o artigo “*Revista Veja e os pedidos de desculpas nas erratas: interface entre Análise Crítica do Discurso e Pragmática*” (2011), de Rafael Souza da Cruz e Cleide Emília Faye Pedrosa, ambos do Departamento de Letras da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

Apresentamos, neste trabalho, um recorte do projeto “*Estudo discursivo das erratas na mídia impressa: interface entre análise crítica do discurso e pragmática*”, o qual vem sendo desenvolvido na Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN. Objetivamos identificar as convenções de polidez na mídia impressa, em especial, como ocorrem os pedidos de desculpas nas erratas de revistas de informações gerais. O suporte teórico utilizado na investigação procura fazer uma interface entre os campos da Pragmática e da

Análise Crítica do Discurso (ACD). Neste contexto, a errata é um recurso discursivo e social muito utilizado na mídia impressa. **Esta prática pode ser considerada um pedido de desculpas, ocorrendo de forma direta ou não** [grifo meu]. (PEDROSA e DA CRUZ, 2011, online).

Destaca-se que o estudo citado considera errata como um pedido de desculpas, “ocorrendo de forma direta ou não”. No entanto, entendemos que nem toda errata é um pedido de desculpas. Os autores classificam assim, por exemplo, a seguinte correção: “Uberaba, em Minas Gerais, tem como principal atividade econômica o setor de serviços, e não a pecuária, como informou a reportagem ‘A cidade dos espíritos’ (VEJA, Ed. 2171, JUN 2010). A interpretação é subjetiva, mas é duvidoso afirmar que esse tipo de correção caracteriza um pedido de desculpas da revista. Se houvesse o registro de expressões como “*Veja* lamenta o erro...” ou “*Veja* errou ao informar sobre...” estaria mais clara a intenção da revista de se desculpar com os leitores – o que não ocorre no exemplo escolhido.

O outro estudo, também de autoria da professora Cleide Pedrosa, agora com Paulo Sérgio da Silva Santos (2010) – “Jornalismo Científico: entre o que se pretende e o que acontece” – utiliza as erratas da revista Superinteressante para mostrar que há conseqüências sociais e discursivas (Análise Crítica do Discurso) decorrentes dos erros para a alfabetização científica. Os autores defendem que a errata é pouco vista pelos leitores e, por isso, a informação correta fica gravemente comprometida. Como no caso:

Errata: Não é exata a afirmação contida na reportagem “as imagens da relatividade” de que a aceleração é “inexistente no espaço”. (*Super*, setembro, 1988, ed. 0012). Podemos perceber nessa

errata que, a fim de demonstrar certo sensacionalismo, o divulgador põe em cheque uma das mais importantes leis da física. (...) A revista coloca-se claramente na posição de “tradutor”, ou seja, aquele que vai por em linguagem fácil algo que até então era inacessível para a maioria, o que no fundo, é falso. Pois eles demonstram pouco conhecimento do assunto. Assim, é pressuposto deste trabalho que o trânsito que a informação faz desde o texto original até o texto de divulgação não se realiza sem prejuízos. (PEDROSA, Cleide; SANTOS, Paulo Sérgio, 2010, p. 1.120)

Aproximando os estudos sobre erro jornalístico do interesse específico desta pesquisa, partiremos para a análise de trabalhos que têm relação direta com o jornalismo online. A dissertação de mestrado de Demétrio Soster (2003) – “Webjornalismo, velocidade e precisão: o caso do site ‘UOL Eleições 2002’” – mostra que “os erros comprometem a qualidade da informação e, conseqüentemente, o eixo de sustentação da credibilidade do jornalismo” (SOSTER, 2003, p. 2). O autor faz uma breve conceituação de erro jornalístico, “classificado como ruídos de linguagem e imprecisão jornalística (...)”, mas não se aprofunda nesta definição. Contudo, a pesquisa de Soster avança muito na compreensão sobre o contexto do erro jornalístico:

Ocorre que, ao possibilitar a existência de tantos erros, sejam eles graves ou não, ruídos ou imprecisões, a velocidade acaba por gerar um ambiente em que o jornalismo relega a segundo plano exatamente aquilo que vinha alimentando a sua credibilidade: o rigor na informação. E o webjornalismo parece ser a face mais visível deste arriscado movimento. (SOSTER, 2003, p. 115)

Soster considera ruídos de linguagem os problemas de: a) Ortografia, concordância e gramática; b) Grafia de nomes próprios

(pessoas, lugares etc.); c) Pontuação, acentuação, sinais gráficos; d) Digitação; e) Empastelamento, repetição e ausência de palavras prejudicando a leitura; f) Vícios de linguagem. Já por problemas de imprecisão jornalística o autor entende: g) Erro flagrante de informação no título; h) Erro flagrante de informação no texto; i) Incoerência entre título e texto; j) Dados incoerentes no próprio texto; l) Dados incoerentes em relação a outros textos próximos no tempo; m) Ausência de links prometidos; n) Ambiguidades.

Nota-se que a categorização do autor parece muito mais adequada ao contexto de erro jornalístico do que a apresentada anteriormente por Silva, no estudo sobre os 100 erros da imprensa brasileira. Dez anos após o trabalho de Soster, a presente pesquisa intenta lançar novas reflexões éticas sobre o contexto em que se insere o erro jornalístico e as políticas necessárias para correção de erros no jornalismo online.

O último estudo analisado é o de Carlos Castilho e Tarcísio Vanzin: “Erro informativo e produção colaborativa na web” (2008). Embora com uma perspectiva distinta desta pesquisa, o artigo avança na conceituação de erro jornalístico, objetivo a que nos propomos neste capítulo. Com base nas três categorias de erro de Philip Meyer (2007) já citadas (erro subjetivo, absoluto e matemático), os autores afirmam que “é possível definir o erro de informação em jornalismo como uma representação falsa, distorcida ou incompleta de situações, fatos, fenômenos e processos” (CASTILHO; VANZIN, 2008, p. 226).

Com base na teoria da Relevância, de Dan Sperber e Deirdre Wilson, o artigo explora possibilidades de aplicação da taxionomia de erros humanos proposta no modelo GEMS, de James Reason. Os

próprios autores admitem que a identificação desse modelo no ambiente jornalístico é difícil, mas defendem sua pertinência.

Um jornalista erra quando não identifica corretamente o ambiente cognitivo do receptor e quando induz este mesmo receptor a aceitar como relevantes dados, fatos ou notícias equivocados, descontextualizados ou imprecisos. É justamente em situações como essas que ganham corpo discussões apoiadas em diferentes taxionomias de erros, como a apresentada no modelo GEMS de Reason. (CASTILHO e VANZIN, 2008, p. 227)

Para endossar a taxonomia proposta, que se divide em ações não intencionais (deslizes e lapsos) e ações intencionais (erros e violações), os autores comparam os conceitos com as doze categorias criadas por Silva (2001) e com a pesquisa de Soster (2003), ambas já comentadas anteriormente.

As pesquisas de Silva (2001) e de Soster (2003) mostraram que os erros cometidos na função jornalística estão normalmente associados à falta de conhecimento, à descontextualização e ao descumprimento voluntário dos manuais de redação ou guias de estilo. É o caso do uso inadequado de declarações feitas por uma pessoa, do distorcer afirmações de fontes consultadas e das tentativas de simplificar fenômenos ou processos complexos. Um erro intencional de contextualização, por omissão ou por distorção, pode levar a outro erro, não referido diretamente no modelo GEMS, e que é o erro de relevância, onde o leitor é induzido a dar importância a um fato que não é significativo para sua vida pessoal. (CASTILHO e VANZIN, 2008, p. 230)

A análise dos referidos estudos contribui para a compreensão das especificidades do erro jornalístico. Cientes da complexidade que

envolve o assunto, aprofundaremos os conceitos de verdade, qualidade e credibilidade para auxiliar nessa difícil tarefa.

### **1.3 Verdade, qualidade e credibilidade: tríade para a informação precisa**

Dizer a verdade parece um postulado óbvio quando se trata de jornalismo. Mas sabe-se que, na prática, há diversos fatores que dificultam tal ação, como influências empresariais, negação das fontes e até interesses comerciais. Talvez por isso Tobias Peucer, em 1690, tenha mencionado o “amor à verdade” como fundamento do relato noticioso:

Relaciono com a vontade do escritor de periódicos a credibilidade e o amor à verdade: não seja o caso que, preso por um afã partidário, misture ali temerariamente alguma coisa de falso ou escreva coisas insuficientemente exploradas sobre temas de grande importância. “Já que, quem ignora, diria Cícero, livro II De oratore, que a primeira lei da história é que não se ouse dizer nada de falso; depois, que não lhe falte coragem para dizer o que seja verdade, que não tenha nenhuma suspeita de parcialidade nem aversão alguma em escrever. É manifesto que estes fundamentos são conhecidos de todos”. (PEUCER, 2004, p. 19 e 20)

Com a mesma preocupação, Philip Meyer enfatiza que, sem o compromisso de dizer a verdade, a tentativa de um veículo de conquistar confiança é vã. Ele ainda acrescenta: “Em pleno século XXI, jornalistas profissionais têm dificuldade para criar procedimentos e checagem que minimizem erros, tanto por descuido quanto por má-fé” (MEYER, 2007, p. 94). Ou seja, por mais que jornais e jornalistas tenham claro o compromisso de buscar a verdade, na prática há uma enorme dificuldade de serem estabelecidos mecanismos de prevenção de erros. Esse

“descuido” ou “má-fé” a que Meyer se refere pode ser responsável pela grande quantidade de notícias falsas que se propagam atualmente, em especial na internet.

Para a professora Sylvia Moretzsohn (2002), justamente porque informar com rapidez não pode ser igual a desinformar, “parece lógico que também os meios sujeitos ao ‘imediatismo’ estejam subordinados ao mesmo compromisso com a precisão”.

Trata-se, portanto, de recuperar a tradição iluminista na perspectiva dialética de superá-la. Em primeiro lugar, rejeitando a simplificação de que a tarefa de esclarecer os cidadãos representa um compromisso com a objetividade associada à “verdade dos fatos”, que falariam por si - mesmo porque esse postulado conduziria de saída a uma contradição com a proposta de pluralidade de títulos: afinal, bastaria um único jornal, chamado apropriadamente de *A Verdade* - como, aliás, já se ensaiou ao longo deste século. Em segundo lugar, deixando claro que, se a tarefa é dar “a verdade sobre os fatos”, impõe-se a explicitação do sentido político do jornalismo, o que implica o reconhecimento dessa atividade como um campo de luta. Luta desigual, certamente, considerando-se o poder das forças em confronto, e que se traduz, por exemplo, no tipo de interpretação que será dada a esses fatos, e mesmo na eleição dos fatos aos quais se dará o status de notícia. (MORETZSOHN, 2002, p. 179)

Como mostra a autora, dizer a verdade sobre os fatos não é apenas fruto da vontade do jornalista, mas de um entendimento de que este é um campo de luta com muitas implicações éticas. Por isso, é fundamental que o jornalista tenha consciência de que fatores como o agendamento e como o próprio enfoque que se dá para determinada notícia podem comprometer a busca pela verdade. Daí o porquê de os fatos não “falarem por si”.



Acrescenta-se aqui um outro fator: a não admissão dos erros jornalísticos, que podem perpetuar a notícia falsa, imprecisa ou incorreta, contribui assim para um distanciamento ainda maior da verdade. Hidalgo e Barrero (2012) chegam a afirmar que a retificação é um mecanismo que garante a oportunidade de oferecer a verdade completa dos fatos, mesmo que ela seja destrinchada e levada ao público em duas ocasiões. No final das contas, o resultado da retificação torna-se uma credencial de autenticidade e de responsabilidade (HIDALGO e BARRERO, 2012, p. 227).

A qualidade é outro elo forte de sustentação da informação precisa. Christofolletti e Prado (2005) são claros ao dizerem que, para que a imprensa exerça seu papel e contribua para a consolidação da democracia, é preciso que os meios contem com o elemento fundamental da qualidade. “O que significa dizer que devem conter informações exatas e corretas, sem distorções, sem omissões, podendo refletir com a máxima fidelidade os fatos do cotidiano” (CHRISTOFOLETTI e PRADO, 2005, online).

Embora de extrema relevância, o debate sobre a avaliação da qualidade no jornalismo é incipiente, como aponta Josenildo Guerra em “Sistema de gestão da qualidade aplicado ao jornalismo: uma abordagem inicial” (2010), na defesa de uma cultura de avaliação da qualidade efetivamente incorporada nas redações. Ressaltamos aqui o conceito de qualidade proposto por Guerra:

[Qualidade é] o grau de conformidade entre as notícias publicadas e as expectativas da audiência, consideradas as expectativas da audiência em duas dimensões: a) dimensão privada, relativas a seus gostos, preferências e interesses pessoais; e b) dimensão pública, relativas ao interesse público

como valor-notícia de referência universal. (GUERRA, 2010, p. 6)

A falta de uma reflexão sobre a qualidade do que se produz a todo instante nos veículos jornalísticos tem causado também insatisfação nos leitores, conforme analisam Primo e Trasel:

Leitores especialistas em determinado campo, por outro lado, irritam-se com as imprecisões ou erros flagrantes contidos em reportagens. Até agora, estes grupos tinham apenas o instrumento das cartas, telefones ou publicações caseiras para expressar suas opiniões ou publicar matérias como pensam que estas devam ser. Hoje, podem empreender esforços individuais ou coletivos para produzir suas próprias informações. (PRIMO e TRASEL, 2006, p. 5)

A diferença visível no contexto atual é que os leitores, insatisfeitos com a qualidade da informação jornalística, não só expressam suas opiniões em sites de redes sociais como também criam suas próprias publicações na internet. Não é por acaso que vemos a explosão de blogs amadores que abordam e comentam conteúdo noticioso, muitas vezes em tom de crítica aos erros da imprensa<sup>12</sup>.

As demandas éticas por comprometimento e qualidade no jornalismo tornaram-se cada vez mais fundamentais em uma situação de crise. Das obrigações fixas – como a checagem de notícias ou sua atribuição e retificação imediata – à aplicação dessas obrigações necessárias em situações especiais. A lógica de serviço nessas situações deve permanecer mais do que nunca no trabalho da mídia (AZNAR, 2005, p. 88)

---

<sup>12</sup> Como os blogs “Desculpe a nossa Falha” (<http://desculpeanossafalha.com.br/>), processado pelo jornal *Folha de S. Paulo* por denunciar seus erros; e “Fixmedia” (<http://www.fixmedia.org/>), plataforma colaborativa onde qualquer pessoa pode reportar erros e acréscimos à notícia e todos discutem a adequação (ou não) de tais contribuições.

A terceira ponta que sustenta a informação precisa é a credibilidade. Philip Meyer faz relação direta entre a exatidão e a credibilidade do jornal junto à população e às fontes. Nos Estados Unidos, a preocupação com a credibilidade dos veículos jornalísticos é crescente e trouxe resultados interessantes.

Os diretores de redação dos jornais norte-americanos se preocupam bastante com a credibilidade, a ponto de encomendarem estudos de larga escala sobre o tema desde 1985. No mais recente, de 1999, a autora Chris Urban considera a preocupação do público com a exatidão sua descoberta mais relevante. “Há uma unanimidade notável entre o público e os jornalistas sobre o valor fundamental da exatidão e de relatar exatamente o que aconteceu, mas ambos os grupos têm dúvidas sobre a exatidão em geral e preferem que uma reportagem saia melhor do que saia primeiro”, escreveu Urban. “Tanto os jornalistas quanto o público acreditam que mesmo erros aparentemente pequenos alimentam o ceticismo público sobre a credibilidade de um jornal. Acima de um terço do público – 35% - encontra erros de ortografia ou gramática nos jornais mais de uma vez por semana, e 21% os encontram quase diariamente”. O principal papel da exatidão é ser um tijolo na construção da credibilidade do jornal a longo prazo. (MEYER, 2007, p. 94)

A pesquisa a que Meyer se refere reforça nossa percepção inicial de que tanto pequenos quanto grandes erros afetam a credibilidade do jornal, não sendo prudente hierarquizá-los. Dessa forma, dar visibilidade ao erro, admitindo-o, pode conservar a credibilidade do veículo por uma razão simples: dizer a verdade, enfatizando a preocupação com a qualidade informativa, torna a notícia credível.

Sem a pretensão de esgotar conceitos ricos e ao mesmo tempo complexos, relacionar verdade, qualidade e credibilidade como essenciais para a informação precisa nos permite refletir acerca das muitas implicações e consequências do erro jornalístico.

#### 1.4 Contextos para um conceito de erro jornalístico

Como mencionamos anteriormente, a definição de um conceito de erro jornalístico é fundamental para esta pesquisa, que pretende propor políticas para a correção de erros no jornalismo online. Não há muitos autores que enfrentaram essa tarefa: Soster (2003, p. 2) classificou o erro jornalístico como ruídos de linguagem e imprecisão jornalística. E Castilho e Vanzin (2008, p. 226) afirmaram que “é possível definir o erro de informação em jornalismo como uma representação falsa, distorcida ou incompleta de situações, fatos, fenômenos e processos”.

Diante da contextualização apresentada, podemos fazer uma análise das duas definições com mais propriedade. Apesar de bastante sintético, Soster utiliza uma palavra que nos parece essencial: imprecisão. Aqui cabe uma diferenciação entre precisão e exatidão. Abaixo reproduzimos a definição do dicionário *Michaelis* para os dois termos:

e.xa.ti.dão

**1** Caráter ou qualidade de exato. **2** Rigor na determinação de medida, peso, valor etc.; precisão. **3** Atenção minuciosa no cálculo; correção. **4** Cumprimento rigoroso, observância à risca de ajuste, contrato etc. **5** Verdade na exposição dos fatos.

pre.ci.são

**1** Falta ou insuficiência de alguma coisa necessária ou útil. **2** Necessidade, urgência. **3** Qualidade

daquilo que é exato; exatidão. **4** Qualidade de ser certo. **5** Exatidão, regularidade na execução. **6** Pontualidade. **7** Momento preciso, ocasião inevitável. **8** Concisão. (MICHAELIS, 2007, online)

Embora com conceitos semelhantes, empregar a palavra precisão quando se trata de uma informação jornalística pode ser mais adequado. Exatidão pressupõe cumprimento rigoroso, é qualidade de ser exato. Como vimos anteriormente, pelo discurso jornalístico perpassa a subjetividade, sendo impossível relatar, com exatidão, a verdade completa dos fatos. O que não invalida a busca pela precisão do discurso, a “qualidade de ser certo, a pontualidade, necessidade, concisão”. Dessa forma, utilizaremos o termo precisão em nosso conceito de erro jornalístico.

Ressalva-se aqui a compreensão de que os dicionários não são receptáculos da verdade, já que podem haver, inclusive, distinções de explicação entre eles. No entanto, dada a carência de autores que diferenciam os dois conceitos, recorreremos às definições literais visando o rigor científico. Exatidão e precisão podem ser considerados sinônimos, mas perceber as sutilezas entre eles irá nos auxiliar na elaboração do conceito pretendido.

Outra análise diz respeito ao que Castilho e Vanzin (2008) chamam de “erro de informação”. Para nós, o mais correto – e preciso – é utilizar o termo erro jornalístico. Entendemos que o erro pode ser verificado não somente na informação jornalística, mas em tudo o que a circunda: rotinas e produção, ideologia da empresa ou do próprio jornalista, entre outros fatores. O erro de que estamos tratando se refere ao jornalismo, com seus contextos e implicações, e não somente a seu produto, a informação.

Para completar a contextualização anterior ao conceito, recorreremos à definição de erro médico feita por Júlio César Gomes, José Geraldo Drumond e Genival de França (2001):

Erro médico é a conduta profissional inadequada que supõe uma inobservância técnica, capaz de produzir dano à vida ou agravo à saúde de outrem, mediante imperícia, imprudência ou negligência. Não há erro médico sem dano ou agravo à saúde de terceiros. Isto é definitivo. (GOMES, DRUMOND e FRANÇA, 2001, p. 27)

A escolha pelo conceito de erro médico se deve à sua importância social e ao rigor de sua aplicação prática. Uma falha médica pode causar a morte de uma pessoa, sendo essa a consequência mais grave que se pode imaginar para um erro. Além disso, a Medicina tem uma longa história de discussão sobre erro médico, com registros que datam 2.400 a.C.

O Código de Hamurabi (2.400 a.C.) estabelecia que: “O médico que mata alguém livre no tratamento ou que cega um cidadão livre terá suas mãos cortadas”. Entre os egípcios havia a tradição de punir o médico quando se afastava do cumprimento das normas e, ainda que o doente se salvasse, estaria o médico sujeito a penas várias, inclusive a morte. Entre os gregos havia também um tratamento rigoroso do suposto erro médico. Conta-se que a mando de Alexandre Magno foi crucificado Glauco, médico de Efésio, por haver este sucumbido em consequência de uma infração dietética enquanto o médico se encontrava num teatro. Em Roma, à época do Império, os médicos pagavam indenização pela morte de um escravo e com a pena capital a morte de um cidadão quando considerados culpados por imperícia. Na Idade Média a rainha Astrogilda exigiu do rei, seu marido, que fossem com ela enterrados os dois médicos que a trataram, aos quais atribuía o insucesso no tratamento. O Código de Napoleão (1804) determinava que os danos

produzidos por erro médico fossem devidamente reparados. Em 1966, durante o II Congresso de oral Médica em Versalhes, a Academia de Medicina de Paris reconheceu que “a responsabilidade médica, longe de se diluir ou atenuar, faz-se hoje mais presente que nunca, no curso de sua história”. (GOMES, DRUMOND e FRANÇA, 2001, p. 30 e 31)

Os autores enumeram três causas para o erro médico, que podem ser também aplicadas ao jornalismo: imprudência, imperícia e negligência. “Esta, a negligência, consiste em não fazer o que deveria ser feito; a imprudência consiste em fazer o que não deveria ser feito; e a imperícia em fazer mal o que deveria ser bem feito” (GOMES, DRUMOND e FRANÇA, 2001, p. 91). Exemplificando: o jornalista negligente é o que erra e propicia o dano porque se nega a tomar cuidados em determinadas atitudes; o imprudente é aquele que assume o risco de causar danos conscientemente, fazendo ilações ou tirando conclusões precipitadas; e imperito é o que publica notícias com incorreções por ser incapaz de observar e atender as técnicas jornalísticas.

Dessa forma, chegamos ao conceito pretendido: **De natureza técnica e ética, o erro jornalístico é a incorreção, falsificação ou imprecisão na publicação de uma notícia, causado por negligência, imprudência ou imperícia. A não admissão do erro ou sua ocorrência deliberada afetam a qualidade e a credibilidade do produto jornalístico junto ao público leitor ou a outros grupos interessados.**

Certamente não é pretensão desta pesquisa a criação de um novo conceito definitivo, mas delinear-lo irá nos auxiliar a compreender

o processo de publicação e divulgação do erro no jornalismo online. Além disso, acreditamos que o estudo do erro jornalístico pode contribuir para a legitimação do jornalismo como forma de conhecimento, na medida em que discute seu rigor e sua singularidade. Como defende Meditsch (1998, p. 37), “ao se deixar de considerar o jornalismo apenas como um meio de comunicação para considerá-lo como um meio de conhecimento, estará se dando um passo no sentido de aumentar a exigência sobre os seus conteúdos”. E também Adelmo Genro Filho, em sua obra de referência “O segredo da pirâmide: para uma Teoria Marxista do Jornalismo”:

A cristalização no singular explica também como o Jornalismo consegue produzir informação nova com uma grande economia de meios em relação aos outros modos de conhecimento: "Como o novo aparece sempre como singularidade, e esta sempre como o aspecto novo do fenômeno, a tensão para captar o singular abre sempre uma perspectiva crítica em relação ao processo. A singularidade tende a ser crítica porque ela é a realidade transbordando do conceito, a realidade se recriando e se diferenciando de si mesma" (GENRO FILHO, 1987, p. 212).

O erro no jornalismo tem suas próprias implicações, causas e consequências e importa diretamente para a singularidade da notícia. Pensar o erro jornalístico na perspectiva crítica que propõe Genro Filho nos permite conhecer a realidade da própria profissão, refletir sobre ela e, por que não, intentar melhorá-la.



## 2. A ÉTICA DOS MANUAIS: ‘DEVER SER’ X ‘SER’

*“Um erro claramente reconhecido é, a título de corretivo, tão precioso para a ciência quanto a verdade”.*  
(Ernst Mach)

A ética normativa, sob o prisma das regras deontológicas que tiveram início na segunda metade do século XIX, têm o dever de proteger os jornalistas contra todas as formas de pressão ou constrangimento; assegurar a circulação da informação dentro da sociedade; e prover à população a informação exata, honesta e completa à qual ela tem direito (CORNU, 1998, p. 22).

São muitos os códigos de ética jornalística ou códigos deontológicos jornalísticos pelo mundo. Eles são discutidos e elaborados no âmbito da própria profissão, são ditados por empresas ou associações de classe, ou ainda constam de documentos internos de organizações jornalísticas. Apesar da variedade, os códigos são unânimes na defesa da verdade, da objetividade e da exatidão na informação. Karam (1997) explica que é bastante óbvio que a deontologia jornalística deve apontar nesta direção, “mas o reforço a isso mostra que esses são conceitos deontológicos centrais para o exercício profissional cotidiano” (KARAM, 1997, p. 107).

Nesse contexto, entendemos os códigos como indicativos importantes para a observação da cultura local, do ambiente profissional, das práticas e das normas jornalísticas. No entanto, há outros mecanismos utilizados para esses mesmos fins, como guias editoriais, cânones jornalísticos ou consensos da cultura profissional.

A exatidão (ou precisão, conforme preferimos chamar) está, portanto, no cerne das discussões sobre a atividade jornalística e

certamente estará incluída na elaboração de uma teoria ética e de uma teoria do jornalismo, como pontua Karam (1997, p. 107).

Veja, a seguir, de que forma a precisão e, conseqüentemente o erro jornalístico, são abordados nos mais importantes códigos de ética do mundo e também do Brasil<sup>13</sup>:

**Tabela 1: O valor “precisão” em alguns dos principais documentos deontológicos**

Declaração de Princípios para a conduta dos jornalistas - Federação Internacional de Jornalistas (FIJ) - 1954	O jornalista fará o extremo para retificar qualquer informação publicada que for comprovada como perniciosamente incorreta.
Código de Ética da American Society of Newspaper Editors (ASNE) ou “Cânones do Jornalismo” - 1975	Verdade e precisão. A boa-fé com o leitor é a base do bom jornalismo. Todo esforço deve ser feito para assegurar que o conteúdo das notícias é preciso, livre de preconceitos e que todos os lados são apresentados de forma justa. Editoriais, artigos analíticos e comentários devem ser mantidos nos mesmos padrões de rigor que os de notícias factuais. Erros significativos de fato, bem como erros de omissão, devem ser corrigidos prontamente e de forma proeminente.
Princípios Internacionais da Ética Profissional dos Jornalistas (PIEPI) - 1983	O Direito das Pessoas de Retificar Informação As pessoas e os indivíduos têm o direito de adquirir um quadro objetivo da realidade por meio de informação precisa e compreensiva como também de se expressarem livremente pelas várias mídias de cultura e comunicação.
Código de Ética da Radiodifusão Brasileira, da Associação de Emissoras de Rádio e Televisão (Abert) - 1993	Os empresários da Radiodifusão Brasileira, congregados na Associação Brasileira de Emissoras de Rádio e Televisão (ABERT), considerando suas responsabilidades perante o público e o Governo, declaram que tudo farão na execução dos serviços de que são concessionários ou permissionários, para transmitir apenas o entretenimento sadio e as

<sup>13</sup> Mais informações sobre os códigos de ética aqui: <http://objethos.wordpress.com/codigos/> (Acesso em 17 jul 2013). O ano inserido ao lado do respectivo código, nesta tabela, refere-se à atualização mais recente de cada documento.

	informações corretas espelhando os valores espirituais e artísticos que contribuem para a formação da vida e do caráter do povo brasileiro, propondo-se sempre a trazer ao conhecimento do público os elementos positivos que possam contribuir para a melhoria das condições sociais.
Declaração de Chapultepec - 1994	A credibilidade da imprensa está ligada ao compromisso com a verdade, à busca de precisão, imparcialidade e equidade e à clara diferenciação entre as mensagens jornalísticas e as comerciais. A conquista desses fins e a observância desses valores éticos e profissionais não devem ser impostos. São responsabilidades exclusivas dos jornalistas e dos meios de comunicação. Em uma sociedade livre, a opinião pública premia ou castiga.
Código de Ética da Society of Professional Journalists (SPJ) - 1996	Jornalistas devem: . Checar a exatidão da informação de todas as fontes e cuidar para evitar erros inadvertidos. Distorção deliberada nunca é permitida. . Admitir os erros e corrigi-los imediatamente.
Código de Ética dos Jornalistas Brasileiros - 2007	O compromisso fundamental do jornalista é com a verdade no relato dos fatos, deve pautar seu trabalho na precisa apuração dos acontecimentos e na sua correta divulgação. O jornalista deve: promover a retificação das informações que se revelem falsas ou inexatas e defender o direito de resposta às pessoas ou organizações envolvidas ou mencionadas em matérias de sua autoria ou por cuja publicação foi o responsável.
Código de Ética e Autorregulamentação da Associação Nacional de Jornais (ANJ) - 2010	Os jornais afiliados à ANJ - Associação Nacional de Jornais comprometem-se a cumprir os seguintes preceitos: Corrigir erros que tenham sido cometidos em suas edições.
Princípios Éticos da Associação Nacional dos Editores de Revistas (Aner) - 2011	Garantir, efetivamente e sem subterfúgios, o direito de resposta aos que provarem que foram difamados, caluniados ou injustiçados.

Nota-se que os códigos de ética contêm recomendações claras sobre a necessidade de correção ou retificação do erro. De forma mais ou menos específica, os documentos recomendam que: 1) a informação correta e precisa é um direito do leitor; 2) por isso, o jornalista deve checar a exatidão da informação e cuidar para evitar erros inadvertidos; 3) quando os erros acontecem, o jornalista deve admiti-los de forma espontânea ou quando solicitado; 4) a admissão é feita por meio da retificação da informação, que inclui a defesa pelo direito de resposta. Esse seria o fluxo ideal para publicação de uma notícia, que prevê as ações gerais que devem ser tomadas quando o erro ocorre.

Embora haja o reconhecimento da importância de orientações normativas para lidar com a complexidade que envolve a prática jornalística, esse caráter de ‘aconselhamento’ dos códigos de ética tem sido bastante criticado. Isso porque, além de não terem força de lei, não geram sanções significativas, como ocorre em outras profissões. O jornalista que descumpra as recomendações desses códigos jamais perderá o direito de exercer a profissão, por exemplo. No máximo, haverá uma advertência pública. Além disso, Cornu (1998) faz uma crítica ao que ele chama de “tendência utilitarista” dos códigos deontológicos.

Ela indica um recurso à utilização estratégica da ética: pela fixação de normas, transmitir uma boa imagem da profissão ou do meio de comunicação, estimular uma sensação de confiança no público, promover o reconhecimento e maior credibilidade, dissuadir os poderes públicos de intervir na regulamentação do jornalismo. (CORNU, 1998, p. 26)

Karam (1997, p. 109) fala até em cinismo ético dos donos dos

meios de comunicação, pois os códigos camuflariam a “particularidade do interesse meramente político e financeiro”. Por isso, a atividade do profissional deve estar relacionada a princípios éticos a serem obedecidos também pelos empresários da comunicação, pelo governo e pelas fontes.

Além disso, diferentemente do direito de resposta, cujas condições são definidas por lei, o dever de retificação é uma obrigação a que o jornalista se impõe espontaneamente. Talvez seja essa a razão da ressalva de Cornu (1998, p. 68), ao afirmar que a prática do dever de retificação é raramente julgada satisfatória pelo público, que constata a frequente desproporção entre o grande destaque dado à informação errônea e o espaço modesto ocupado pela informação retificada.

A obrigação de retificação representa um desafio importante. Se um fato foi relatado de modo parcial ou inexato, se um artigo ou uma emissão divulgou alguma informação contendo erros materiais, os fatos devem ser precisados e os erros, corrigidos. Não existem jornalistas ou jornais que não cometem erros, por menores que sejam. Os jornais sérios e os jornalistas exigentes distinguem-se dos demais por publicar precisões e retificações. O Código de conduta dos jornalistas britânicos acrescenta a obrigação de pedir desculpas. (CORNU, 1998, p. 69)

Pode ocorrer ainda de dois veículos tomarem atitudes diferentes, com base no mesmo código, como explica Bertrand, ao citar um caso ocorrido numa cidade norte-americana, onde uma menina teve o rosto desfigurado após um incêndio. “Um jornal publicou sua foto, o outro não. Um julgou que deviam habituar-se àquela vista para que a criança se reintegrasse na comunidade. O outro preferiu não horrorizar seus leitores” (BERTRAND, 1999, p. 114).

As críticas apresentadas, evidentemente, não tiram o mérito e nem excluem a importância dos códigos de ética, mas pontuam suas falhas. Além dos pontos críticos mencionados acima, incluímos a falta de um código de ética para as mídias digitais brasileiras, nos moldes dos que já existem para os jornais (ANJ), revistas (Aner), rádio e TV (Aberj), como veremos a seguir.

## **2.1 Normas de conduta para a mídia digital brasileira**

São muitas as justificativas para se pensar num documento normativo para as mídias digitais: após quase 20 anos de jornalismo online (o site do Jornal do Brasil, primeiro de um veículo jornalístico, é de 1995), há estudos consistentes que comprovam as especificidades dos meios digitais, tais como hipertextualidade, interatividade, multimídia ou convergência, personalização, atualização contínua, memória e taticidade, esta incluída recentemente visando as interfaces móveis. (MIELNICZUK, 2003; PALACIOS, 2003; CUNHA e PALACIOS, 2012). Essas características podem ser encontradas em outras mídias, mas são potencializadas e reconfiguradas nos meios digitais, provocando rupturas. Por exemplo, o rádio já lidava com a interatividade por meio de conversas com os ouvintes por telefone. No entanto, a interatividade proporcionada pelos meios digitais – comentar e compartilhar uma notícia de forma instantânea, enviar um artigo para publicação, responder enquetes, alertar sobre uma notícia de última hora – modifica a profundidade da relação do leitor com o veículo jornalístico. Portanto, um meio com particularidades precisa de códigos deontológicos que se debruçam sobre essas questões.

Aliás, são muitos os dilemas éticos no jornalismo online, como

a questão da velocidade de publicação da notícia e a consequente queda na qualidade da apuração; o arrefecimento dos conflitos entre público e privado (vide a ampla cobertura que os portais jornalísticos fazem da vida das ‘celebridades’); e a dinâmica da circulação de informação nas redes sociais e blogs, com a disseminação de boatos e falsas notícias, muitas vezes replicadas pelos próprios webjornais.

O presente estudo irá aprofundar outro dilema ético específico do jornalismo online: o fluxo da publicação de erratas nos webjornais, enfatizando como ele pode perpetuar a informação incorreta e gerar inúmeros problemas para a qualidade da informação jornalística.

Por essas razões, que não se esgotam com os argumentos apresentados, faz-se necessário pensar em normas deontológicas para as mídias digitais, visando refletir sobre as ações dos veículos jornalísticos em seus websites, nos blogs jornalísticos, em aplicativos móveis e nas redes sociais digitais. Considerando que quase a totalidade das empresas jornalísticas brasileiras possui pelo menos um website, estamos falando de um universo amplo e carente de discussões mais aprofundadas.

Alguns países se mostram mais avançados nessas reflexões. Um exemplo é o *e-book* “Conjunto de Guías Éticas para hacer periodismo en la web”, elaborado em agosto de 2006 por um grupo de jornalistas nos EUA em debate promovido pelo Poynter Institute<sup>14</sup>, que contém recomendações éticas para os meios digitais, entre elas:

1. A publicação online tem a oportunidade de servir às audiências de novas e significativas formas.
2. Os valores jornalísticos em áreas como verdade, comunidade e democracia perdurarão somente se

---

<sup>14</sup> Veja aqui a lista dos jornalistas participantes: <http://www.poynter.org/uncategorized/80446/online-ethics-a-poynter-critical-issues-conference-participants/>. Acesso em 19 ago 2013.

aceitamos as drásticas mudanças nas pressões e competências que enfrentamos nos produtos que publicamos.

3. Os guias éticos escritos, baseados nesses valores, são ingredientes essenciais na tomada de decisões requeridas nas variadas formas dos meios emergentes.

4. A transparência é uma dimensão necessária na relação que os jornalistas e as organizações jornalísticas mantêm com suas audiências. A transparência deve estar ligada à responsabilidade institucional, assim como à individual.

5. Os recursos limitados, a novidade da publicação online ou a carência de protocolos não podem ser desculpa para um trabalho de má qualidade ou que cause dano<sup>15</sup>” (POYNTER INSTITUTE, 2006, p. 10).

Especificamente em relação às erratas, o documento diz:

“Corrigiremos os equívocos tão pronta e claramente quanto seja possível. Estabeleceremos sistemas que tornem possível o alerta aos leitores sobre os erros, e nos responsabilizaremos”<sup>16</sup>. Os autores lançam ainda questões importantes sobre o tema:

Quando descobrimos que distribuímos um erro, consideraremos o seguinte: Qual foi o provável impacto do erro e como podemos resolvê-lo efetivamente? Quão apropriado é manter um

---

<sup>15</sup> Tradução livre do original: “1. La publicación online tiene la oportunidad de servir a audiencias en formas nuevas y significativas. 2. Los valores periodísticos en áreas tales como la verdad, la comunidad y la democracia serán perdurables solo si aceptamos los drásticos cambios en las presiones y competencia que enfrentamos y en los productos que publicamos. 3. Las guías éticas escritas basadas en aquellos valores son ingrediente esencial en la toma de decisiones requeridas en las variadas formas de medios emergentes. 4. La transparencia es una dimensión necesaria de la relación que los periodistas y las organizaciones periodísticas mantienen con sus audiencias. La transparencia debe estar enlazada con la responsabilidad institucional así como individual. 5. Los recursos limitados, la novedad de la publicación online o la carencia de protocolos no pueden llegar a ser una excusa para un trabajo de mala calidad o que cause daño (POYNTER INSTITUTE, 2006, p. 10).

<sup>16</sup> Tradução livre do original: “Corregiremos las equivocaciones tan pronta y claramente como sea posible. Estableceremos sistemas que hagan posible a los lectores alertarnos de los errores y responsabilizarnos”.



registro do erro para os leitores que regressam à matéria ou para blogueiros que a linkaram em sua forma original? Que convenções de publicação poderiam funcionar melhor (por exemplo: texto tachado, correções anexadas, comentários de correção dos leitores, uma nota do editor)?" (POYNTER INSTITUTE, 2006, p. 22).

Também Friend e Singer (2007), no livro "Online journalism ethics: traditions and transitions", pontuam que é preciso repensar o jornalismo e tentar encaixá-lo num mundo onde qualquer pessoa pode ser seu próprio publisher e onde há muita facilidade e meios para produzir e disseminar informações. Apesar de pioneira neste assunto, a obra de Friend e Singer foi criticada por trazer mais perguntas que respostas, o que ratifica a necessidade de amadurecimento das discussões.

Nicoletti (2012) lembra que negligências e deslizes éticos podem ser encontrados facilmente nas mais variadas publicações online. A autora explica que a pressa em se buscar a melhor notícia e a ansiedade em ser o primeiro a noticiar um fato provocam deslizes de diferentes proporções, que podem ser desde os mais simples até os mais danosos. E prossegue:

Desde o surgimento da internet, diferentes questões éticas questionam a conduta prática do jornalista neste ambiente: manipulação de imagens, invasão da privacidade, apropriação de conteúdos de terceiros, descuido de checagem de informações são alguns aspectos que levantam questionamentos e debates nas redações e na academia. Com a apropriação do jornalismo dos conteúdos e potencialidades das redes sociais, novos questionamentos se levantaram e a preocupação por uma ética jornalística online se reacendeu: como saber a veracidade de uma informação publicada em rede social? Quais os limites do uso de informações

nos perfis individuais pela imprensa? Como garantir precisão e qualidade e, ao mesmo tempo, acompanhar a dinâmica das mídias sociais? (NICOLETTI, 2012, p. 89)

Mais recentemente, após os muitos erros cometidos na cobertura das explosões na Maratona de Boston<sup>17</sup>, o News: Rewired, evento britânico que reuniu profissionais e especialistas, listou cinco padrões que devem elevar o nível ético do jornalismo online. Participaram do painel os representantes do *Channel 4*, do jornal *The Guardian*, da revista *The Economist* e do site *The Next Web*. Primeiro padrão: a precisão deve estar acima da velocidade; segundo, é cada vez mais importante que os meios sejam transparentes; terceiro, na web, não basta apenas reproduzir as informações, sendo necessário dar seus contextos e oferecer camadas adicionais de aprofundamento; quarto, diante do abuso de um comentarista, não se deve cair na tentação de responder de forma ríspida ou ofensiva, além de ser recomendado intervir nos fóruns e estimular os comentaristas a usarem seus nomes reais.

O quinto padrão trata diretamente sobre os erros jornalísticos. Christofolletti (2013) comenta o consenso dos britânicos sobre esse assunto.

A concordância geral é de que é preciso sim fazer correções quando alguma informação saiu incorreta ou imprecisa, e que em casos mais graves, é necessário ir além: reconhecer o erro e pedir desculpas de forma clara. Nos meios online, uma prática corrente é o apagamento dos tweets que veiculam a informação equivocada, como se fosse

---

<sup>17</sup> O atentado à Maratona de Boston ocorreu em 15 de abril de 2013, quando duas bombas foram detonadas pouco antes da linha de chegada da prova. As explosões mataram três pessoas e feriram mais de 170.

possível apagar o rastro do deslize. Os editores britânicos reconhecem que isso acontece, mas que não é a melhor prática. Publicar um novo tweet com uma atualização ou correção não só contribui para corrigir o rumo do noticiário, mas também sinaliza para o público uma dimensão humana que alguns meios de comunicação simplesmente esqueceram. O erro no jornalismo, relegado a segundo plano, é um assunto de natureza técnica e ética. Não nos esqueçamos também disso. (CHRISTOFOLETTI, 2013, online)

Embora ainda incipientes, as discussões ratificam a importância da criação de mecanismos de ação nos meios digitais quando os dilemas surgem. Assim como existem códigos de ética específicos para as demais mídias, a elaboração de um documento para as mídias digitais, em conjunto com veículos jornalísticos, associações e sindicatos, conteria recomendações valiosas para lidar com os dilemas contemporâneos. Uma delas versaria, certamente, sobre a publicação de erratas no jornalismo online.

## **2.2 O erro jornalístico nos manuais de redação**

Os manuais de redação acompanham a trajetória do jornalismo brasileiro em busca da qualidade e precisão informativas. Marcelo Bronosky (2010) lembra que a primeira manifestação de manual de redação de que se tem notícia na imprensa do país ocorreu no jornal A Província de Pernambuco, em 1929, pelas mãos do antropólogo Gilberto Freyre.

O jornalista-antropólogo apresentou à redação uma proposta adaptada de stylebooks (livros de estilo) norte-americanos. Seu objetivo era transformar os jornais ao molde do que ele havia encontrado nos Estados Unidos. Ele buscava eliminar os preciosismos da linguagem jornalística. Queria que

os jornalistas substituíssem o modo empolado, rebuscado dos textos por outro, mais direto, ágil e de fácil compreensão. (BRONOSKY, 2010, p. 24)

Portanto, desde sua gênese, os manuais de redação estão vinculados às empresas jornalísticas, ainda que tenham sido fruto de iniciativas individuais, como no caso de Gilberto Freyre. Eles reforçam a ideia de um jornal comprometido com certos padrões editoriais e de estilo, e com valores como verdade, imparcialidade, pluralidade e exatidão. “Ao fazerem isso, reivindicam a capacidade de dizer de que forma o jornalismo deve ser realizado, para além das questões econômicas e ideológicas” (BRONOSKY, 2010, p. 98).

Diferentemente dos códigos de ética, os manuais de redação contêm não apenas recomendações de conduta, mas inserem-se no contexto da produção noticiosa, “não como correia de transmissão dos ideais das instituições, tão pouco como objeto decorativo das redações, mas sim como parte de uma sofisticada estrutura chamada jornal” (BRONOSKY, 2010, p. 51). Outra diferença importante é que os manuais de redação estão diretamente ligados às empresas jornalísticas e são criados por elas.

No livro “Manuais de redação e jornalistas: estratégias de apropriação” (2010), Marcelo Bronosky afirma que os manuais de redação fazem parte do conjunto de ações e dispositivos que procuram criar as condições de legitimidade ao produto jornalístico. Neste estudo, ele constatou que os manuais de redação passam por processos de reelaboração quando em uso pelos jornalistas.

Identificamos que as operações apropriativas realizadas pelos jornalistas sobre manuais de redação são, em certa medida, determinadas e determinantes das dinâmicas de produção. Se nos

voltarmos para as operações de fragmentação dos conteúdos dos manuais (operações tópicas, autorais, por exemplo) veremos que os jornalistas reconstróem um outro manual a partir de lógicas imediatistas, utilitaristas, mais específicas. E que esta reconstrução de um outro manual se dá pelo uso que é feito dele em um determinado momento do processo de produção noticiosa. Momento esse que é posterior à coleta de dados e anterior à edição. A estrutura física de vários manuais de redação demonstrava essa realidade. Muitos deles estavam mais gastos nas partes que indicavam os erros mais comuns, por exemplo. (BRONOSKY, 2010, p. 171-172)

A perspectiva proposta pelo autor é bastante singular, pois segundo ele, as regras dos manuais não são tomadas pelos jornalistas de uma forma direta e absoluta. Entender os manuais de forma dinâmica é essencial para o contexto deste capítulo, que problematiza a aplicação das normas na prática jornalística.

Chaparro (1994, p. 100) afirma que os manuais cumprem o objetivo de impor uma linguagem-padrão, e normas de ação, tendo em vista a obtenção de um produto cultural com determinados atributos de conteúdo e forma. Mas o autor ressalva que, internamente, os manuais “não conseguem sobrepor-se aos interesses particulares dos diversos intervenientes – talvez porque, como sentenciou Kant, o interesse não pode ser imposto; é uma categoria da liberdade, do amor-próprio, um ato livre da vontade”. Segundo Chaparro, os manuais pouco servem para acrescentar qualidade aos conteúdos.

Assim como fizemos com os códigos de ética, relacionamos abaixo as referências ao erro jornalístico constantes em oito manuais de redação brasileiros.

Tabela 2: O erro nos principais manuais de redação brasileiros

Manual de Redação e Estilo - <i>O Globo</i> (1992)	<p>“Seja como for, ética não é mordada. O que ela pede não é menos notícia, mas notícia correta: a informação completa, digna”. (p.111)</p> <p>“Solicitações de retificação são atendidas sempre que o jornal reconhece que houve erro na notícia original. De fato, o jornal não se contenta em atender a solicitações. É sua obrigação examinar cada edição cuidadosamente e retificar espontaneamente cada erro descoberto, sem qualquer preocupação de minimizá-lo”. (p. 123 e 124)</p> <p>“Sempre que a notícia de um dia contraria a notícia da véspera, o leitor tem direito a explicação clara e completa, independentemente de existir ou não desmentido”. (p. 124)</p>
Manual de Redação e Estilo – <i>O Estado de S. Paulo</i> (1997)	<p>“Erros - para manter sua confiabilidade e credibilidade, o jornal deve fazer o possível para não publicar erros de nenhuma espécie”. Veja alguns dos casos que ocorrem com maior frequência e procure evitá-los:</p> <p>“Informação - é um dos erros mais graves que o jornal pode divulgar. Por isso, confira sempre cuidadosamente as informações que recolher; recorra a mais de uma fonte, quando necessário; verifique, enfim, todos os dados em que possa haver qualquer engano que comprometa a seriedade da notícia”. (p. 112)</p> <p>“Correção - toda informação errada que o <i>Estado</i> publicar deverá ser retificada na edição seguinte, na mesma seção que a divulgou, sob o título Correção, ressaltados os casos excepcionais, que exijam maior destaque. Justificam um reparo, dessa forma, erros graves de data, nomes errados, fatos atribuídos a pessoas que não os praticaram e outros do gênero. Erros gráficos que dêem margem a interpretação dúbia quanto às reais intenções do jornal devem ser igualmente corrigidos. Assim, se por uma falha se escreve o sujeito fulano de tal, em vez de o prefeito fulano de tal, não se deve deixar de, logo em seguida, esclarecer ao leitor que houve um engano no texto da notícia. Uma correção sumária pode ser, por exemplo: A notícia publicada ontem na página 5 do <i>Estado</i>, sob o título..., apresenta uma incorreção.</p>

	<p>Quem comandava o então II Exército em..., ano em que fulano de tal foi cassado, era o general X e não o general Y”. (p. 120)</p> <p>“Seja rigoroso na apuração dos fatos e na seleção dos dados. Confira e verifique todos os detalhes. Em caso de dúvida, faça consultas posteriores com especialistas, vá ao Arquivo.</p> <p>Tudo se justifica para que a reportagem não contenha nenhum erro ou informação incompleta”. (p. 254)</p> <p>“Os cem erros mais comuns (capítulo) – Erros gramaticais e ortográficos devem, por princípio, ser evitados. Alguns, no entanto, como ocorrem com maior frequência, merecem atenção redobrada. Veja os cem mais comuns do idioma e use esta relação como um roteiro para fugir deles”. (p. 321)</p>
<p>Manual da Redação – <i>Folha de S. Paulo</i> (2001)</p>	<p>“Os programas de qualidade se converteram em imperativo de gerência empresarial. Embora a qualidade jornalística seja em parte insuscetível de uma medição em termos objetivos, ela tem pelo menos uma dimensão – os erros – apta a ser quantificada e submetida a programas desse tipo. A adaptação de programas de qualidade à esfera das redações tem mostrado que é possível reduzir a incidência de erros de forma (linguagem e digitação) ao mesmo tempo em que abre caminho para um combate pela primeira vez metódico aos erros mais importantes, os de conteúdo, cujos mapemano, prevenção e retificação ainda são, quando muito, incipientes”. (p. 17)</p> <p>“barriga – publicação de grave erro de informação. Quando a <i>Folha</i> erra, reconhece o erro. Quando outro veículo de informação erra, a <i>Folha</i> noticia o lapso se este tiver grande importância jornalística”. (p. 37)</p> <p>“Erramos’ – A <i>Folha</i> retifica, sem eufemismos, os erros que comete. A retificação deve ser publicada assim que a falha for constatada, mesmo que não haja pedido externo à redação. As correções são feitas na seção ‘Erramos’ ou, em casos de gravidade excepcional, na primeira página ou na capa de cadernos, aí também acompanhadas do título ‘Erramos’. A publicação de uma correção depende de consulta prévia à direção de redação. Ao redigi-la, informe qual o erro cometido, corrija-o e procure</p>

	<p>acrescentar informações de forma didática. Identifique claramente data, editoria, página e texto, citando seu título. Na correção de informações publicadas na seção ‘Erramos’, a <i>Folha</i> registra a responsabilidade de empresas de assessoria de imprensa ou departamentos de comunicação, quando forem as únicas fontes disponíveis. Para isso, o jornalista que utilizou informação incorreta deve apresentar comprovação escrita da origem da incorreção. Esse procedimento não isenta o profissional da responsabilidade por aquilo que publica. O press release deve ser encarado com precaução. Cabe ao jornalista checar, antes de publicar, as informações que veicula”. (p. 41)</p>
<p>Guia de Ética e Responsabilidade Social - <i>Grupo RBS</i> (2007)</p>	<p>“Correções - a <i>RBS</i> não oculta os erros cometidos e se dispõe a corrigi-los sistematicamente, tão logo tome conhecimento do equívoco. O texto da correção deve começar pela informação correta e explicar ao público, sem subterfúgios, qual foi o equívoco cometido. Se o erro foi cometido pela fonte da notícia, deve constar da correção o nome da pessoa ou entidade que originou o equívoco. Se alguma notícia ou reportagem, por erro de avaliação ou omissão do autor, deixar de mencionar dado relevante para a notícia ou reportagem, deve ser divulgado um ‘Esclarecimento’”. (p. 21 e 22)</p>
<p>Manual de Processos e Prevenção de Erros – <i>Grupo RBS</i> (2007)</p>	<p>Mandamentos:          Todas as informações têm de ser checadas antes da publicação. Todos os integrantes da redação têm de seguir os processos instituídos para prevenção de erros. Todos os erros precisam ser corrigidos, e as correções, publicadas. Todas as correções são monitoradas e estudadas. Todos os novos integrantes da redação têm de ser treinados em métodos de prevenção de erros.          Além disso, todo o documento traz recomendações específicas quanto ao erro (online).</p>
<p>Princípios editoriais das <i>Organizações Globo</i> (2011)</p>	<p>“A correção - A correção: correção é aquilo que dá credibilidade ao trabalho jornalístico: nada mais danoso para a reputação de um veículo do que uma reportagem errada ou uma análise feita a partir de dados equivocados. O compromisso com o acerto deve ser, portanto, inabalável em todos os veículos das <i>Organizações Globo</i>. É evidente que, depois de</p>



tudo o que aqui já foi dito sobre o conceito de “verdade”, não é demais dizer que estar correto é procurar descrever e analisar os fatos da maneira mais acurada, dadas as circunstâncias do momento. Nesse sentido, a correção é um processo, uma construção que vai se dando dia após dia. Não há fórmula, e nem jamais haverá, que torne o jornalismo imune a erros, porém. Quando eles acontecem, é obrigação do veículo corrigi-los de maneira transparente, sem subterfúgios, num movimento que é ele próprio essencial à busca da informação correta. Um dos mecanismos que mais contribuem no controle de qualidade posterior à publicação das informações é a reação do público. É essencial, portanto, que todos os veículos das *Organizações Globo* tenham, cada um à sua maneira, estruturas que recebam amplamente as observações do público, críticas ou elogiosas, para processá-las, entendê-las e dar seguimento a elas. Na busca pela correção, é necessário seguir os seguintes princípios:

c) O rigor com minúcias não é exagero, mas obrigação. Todos os dados de uma reportagem – nomes, datas, locais, horários, idades, endereços, referências históricas, descrições de processos, definições científicas, termos de um contrato, explicações sobre formas de governo, enfim, tudo o que de

objetivo houver numa reportagem – devem ser exatos, corretos, sem erros;

d) Todo repórter é responsável pela exatidão daquilo que apura, mas, como em jornalismo quase tudo se faz coletivamente, todos os envolvidos na edição de uma reportagem devem estar atentos para perceber inexatidões. Expressar dúvidas sobre dados de uma reportagem antes de sua publicação é a melhor maneira de torná-la mais exata;

e) A revisão não é uma forma de controle ou censura. É parte integrante e fundamental do processo jornalístico, e sua principal função é evitar erros. Se o processo jornalístico prescindiu da figura clássica do revisor, foi apenas porque todos os envolvidos numa reportagem se tornaram revisores. Nesse sentido, nenhuma reportagem deve ser publicada apenas com o exame do autor: é

	<p>indispensável que outros envolvidos no processo participem desse exame;</p> <p>l) Os erros devem ser corrigidos, sem subterfúgios e com destaque. Não há erro maior do que deixar os que ocorrem sem a devida correção”. (online)</p>
<p>Manual de redação e estilo para mídias convergentes – <i>Diários Associados</i> (2011)</p>	<p>Erros: muitos os justificam por causa da pressa. O responsável pelas últimas notícias precisa correr. Conta com não mais de 10 minutos do acesso aos sites de notícias à publicação. O tempo é a espada de Dâmocles. Mas tropeços de apuração, ortografia e sintaxe pegam mal. Atestam pouco conhecimento da língua e do veículo. (p. 62)</p> <p>Erramos (tropeços de repórteres): capítulo com exemplos de erros mais comuns. (p. 359 a 393)</p>
<p>Somente a verdade: manual de Jornalismo da <i>EBC</i> – Empresa Brasileira de Comunicação (2013)</p>	<p>“O jornalismo da <i>EBC</i> deve primar pelo interesse público, pela honestidade, pela precisão – inclusive no reconhecimento de erros – e pela clareza”. (p. 35)</p> <p>“Erros - a <i>EBC</i> parte do princípio de que é imprescindível evitar os erros e equívocos, mas, se ocorrerem, é obrigatório corrigi-los. O jornalismo da <i>EBC</i> deve admitir abertamente os erros que tenha cometido e publicar as correções com presteza. Isso deve ser feito de forma honesta e rápida. Um erro de informação prejudica diretamente o público, a empresa e seus profissionais”. (p. 36)</p>

Fonte: Elaboração da autora.

Como podemos perceber, o erro jornalístico é tratado de forma abrangente nos manuais de redação, uns com mais detalhamento que outros. Inclusive uma das justificativas para a introdução do manual de redação de *O Estado de S. Paulo* foi justamente a de tentar reduzir a quantidade de erros produzidos pela redação. O manual surgiu após o jornalista Eduardo Martins realizar leitura diária de vários jornais durante mais de três anos. “A partir dessa pesquisa, ele relacionou os principais erros cometidos tanto pelo *O Estado de S. Paulo* quanto por outros jornais” (BRONOSKY, 2010, p. 20). No entanto, alguns pontos chamam atenção e merecem problematização.

Em alguns casos, a abordagem dos manuais na questão do erro em muito se assemelha à dos códigos de ética, ou seja, são recomendações genéricas demais, como as do jornal *O Globo*, *EBC* e *Diários Associados*. Mais do que dizer que o veículo tem o imperativo da retificação, é preciso orientar de que maneira ela deve ser feita, como fazem os manuais da *Folha de S. Paulo*, do *Estadão* e do *Grupo RBS*. Na *Folha*, estão descritos alguns procedimentos que o repórter deve obedecer: antes de publicar a correção, ele deve consultar a direção de redação; ao redigi-la, deve informar qual o erro cometido e ainda acrescentar outras informações. Da mesma forma, o *Estadão* elenca os 100 casos de erro que ocorrem com mais frequência, explica, de forma didática, como evitá-los e o que fazer quando ocorrem. O *Grupo RBS* diz que o texto da correção deve começar pela informação correta e explicar ao público qual foi o equívoco cometido. Se alguma notícia deixar de mencionar dado relevante, deve ser divulgado um ‘Esclarecimento’.

Hidalgo e Barrero (2012) pedem mais clareza nos manuais:

Quanto aos manuais de redação utilizados por diferentes jornais, devotam um espaço significativo ao assunto da retificação; contudo, não abrem o espaço que o assunto merece e com a clareza necessária. Vários manuais de redação fazem referência apenas à errata e a aspectos menores em que se levantam questões como o do dever do jornalista de fazer a retificação. (HIDALGO; BARRERO, 2012, p. 230)

Todos os manuais analisados vinculam os erros à qualidade e à credibilidade do veículo, mas apenas a *Folha de S. Paulo*, as *Organizações Globo* e o *Manual de Erros do Grupo RBS* explicitam a necessidade de um controle de qualidade. No entanto, apesar de afirmar

que os programas de qualidade se converteram em imperativo de gerência empresarial e que o erro é a dimensão mensurável da qualidade, a *Folha* admite que o mapeamento, a prevenção e a retificação dos erros mais importantes, os de conteúdo, são ainda incipientes. Da mesma forma, embora diga que um dos mecanismos que mais contribuem no controle de qualidade é a reação do público, as *Organizações Globo* recomendam que seus veículos tenham estruturas para receber as observações do público, mas não explicam como dar prosseguimento a elas. O *Grupo RBS* afirma que todas as correções são monitoradas e estudadas, mas igualmente não explica como funciona esse processo. Além disso, o próprio manual de erros não é um documento público, ele é distribuído apenas internamente, o que pode ser contraditório para um veículo que pretende ser transparente com relação aos erros.

A excessiva responsabilização do erro na figura do repórter também chama atenção, principalmente no manual da *Folha*: “o jornalista que utilizou informação incorreta deve apresentar comprovação escrita da origem da incorreção. Esse procedimento não isenta o profissional da responsabilidade por aquilo que publica” (FOLHA DE S. PAULO, 2001, p. 41). As *Organizações Globo* também enfatizam que todo repórter é responsável pela exatidão daquilo que apura, mas relativiza, ponderando que “como em jornalismo quase tudo se faz coletivamente, todos os envolvidos na edição de uma reportagem devem estar atentos para perceber inexatidões” (ORGANIZAÇÕES GLOBO, 2011, online). Concordamos que o repórter não deve ser o único responsabilizado pela ocorrência de um erro; aliás, um dos desafios para que essa questão seja tratada de forma transparente no

interior das redações é justamente a despersonalização do erro. Há inúmeros fatores que extrapolam a hierarquia do repórter, como eventuais distorções ou erros cometidos pelo editor, informações incorretas afirmadas como verdade pelas fontes, entre outros. Embora a boa apuração seja inerente ao bom repórter, é preciso entender o contexto da ocorrência do erro, para despersonalizá-lo.

Outro ponto de aproximação entre os códigos de ética e os manuais é a predominância da mídia impressa como foco das orientações. Alguns falam até em ‘edição do dia seguinte’, como *O Estado de S. Paulo*. Até mesmo os recentes manuais da *EBC*, das *Organizações Globo* e o dos *Diários Associados* - esse específico para mídias convergentes - não se ocupam em detalhar as especificidades da retificação nos meios digitais. Esta é também uma deficiência dos manuais de redação, pois há mudanças da mídia impressa para a online que vão além da simples transição entre plataformas. Inclusive o manual dos *Diários Associados* chama atenção para a pressa, causa de muitos erros nos webjornais, mas fala apenas que tropeços de apuração, ortografia e sintaxe ‘pegam mal’ (SQUARISI, 2011, p. 62). Enfatizamos que a questão é mais complexa do que apenas ‘pegar mal’ [sic]. A autora Dad Squarisi perdeu uma excelente oportunidade de problematizar o erro no contexto da convergência de mídias. Ang e Nadarajan (1999) perceberam a necessidade de aprofundar a normatização nos meios digitais:

No mundo offline, a qualidade é regulada pela indústria e por códigos internos da prática. Tais códigos não existem para conteúdo da internet. O potencial para erro é ampliado na internet porque a informação se move em velocidades e volumes

maiores.<sup>18</sup> (ANG e NADARAJAN, 1999, online)

Outra questão, além das que abordamos anteriormente, é a possibilidade de retificação constante das notícias no jornalismo online, sem o atrelamento a uma periodicidade, como nos veículos impressos (VIEIRA, 2013, p. 32). A oportunidade instantânea que os veículos jornalísticos online têm de reparo do erro é muitas vezes desperdiçada. Se no jornal impresso a retificação é criticada pelos próprios veículos – a *Folha de S. Paulo* pontua que elas são, ‘quando muito, incipientes’ – na internet a questão se agrava, como veremos adiante.

### 2.3. Dos manuais para a prática: três exemplos

Como enfatizamos anteriormente, os manuais de redação reforçam a ideia de um veículo comprometido com certos padrões editoriais e de estilo. Dessa forma, selecionamos exemplos para brevemente problematizar que esses padrões presentes nos manuais deontológicos (dever-ser) nem sempre são cumpridos na prática ontológica (ser), voltando nosso foco para os veículos jornalísticos na internet.

Os três casos foram escolhidos por meio de notificações recebidas pelo *Google Alert*<sup>19</sup>. De janeiro a junho de 2013, foram cadastradas as seguintes palavras: erro, erramos, errata, correção; com o objetivo de diversificar a metodologia deste estudo e automatizar o

---

<sup>18</sup> Tradução livre do original: In the offline world, such quality is regulated by industry and internal codes of practice. No such codes exist for Internet content. The capacity for error is magnified on the Internet because information moves at greater speeds and in larger volume. (ANG e NADARAJAN, 1999, online)

<sup>19</sup> Os Alertas do Google são atualizações, enviadas por e-mail, dos mais recentes resultados relevantes do Google (web, notícias etc) com base nas palavras cadastradas. <http://www.google.com.br/alerts>. (Acesso em 15 jul 2013).

recebimento de conteúdos importantes para a pesquisa. Das ocorrências diárias recebidas pela autora por e-mail, optou-se pelos exemplos do site do jornal *Valor Econômico*, do site da *TV Anhanguera* (portal *GI*) e do site do jornal *O Estado de S. Paulo*, devido ao tipo e relevância dos erros cometidos.

No dia 1º de abril de 2013, o jornal *Valor Econômico* publicou a matéria abaixo em seu site (fig. 1), afirmando que a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) havia autorizado farmácias a atuar como lojas de conveniência<sup>20</sup>. O veículo cita inclusive que a medida havia sido publicada no Diário Oficial da União. Tratar-se-ia, portanto, de uma notícia polêmica e de grande interesse público, já que as farmácias vêm sendo alvo da vigilância sanitária justamente por misturar a venda de medicamentos com produtos alimentícios.

---

<sup>20</sup> Disponível em: <http://www.valor.com.br/empresas/3068474/anvisa-autoriza-farmacias-atuar-como-lojas-de-conveniencia>. (Acesso em 15 jul 2013).

01/04/2013 às 16h24

# Anvisa autoriza farmácias a atuar como lojas de conveniência

Por Lucas Marchesini | Valor

Compartilhar:    

**BRASÍLIA** - A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) autorizou que farmácias possam atuar como lojas de conveniência para vender cosméticos, perfumes, produtos de higiene, alimentos e plantas medicinais. A decisão, que consta na Resolução da Diretoria Colegiada da Agência nº 17, foi publicada no Diário Oficial da União (DOU) desta segunda-feira e contraria entendimento formado pela própria Anvisa em 2009.

Na ocasião, a agência reguladora permitiu a venda apenas de produtos diretamente relacionados à saúde. A normativa causou polêmica e foi parar na Justiça em 2011.

Agora, de acordo com a Anvisa, as farmácias podem realizar seis outras atividades, além da venda de produtos de conveniência.

Eles são: a dispensação de medicamentos sujeitos a controle especial e também daqueles não sujeitos a controle; manipulação de produtos magistrais (aqueles que se preparam na farmácia) e oficinais (que já são vendidos prontos).

As drogarias também poderão prestar serviços farmacêuticos e manipular medicamentos estéreis, que precisam garantir a ausência total de microrganismos ou partículas sólidas.

Fig. 1: reprodução de notícia incorreta no site do *Valor Econômico*.

No entanto, a matéria estava completamente incorreta. O *Valor* publicou uma correção no dia seguinte<sup>21</sup>, afirmando que a Anvisa mantém a restrição à venda de alimentos em farmácias e que houve “um erro de interpretação da resolução” (fig. 2). A notícia prosseguiu com o

<sup>21</sup> Disponível em: <http://www.valor.com.br/empresas/3069930/correcao-anvisa-mantem-restricoes-alimentos-em-farmacias> (Acesso em 15 jul 2013).



seguinte aviso: “os leitores devem desconsiderar, portanto, a nota publicada às 16h24 de ontem”.

02/04/2013 às 11h43

## Correção: Anvisa mantém restrições a alimentos em farmácias

Por Valor

Compartilhar:    

**BRASÍLIA** - Por um erro de interpretação da Resolução 17, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), de ontem, o **Valor** publicou incorretamente que havia sido alterada a regra constante da resolução 44, de 2009, que regula a comercialização de alimentos em farmácias e drogarias. Na verdade, não houve alteração dessa regra. A venda de alimentos gerais nas farmácias continua proibida. Apenas a comercialização de alimentos considerados especiais, necessários a consumidores com problemas de saúde, é permitida. Os leitores devem desconsiderar, portanto, a nota publicada às 16h24 de ontem.

Dirceu Barbano, presidente da Anvisa, enviou o seguinte esclarecimento ao **Valor** :

*A resolução RDC 17/2013 da Anvisa, publicada nesta segunda-feira (1/4), institui o processo eletrônico de pedido de renovação de autorização de funcionamento (AFE) e autorização especial (AE) para farmácia e drogarias. Agora o processo é realizado exclusivamente pelo sistema de peticionamento eletrônico da Anvisa, diminuindo prazos de tramitação. Esta medida permite a renovação automática das AFE e AE desde que os pedidos tenham sido encaminhados dentro dos prazos definidos na RDC. Ao contrário do que foi publicado na edição desta terça-feira (2/4) do jornal Valor Econômico, não há nenhuma alteração no tipo de produto que o varejo farmacêutico pode comercializar.*

Fig. 2: reprodução da notícia retificada no site do *Valor Econômico*.

Não se trata, obviamente, de desconsiderar a informação incorreta, já que não há qualquer conexão entre a notícia original, com o erro, e a retificação. Ambas continuam publicadas no site do *Valor*, sem menção à incorreção na primeira matéria. Como sabemos que o acesso às notícias se dá, muitas vezes, por mecanismos de busca (como Google, por exemplo), o leitor pode facilmente chegar à informação incorreta e

nela não encontrar a retificação, perdida em outro link. Além disso, a notícia original teve 64 recomendações no Facebook, 4 no Twitter e 2 no LinkedIn, o que mostra o poder de multiplicação do erro.

Como o jornal *Valor Econômico* não possui um manual de redação público, tomamos como referência para análise os manuais de *O Globo* e da *Folha de S. Paulo*, grupos que dividem a propriedade do veículo. Em ambos os documentos, não há menção à necessidade de conectar a informação original incorreta à errata, visando informar o leitor sobre o erro. Essa é uma possibilidade da internet e deve ser utilizada nos casos de “barriga”, como define a *Folha*, já que o leitor tem “direito a explicação clara e completa”, como preconiza o manual de *O Globo*. As regras normativas desses veículos e, conseqüentemente, do *Valor*, estão defasadas por não preverem as particularidades do meio online.

O segundo exemplo se refere a uma notícia veiculada no dia 31 de janeiro de 2013<sup>22</sup> no Jornal do Almoço da *TV Anhanguera*, afiliada da Rede Globo em Goiás. Todo o conteúdo do telejornal está no portal *G1*, que concentra as publicações dos veículos das *Organizações Globo*. A referida matéria afirmou que foram encontradas irregularidades na boate Samaúma, em Goiânia, após uma vistoria do Corpo de Bombeiros. Com imagens do local, o repórter disse: “Hoje à tarde a equipe encontrou irregularidades no Samaúma. O teto de espuma usado como isolamento acústico pode pegar fogo facilmente. O proprietário vai ter que fazer mudanças” (fig. 3).

---

<sup>22</sup> Disponível em: <http://g1.globo.com/videos/goias/t/ja-2a-edicao/v/corpo-de-bombeiros-intensifica-vistorias-em-boates-de-goiania/2379283/> (Acesso em 15 jul 2013).



Fig. 3: reprodução de um *frame* da notícia da *TV Anhanguera*, que mostra a fiscalização no teto da boate.

Como no primeiro exemplo, a notícia continha um grave erro. Na verdade, a boate com irregularidades não era a Samaúma, mas sim a Paiol, como informou a notícia veiculada no dia seguinte<sup>23</sup>. Além de errar o nome do estabelecimento, o que pode ter trazido prejuízos inclusive financeiros para o dono, novamente percebemos a falta de conexão entre a notícia original e a retificação. No entanto, o que mais chama atenção neste caso é o cuidado que se deve ter ao veicular matérias da TV na internet. Mais do que simplesmente publicar os vídeos, o veículo deve atentar para as especificidades do meio digital. Se na TV a única opção foi veicular uma errata no dia seguinte, na internet ela deve estar ao lado da notícia incorreta, alertando o leitor sobre a informação precisa.

---

<sup>23</sup> Disponível em: <http://globotv.globo.com/tv-anhanguera-go/ja-2a-edicao/t/veja-tambem/v/correcao-restaurante-e-boate-samauma-esta-funcionando-normalmente-em-goiania/2381653/> (Acesso em 15 jul 2013).

[...] toda vez que uma notícia sem exatidão atinge os leitores, a obrigação dos jornais é de corrigi-la, clarificá-la ou retificá-la da forma mais clara e efetiva como faria um fabricante de carros quando precisasse substituir um pneu defeituoso. Não há recompensa para esse tipo de ato. Trata-se de um ato de justiça porque o cliente precisa ser contemplado com o produto que foi oferecido a ele. E o leitor é um cliente que está comprando exatidão e credibilidade. (RESTREPO apud HIDALGO e BARRERO, 2012, p. 232)

A *TV Anhanguera* é afiliada da Rede Globo e, por isso, baseamos a análise nos Princípios Editoriais das *Organizações Globo*. Este documento é um dos que mais aborda a questão do erro e associa diretamente a correção à credibilidade. Diz o manual: “Quando eles [os erros] acontecem, é obrigação do veículo corrigi-los de maneira transparente, sem subterfúgios, num movimento que é ele próprio essencial à busca da informação correta” (2011). Neste caso, não houve transparência, pois a errata permanece oculta à matéria original; e nem o movimento de busca pela informação correta. Uma simples checagem evitaria a confusão com o nome da boate. Além disso, o repórter deveria ter ouvido o dono do estabelecimento interditado para colher sua explicação. Se tivesse agido dessa maneira, provavelmente o erro teria sido descoberto antes da veiculação da matéria.

O último exemplo selecionado é do jornal *O Estado de S. Paulo*. No dia 22 de fevereiro de 2013, foi publicada a notícia abaixo, com destaque para a palavra “Correção”<sup>24</sup> (fig. 4). No primeiro parágrafo, há a explicação de que essa matéria corrige outra, cuja fonte

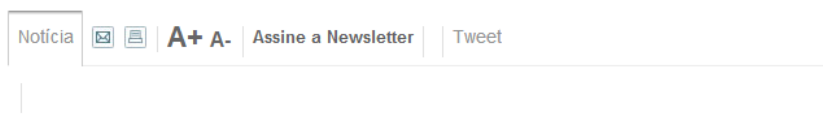
---

<sup>24</sup> Disponível em: <http://economia.estadao.com.br/noticias/economia-geral.correcao-em-braer-sobre-em-ranking-de-vendas-de-armas-e-servicos-militares-em-2011,144921.0.htm> (Acesso em 15 jul 2013).

foi a agência de notícia *Reuters*. Percebe-se também que a notícia original havia sido publicada no dia 18, ou seja, a correção veio 4 dias depois.

## CORREÇÃO-Embraer sobe em ranking de vendas de armas e serviços militares em 2011

22 de fevereiro de 2013 | 20h 03



(CORRIGE MATÉRIA - Reuters

UBLICADA NO DIA 18 - A Embraer subiu 14 posições em um ranking das empresas que mais vendem armas e serviços militares no mundo em 2011, quando obteve 860 milhões de dólares nesse negócio, segundo o Instituto de Pesquisa da Paz Internacional de Estocolmo (SIPRI, na sigla em inglês).

A única brasileira em um ranking com presença majoritariamente de empresas dos Estados Unidos, a Embraer subiu da 95ª colocação em 2010 para a 81ª posição em 2011.

Segundo o SIPRI, 15 por cento do faturamento da companhia em 2011 veio da venda de armas.

Além de fabricar jatos comerciais e executivos, a Embraer atua no segmento de defesa e segurança, fornecendo aviões para a Força Aérea Brasileira, entre outros.

Considerando as vendas totais das 100 maiores fabricantes de armas em 2011, houve uma queda pela primeira vez desde meados dos anos 1990.

As vendas totalizaram 410 bilhões de dólares, uma queda de 5 por cento em uma base ajustada por câmbio, ante 411 bilhões de dólares em 2010, segundo o SIPRI, que faz o levantamento desde 1989 e não inclui empresas chinesas devido a falta de dados disponíveis.

Nos primeiros lugares ficaram as norte-americanas Lockheed Martin, a Boeing, seguida pela britânica BAE Systems e pela norte-americana General Dynamics.

Fig. 4: reprodução de notícia com erro no título, no site do Estadão.

Novamente nota-se a falta de conexão com a notícia original e, neste caso, há algo ainda mais grave: não é possível saber qual foi o erro

cometido anteriormente, pois não há nenhuma menção a ele ou link. Apesar da palavra “Correção” em destaque, a matéria não informa o que foi corrigido. Portanto, para o leitor que não acessou a notícia 4 dias antes, a correção não faz sentido algum.

Nota-se também uma falta de cuidado com o leitor que recebe essa notícia. Para o jornalista, a expressão “corrige matéria *Reuters*” pode ser muito clara, mas há que se ponderar que nem todas as pessoas sabem ao menos o que é *Reuters*. O erro ortográfico na palavra “publicada” (sem o “p”) também evidencia essa falta de zelo e mostra que uma notícia que se propõe a corrigir outra continua contendo erros.

Práticas dissonantes do que prega o manual de redação do Estadão: “para manter sua confiabilidade e credibilidade, o jornal deve fazer o possível para não publicar erros de nenhuma espécie” (1997, p. 112). Além disso, o manual diz que a correção deve ser publicada “na mesma seção que a divulgou”. Apesar de se referir ao jornal impresso, o manual do Estadão já alerta para a conexão entre a errata e a notícia original, o que não se vê na prática.

A análise desses três exemplos não esgota as especificidades da publicação de erratas no jornalismo online, que aprofundaremos no terceiro capítulo, mas chama a atenção para a necessidade de atualização dos manuais de redação com o olhar voltado para as mídias digitais e, principalmente, para o leitor. Desperdiçar a facilidade da retificação imediata nos sites dos veículos é negligenciar a divulgação da informação precisa, moeda de grande valor para a qualidade do produto jornalístico.

#### **2.4 Ombudsman: fiscalizador dos erros jornalísticos**

A palavra ‘*ombudsman*’ é de origem sueca e nada mais é que o resultado da junção da palavra *ombud* (representante) e *man* (homem). Sendo assim, seu significado é ‘pessoa encarregada da delegação’ (MENDES apud BRONOSKY, 2010: 103). Hidalgo e Barrero (2012, p. 213) são mais específicos e afirmam que “o *ombudsman* do leitor intercede entre o repórter e o público com o objetivo de esclarecer uma informação incorreta”.

Mais de 200 anos após a criação da função de *ombudsman* (que data de 1809), pode-se afirmar que ela tem se tornado cada vez mais rara. Nos Estados Unidos, menos de 2% dos diários empregam um *ombudsman* (BERTRAND, 2002, p. 213). Em todo o mundo, são 75 registros, de acordo com a Organização Mundial de *Ombudsman* de Imprensa (ONO).<sup>25</sup>No Brasil, dos 727 jornais em circulação em 2012<sup>26</sup>, apenas três possuem este profissional: jornal *Folha de S. Paulo* (SP), jornal *O Povo* (CE) e *Agência Brasil* (DF). No jornalismo online, houve duas tentativas que não foram adiante: o *ombudsman* do portal *IG* e o do portal *UOL*, ambos criados em 2007.

De acordo com pesquisa de Herrera e Zeta (2004), citada por Herrera e Christofolletti (2006), apenas dez veículos latino-americanos se encorajaram a incorporar a figura de defensor do leitor, que é sinônimo de *ombudsman*. Por causa disso, alguns observatórios de meios têm adquirido funções que antes eram privativas do *ombudsman*. Entre elas, as demandas por denúncias de erratas, erros e imprecisões.

---

<sup>25</sup> Dados disponíveis em: <http://newsombudsmen.org/members> (Acesso em 18 jul 2013).

<sup>26</sup> Dados da Associação Nacional dos Jornais (ANJ). Disponível em: <http://www.anj.org.br/a-industria-jornalistica/jornais-no-brasil/numero-de-jornais-brasileiros/> (Acesso em 18 jul 2013).

Dos cinco observatórios que recolhem queixas do público, a maior parte das demandas se deram por denúncias de:

- a) falta de independência da informação e/ou dos meios;
- b) cobertura de certos temas delicados como política, sexualidade e outros assuntos da vida cotidiana;
- c) erratas, erros e imprecisões;
- d) omissão de temas importantes;
- e) distorções e interpretações tendenciosas das notícias, e
- f) manipulação das declarações. (HERRERA e CHRISTOFOLETTI, 2006, p. 160)

A função do *ombudsman* possui algumas características, e por meio do entendimento delas, é possível lançar luzes sobre as razões de seu desprestígio. De forma geral, para ser considerado um *ombudsman*, a crítica deve ser emitida de dentro do próprio meio, o cargo deve ser independente do órgão criticado e o crítico deve ser reconhecido oficialmente pela instituição criticada (BRONOSKY, 2010, p. 105). O conjunto dessas características define o *ombudsman* como uma pessoa de dentro da redação (ou seja, que conhece as rotinas), mas que tem independência para fazer críticas, pois está legitimado pelo veículo.

Dessa forma, inserido no contexto de autorregulação da imprensa, o *ombudsman* não só expõe os erros do veículo, mas os torna visíveis diante dos leitores. No entanto, Marcia Benetti (2007) afirma que a não-transparência sobre as rotinas produtivas tem sido uma das ferramentas do jornalista para assegurar legitimidade. “Configura-se aqui o poder de ‘não dizer’ (ou, dito de outro modo, o silenciamento sobre as condições de produção) que o jornalismo utiliza para exibir apenas o que lhe convém” (BENETTI, 2007, p. 8).



Uma das causas dessa falta de transparência pode ser a dificuldade que os jornalistas têm, frequentemente, de não explicitar o que ocorre em suas próprias rotinas produtivas. Cobram transparência das autoridades públicas, de empresas, mas pouco falam sobre si próprios. “Via de regra, há muito pouca transparência nos atos de repórteres, redatores e editores, assim como nitidez sobre o funcionamento da mídia de maneira geral” (CHRISTOFOLETTI, 2008, p. 78).

Eugênio Bucci é ainda mais enfático: “É como se a imprensa proclamasse: minha função é informar o público, mas os meus valores não estão em discussão, os meus métodos não são da conta de mais ninguém – eles são bons, corretos e justos por definição” (BUCCI, 2000, p. 39). Ou seja, a cultura de silenciamento enraizada na imprensa brasileira entra em choque com a própria função do *ombudsman*, que tem o dever de desvelar para o leitor os erros do veículo, fazendo uso, muitas vezes do próprio manual de redação. É por meio dele que o *ombudsman* contrapõe as normas à prática cotidiana.

Além de operador do manual de redação, o *ombudsman* é o representante dos leitores. Al Jacoby assina um artigo no livro “O arsenal da democracia: sistemas de responsabilização da mídia” (BERTRAND, 2002), em que conta a sua interessante experiência como *ombudsman* do jornal *San Diego Union* (Califórnia), em 1977. A missão dada pelo diretor do jornal era clara: “ele queria que os erros fossem corrigidos, e depressa. Queria que o representante dos leitores divulgasse notas internas ao pessoal para fazê-los conhecer os comentários do público” (JACOBY apud BERTRAND, 2002, p. 225).

Al Jacoby explica que certos erros eram fáceis de identificar. Como padrão, foi adotado um título fixo para as correções: “Muito francamente, erramos”, que depois foi substituído por “O *San Diego Union* lamenta este erro”. Durante esse processo, Al Jacoby sofreu protestos dos próprios repórteres, que reclamavam de suas correções.

Uma vez, na minha presença, um leitor perguntou à sra. Copley: ‘Não se aborrece quando Jacoby escreve uma crônica dizendo que o jornal não tem razão?’, ‘É claro, respondeu ela, e às vezes faz-me ranger os dentes’. Depois voltou-se para mim e disse: ‘Mas você deve continuar, porque é bom para o jornal’. (JACOBY apud BERTRAND, 2002, p. 226)

Jacoby lembra ainda que, com esse apoio, tinha grande prazer em escrever a crônica semanal e que por vezes explicava erros muito mais detalhadamente do que na errata cotidiana. Dessa forma, o trabalho do *ombudsman* está diretamente ligado à qualidade do produto que é oferecido aos leitores e se insere nos arsenais do Sistema de Responsabilização da Mídia (MAS), propostos por Bertrand no mesmo livro. O autor inclui a crítica interna e o espaço de correção nos MAS Internos (que funcionam exclusivamente dentro do próprio veículo) e também nos MAS Cooperativos (exigem que pessoas ligadas e não-ligadas à mídia trabalhem juntas), por meio do *ombudsman* e de um questionário de exatidão e honestidade.

Acima de tudo, os MAS são armas poderosas, embora brandas, que se podem manejar com elevada competência jornalística (as duas coisas, de qualquer maneira, estão relacionadas) para garantir que um melhor serviço ao público seja fornecido pelos meios de comunicação e que os jornalistas recuperem a confiança e o favor do público. (BERTRAND, 2002, p. 55)

Neste contexto, os MAS fazem parte da preocupação crescente com a qualidade da informação que chega ao leitor. Tanto o *ombudsman* quanto uma política de correção de erros são grandes aliados para atingir esses objetivos.

E por que enfatizar essa relação com o leitor? Em primeiro lugar, porque os webjornais não entenderam ainda que dar visibilidade aos erros jornalísticos é premissa fundamental para uma relação transparente com seus leitores, cada vez mais participativos e exigentes. Em segundo lugar vem a consequência: por isso, não desenvolveram sistemas de publicação de erratas eficazes do ponto de vista ético, talvez por não perceberem a importância das retificações em meio ao dinamismo do ambiente digital.

Chaparro (1994) lembra que o leitor raramente consegue interferir em conteúdos e intenções e que, embora nos discursos dos jornais ele seja a razão central dos objetivos jornalísticos, na prática ele recebe tratamento de consumidor. Após analisar o verbete “leitor” nos manuais de redação da *Folha* e do *Estadão*, o autor conclui: “Como se vê, o que prevalece na definição do espaço do leitor, por parte dos dois jornais, é a visão utilitária da empresa editora, para a qual o jornal é um produto, e como tal se deve relacionar com o mercado” (CHAPARRO, 1994, p. 82).

Embora a participação do leitor na produção e circulação da informação tenha aumentado no contexto do jornalismo online, essa visão mercadológica permanece. Um exemplo disso é justamente a forma como os veículos assumem e dão visibilidade a seus erros jornalísticos. Como vimos nos três exemplos citados neste capítulo, o

imperativo da retificação – quando existe – é muito mais pragmático do que esclarecedor para o leitor.

No próximo capítulo, analisaremos o erro jornalístico nas rotinas produtivas dos webjornais, visando investigar como funciona a correção de erros de alguns dos principais webjornais do país.

### 3. O ERRO NAS ROTINAS PRODUTIVAS DOS WEBJORNALIS

*“Correções online são uma piada.”*

Ryan Holiday

O contexto apresentado até aqui caracteriza um cenário preocupante, que suscita perguntas mais profundas. Como funciona o sistema de publicação de erratas no jornalismo online brasileiro? Há modificações nas páginas dos webjornais não informadas aos leitores, ou seja, há erros que não se transformam em erratas, mas simplesmente em atualizações?

As respostas a essas perguntas são essenciais para uma melhor compreensão da cultura profissional com relação à retificação. Neste capítulo, apresentamos uma metodologia para detecção de erros e a análise dos resultados obtidos por meio do monitoramento de cinco webjornais, que nos permitirão traçar um panorama do fluxo de erros nas rotinas produtivas das redações online.

#### 3.1 Procedimentos metodológicos

Para responder as perguntas acima, buscamos uma metodologia que pudesse mostrar como são feitas as atualizações nas páginas dos webjornais, de forma que nos fosse possível visualizar as modificações e, conseqüentemente, os erros. A descoberta do site *Change Detection*<sup>27</sup> foi essencial para que esses objetivos fossem cumpridos. De forma automática, o site mostra as atualizações de texto feitas nas páginas previamente cadastradas, destacando em amarelo o que foi incluído e em tachado, os trechos suprimidos, conforme fig. 6.

---

<sup>27</sup> <http://www.changedetection.com> (Acesso em 5 ago 2013).

**ChangeDetection.com** Log out

Automatic website change logs and notification | Home | Webmasters | Directory | Compare | Help

Welcome, [liviasvieira@gmail.com](mailto:liviasvieira@gmail.com) ([not liviasvieira@gmail.com?](mailto:liviasvieira@gmail.com))

---

### recent page changes

This is a list of all recent changes to the pages we are monitoring for you.

For full change details click on the title of any particular item..

Showing 1 - 5 1 2 3 [next]

[show added and deleted](#) | 
 [only added](#) | 
 [only deleted](#) | 
 [show context](#) | 
 [hide context](#) | 
 [show sizable](#) | 
 [show all](#)

**Repórter da Folha de S.Paulo é ferido no Cairo - Mundo - Zero Hora**

[view changes](#) | [change log](#) | 134 new words, 137 deleted words, 14% change

... .com.br LED 32-Samsung Smart-Galaxy S4 Mini a partir de 12 x-R\$ 94,60-1.168,99 Zoom.com.br Lava-e-Seca-Samsung-Smart TV LED 32 LG a partir de 12 x-R\$ 149,92-999,00 Zoom.com.br Samsung Galaxy Tab 2-S4 a partir de R\$ 527,12-1.598,99 Zoom.com.br Samsung-Galaxy-SiPhone 4 : Calu o Preço! a partir de R\$ 1.598,99-989,10 TVs Notebooks Celulares Eletrodomesticos ... Twitter zerohora Zero Hora Premiados ...

[more...](#)

### account

- [summary](#)
- [monitor a page](#)
- [all monitors](#)
- [recent changes](#)
- [recent alerts](#)
- [account settings](#)
- [RSS feed](#)
- [webmaster](#)

Fig. 5: Reprodução da tela de modificações recentes do site *Change Detection*.

Com o recurso, observamos cinco webjornais - *GI* ([www.g1.com.br](http://www.g1.com.br)), *O Globo* ([www.oglobo.com.br](http://www.oglobo.com.br)), *Folha de S.Paulo* ([www.folhaonline.com.br](http://www.folhaonline.com.br)), *R7* ([www.r7.com](http://www.r7.com)) e *Zero Hora* ([www.zerohora.com.br](http://www.zerohora.com.br)). O recorte delimita diversidade e pluralidade na publicação de erratas entre os principais sites noticiosos existentes no país. Esses critérios foram construídos com base na observação do fluxo de erratas nesses webjornais.

O *GI* possui uma seção “Correções” e menciona a errata na página original da notícia, com a data e hora da atualização. No entanto, não há um espaço específico para comunicação do erro por parte do leitor.



Fig. 6: reprodução da seção Correções, do *G1*.

*O Globo* avisa a seus leitores sobre a data e hora da atualização das notícias, mas não especifica o que exatamente foi atualizado. As correções, quando ocorrem, entram na ordem cronológica de publicação de notícias. Não há uma seção específica de erratas e nem uma área onde o leitor possa comunicar o erro.



Fig. 7: reprodução do cabeçalho-padrão de uma notícia de *O Globo*, sem a opção de comunicação de erro.

A *Folha de S. Paulo* possui a seção “Erramos”, na qual há uma lista das notícias que foram retificadas, com a explicação do erro e sua correção. No entanto, não há menção ao erro na página original da notícia; a correção é feita, mas a errata não fica visível na página. O jornal também avisa sobre a data e hora da atualização das notícias e possui o ícone “Comunicar Erro”.

**erramos**

**17/08/2013**

Celebridades **12h04** Erramos: Bruna Marquezine volta a ser morena menos de uma semana após ficar loira

**16/08/2013**

Mercado **17h10** Erramos: Receita usa janela de MP para autorizar 15 portos secos a operar

Poder **17h01** Erramos: Morre o jornalista Ruy Fernando Barboza, aos 70, em Florianópolis

Esporte **15h01** Erramos: Para não lembrar rival, Corinthians troca vidro 'esverdeado' do Itaquerão

Poder **05h00** Erramos: E-mail indica 'cartas marcadas' em licitação de 2004

**as últimas que você não leu**

1. Após foto de selinho de Emerson, Guerrero brinca e diz que colega é maluco
2. Um passeio de bicicleta e de barco pelo Baixo Reno
3. Agente diz que Raikkonen não irá para a Red Bull
4. Programadores tentam faturar rastreamento namorados, mas sofrem resistência
5. Músicos criam maior banda de

Publicidade

Comunicar erro

Fig. 8: reprodução da seção Erramos, da *Folha de S. Paulo*, em 17 de agosto de 2013.

O R7 também informa a data e a hora da atualização das notícias, mas igualmente não diz de que forma foi atualizada. No fim da página de cada notícia, há um ícone “Comunicar Erro”, por meio do qual o leitor pode enviar um e-mail notificando a respeito de um erro encontrado.

Espalhe por aí: [f](#) [t](#) [in](#) [e](#) Links:

Publicidade

Comunicar erro

Fig. 9: reprodução do rodapé-padrão de uma notícia do R7, com a opção de comunicar erro (representada pelo ícone do triângulo com ponto de exclamação).



A *Zero Hora* não dispõe de uma seção específica de erratas, mas é o único webjornal que integra a correção ao seu gerenciador de conteúdo. Quando feita, a correção aparece automaticamente em destaque, com layout específico. Há também um ícone para que o leitor comunique o erro. Veja abaixo:

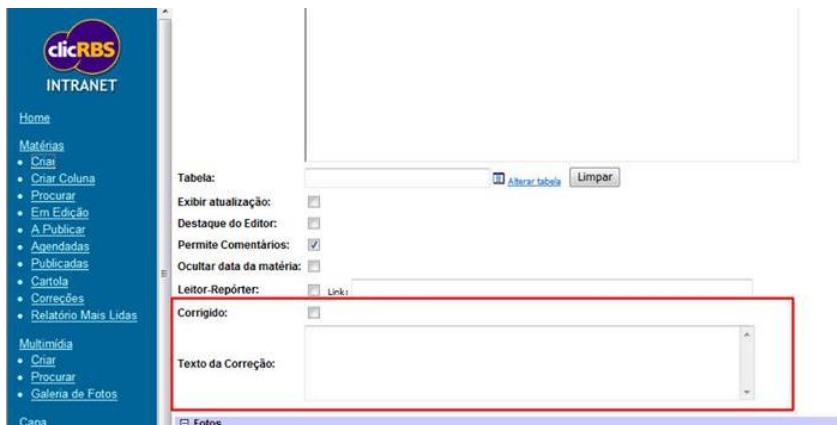


Fig. 10: reprodução da tela do gerenciador de conteúdo da *Zero Hora*, com área para inserção da correção.

Luis Henrique Benfica  
 luis.benfica@zerohora.com.br | @luishbenfica



**Correção:** Diferentemente do que informou este site na reportagem "Olimpico será demolido por engenheiro considerado "o Neymar das implosões"" (23/06/2013 - 21h59min), a empresa responsável pela demolição do Estádio Olímpico é a gaúcha Ramos Andrade Engenharia e não a paulista Arcoenge. Além disso, o engenheiro Manoel Dias é o consultor contratado para a implosão e não o dono da Arcoente. O texto original já foi corrigido.

Orgulho da torcida gremista por mais de 58 anos, o Estádio Olímpico irá abaixo numa operação com tempo inferior a 30 segundos. A data, ainda não definida, depende da troca de chaves entre o Grêmio e a construtora OAS. Mas será num domingo, dia de menor movimento na cidade. Possivelmente em outubro.

Fig. 11: reprodução de uma correção feita na página da *Zero Hora*<sup>28</sup>.

<sup>28</sup> Disponível em:

<http://zerohora.clicrbs.com.br/rs/esportes/gremio/noticia/2013/06/correcao-olimpico-sera-demolido-por-engenheiro-considerado-o-neymar-das-implosoes-4179330.html> (Acesso em 5 ago 2013).

Com a escolha desses webjornais, objetivamos abranger uma maior diversidade nos processos de correção de erros, levando também em conta a audiência dos veículos. Dessa forma, elencamos abaixo os principais jornais e portais do país<sup>29</sup> e os associamos aos webjornais escolhidos, para demonstrar que os sistemas de publicação de erratas são similares.

**Tabela 3: Relação dos veículos com maior circulação no país e portais com mais acessos, com suas respectivas modalidades de correção de erros.**

<b>Webjornal com sistema de correção de erros similares</b>	<b>Webjornal selecionado nesta pesquisa</b>
<i>Super Notícia</i> (MG), <i>O Estado de S. Paulo</i> , <i>Extra</i> (RJ), <i>Meia Hora</i> (RJ), <i>Agora São Paulo</i> (SP), <i>Dez Minutos</i> (AM), <i>Lance!</i> (RJ), <i>Valor Econômico</i> (SP), <i>A Tribuna</i> (ES), <i>O Tempo</i> (MG), portal <i>Terra</i> .	<i>O Globo</i> Não há seção de erratas, não há comunicação de erro.
<i>Correio do Povo</i> (RS), <i>Aqui</i> (MG, MA, DF e PE), <i>Estado de Minas</i> (MG), <i>Correio</i> (BA), portal <i>IG</i> .	<i>R7</i> Não há seção de erratas, há comunicação de erro.
Portal <i>UOL</i> .	<i>Folha de S. Paulo</i> Há seção de erratas, há comunicação de erro, as correções não ficam visíveis na página original da notícia.
<i>Diário Gaúcho</i> (RS).	<i>Zero Hora</i> Não há seção de erratas, há comunicação de erro, correções estão integradas ao gerenciador de conteúdo.
Portal <i>Globo.com</i> .	<i>G1</i> Há seção de erratas, não há comunicação de erro, as correções ficam visíveis na página original da notícia.

Fonte: Elaboração da autora.

<sup>29</sup> Selecionamos os 20 jornais com maior circulação no Brasil em 2012 (e que tenham websites), segundo a Associação Nacional dos Jornais (ANJ) e os portais com maior número de acessos em fevereiro de 2013. Informações disponíveis em <http://www.anj.org.br/a-industria-jornalistica/jornais-no-brasil/maiores-jornais-do-brasil> e <http://www.meioemensagem.com.br/home/midia/noticias/2013/03/11/R7-passa-terra-no-ranking-dos-portais.html>. (Acessos em 5 ago 2013).

Enfatiza-se que não foi utilizado como critério de seleção a empresa ou grupo a que pertence o webjornal. Por isso optamos por *O Globo* e *G1*, que fazem parte das *Organizações Globo*. Além de o sistema de publicação de erratas ser muito diferente, os webjornais possuem gestões independentes, o que nos permite analisá-los como dois veículos bem distintos. No caso do *R7* e do portal *IG*, que possuem fluxo de erratas similar, a escolha se deu pelo número maior de acessos do primeiro, caracterizando a escolha por webjornais de referência. O jornal *Zero Hora* foi escolhido pelo ineditismo das correções integradas ao gerenciador de conteúdo. E, finalmente, preferimos a *Folha de S. Paulo* ao portal *UOL*, pois o primeiro tem caráter exclusivamente noticioso, enquanto o segundo possui diversos sites em sua estrutura, muitos voltados ao entretenimento. Dessa forma, focamos a pesquisa no jornalismo online.

Durante 100 dias (entre 16 de fevereiro e 1 de junho de 2013<sup>30</sup>, no caso de *O Globo*, *Folha de S. Paulo*, *G1* e *R7*; e entre 18 de julho e 25 de outubro, no caso de *Zero Hora*) -, três notícias de cada webjornal foram inseridas diariamente no *Change Detection* de forma a identificar eventuais alterações. Pela manhã, foram cadastradas as notícias mais recentes dos webjornais, atendendo ao critério de atualidade; à tarde, manchetes (critério de relevância); e à noite, as mais lidas/mais comentadas (popularidade). O jornal *Zero Hora* foi incluído após o monitoramento dos demais webjornais, pois como não há seção de erratas, a particularidade das correções só pôde ser percebida por meio da observação. Assim, mesmo após a conclusão dos demais

---

<sup>30</sup> Este intervalo soma mais de 100 dias, pois de 12 a 14 de abril; e de 26 a 28 de abril, o site *Change Detection* apresentou erro e não fez o monitoramento de forma adequada. Assim, desconsideramos as notícias que haviam sido monitoradas nesses períodos.

monitoramentos, consideramos importante incluir a *Zero Hora* na análise, até para verificarmos como esse sistema funciona na prática.

No total, foram monitoradas 1.500 notícias, sendo 300 de cada webjornal<sup>31</sup>. A escolha pelo período de 100 dias objetivou um monitoramento abrangente e constante, de forma que fosse possível coletar um número considerável de casos que exemplificassem as modificações e os consequentes erros encontrados nas páginas dos webjornais.

Apesar do grande número de notícias monitoradas, o objetivo desta pesquisa não é fazer uma análise quantitativa das modificações e erros, nem tipificá-los em categorias, como já fizeram outros autores. Optamos pelo aprofundamento da análise qualitativa, melhor forma de compreender como funciona o sistema de publicação de erratas dos webjornais.

Segundo Seabra (2001, p. 35), “como a realidade social representa o próprio dinamismo da vida individual e coletiva, com toda a riqueza de significados a ela relacionados, o objeto da pesquisa social é essencialmente qualitativo”. Lago e Benetti (2007, p. 243) igualmente afirmam que a pesquisa qualitativa lida com interpretações da realidade social. “Nesse contexto, entende-se que a realidade social é interpretada de diversas maneiras, entre elas o jornalismo. A análise dos dados, baseada no método qualitativo, implica leitura, descrição e interpretação crítica do material coletado”. Assim, os dados quantitativos serão apresentados no contexto da análise qualitativa para embasá-la, e não como foco deste estudo.

---

<sup>31</sup> A planilha com a lista das 1.500 notícias monitoradas estão no CD anexo a este trabalho.

### 3.2 Contribuições quantitativas

Antes de apresentarmos os resultados quantitativos da coleta de dados, pontuaremos algumas descobertas feitas durante o monitoramento. A análise das 1.500 notícias monitoradas mostra que a maior parte das modificações se deu nas notícias mais recentes e na manchete do dia e, por último, na matéria mais lida. Esse fenômeno ocorreu em todos os cinco webjornais, o que nos permite constatar que as modificações na página da notícia tendem a diminuir no decorrer das horas após sua publicação. A coleta das notícias mais recentes se dava minutos após sua entrada no site, ou seja, era possível acompanhar as modificações desde o início. E, nas manchetes, poucas horas após sua divulgação. No caso das notícias mais lidas, normalmente elas eram coletadas cerca de 24 horas após sua publicação (pois é preciso tempo para que sejam ranqueadas) e, por isso, os resultados mostraram uma queda das modificações nesse período. Veja:

**Tabela 4: Relação das modificações nas páginas das notícias por período.**

<b>Webjornal</b>	<b>Manhã: notícias mais recentes</b>	<b>Tarde: manchete</b>	<b>Noite: notícias mais lida ou comentadas</b>
<i>GI</i>	27	27	3
<i>O Globo</i>	43	41	1
<i>Folha de S. Paulo</i>	33	25	11
<i>R7</i>	15	11	7
<i>Zero Hora</i>	22	28	4

Fonte: Elaboração da autora.

O resultado acima pôde ser percebido ainda no decorrer do monitoramento. Inicialmente, havíamos estipulado um prazo de cinco dias para exclusão da página de cada notícia monitorada no *Change Detection*. No entanto, vimos que esse prazo era longo demais, pois

cerca de um dia após a publicação já não era vista modificação alguma na página. Desta forma, diminuimos o prazo de exclusão para três dias, contando ainda com uma boa margem de análise. A princípio, esses números sugerem o que poderemos comprovar adiante com exemplos: há erros que se perpetuam nas páginas das notícias, justamente porque elas acabam sendo ‘esquecidas’ diante do turbilhão de novas notícias publicadas a cada instante. Quando ela sai da lista das mais recentes e dos destaques na homepage e nas landing pages das editorias, a tendência é que se perca e, se não descoberto em tempo, o erro permanecerá publicado e imperceptível ao webjornal.

Quantitativamente, o monitoramento das modificações nas páginas dos webjornais apresentou os seguintes resultados.

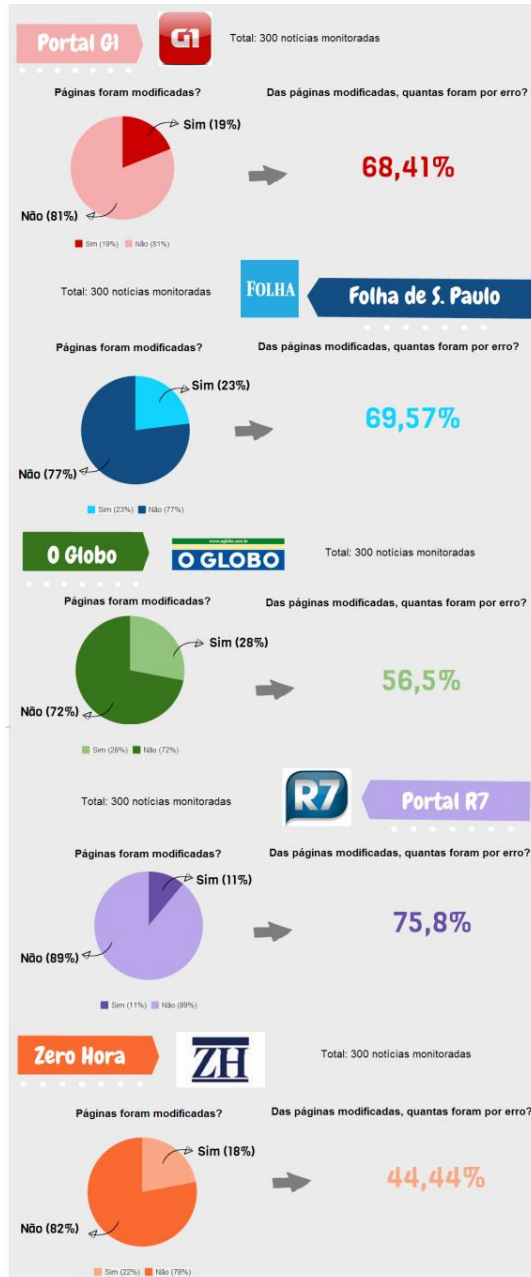


Fig. 12: infográfico com os resultados dos dados coletados. Fonte: elaboração da autora.

Ressalta-se que a amostra de três notícias diárias é pequena, levando em consideração o número de publicações em cada webjornal. Pela contagem na lista de “últimas notícias”, calcula-se uma média diária de 500 novas publicações em *O Globo*, 450 no *R7* (seção de notícias), 400 na *Folha de S. Paulo*, 1.300 no *G1* e 200 na *Zero Hora*.

Como seria complexo cadastrar e monitorar esse quantitativo diariamente (a soma de todas as médias chega a 2.850 notícias), utilizou-se os critérios mencionados para analisar como funciona o sistema de publicação de erratas nesses webjornais. Para esta pesquisa, importa menos as porcentagens de notícias modificadas e mais a descoberta de lacunas éticas nesse fluxo. Conforme veremos a seguir, a amostra coletada permitiu essa análise, senão completa, pelo menos abrangente e diversificada em termos qualitativos.

### **3.3 Aspectos éticos qualitativos**

O monitoramento das 1.500 notícias cadastradas no website *Change Detection* possibilitou não só a detecção de erros jornalísticos, mas também a compreensão de falhas durante os processos de publicação, atualização e retificação das informações. A seguir detalhamos, com exemplos, a análise dos dados coletados e elencamos 10 falhas cometidas pelos webjornais em seus processos de retificação de erros jornalísticos.

#### **3.3.1 Falha 1: Falta de transparência**

As questões levantadas no início deste capítulo foram confirmadas: os webjornais alteram os textos das notícias sem explicitar para o leitor o que foi modificado. Ou seja, há modificações nas páginas



dos webjornais não informadas aos leitores, há erros que não se transformam em erratas, mas simplesmente em atualizações. Isto significa que o fato de deixar visível na página da notícia a data e hora da atualização – procedimento adotado por todos os webjornais analisados – é insuficiente e, em última instância, pouco esclarecedor para o leitor. De que adianta saber a hora da atualização se não se sabe o que foi atualizado e qual foi o caráter dessa atualização: foi um erro, uma exclusão, uma complementação?

Hidalgo e Barrero (2012, p. 216) ponderam que, na maior parte das vezes, o jornalista faz a publicação de boa fé, acreditando ser verdadeiro o que publicou. Mas, se em seguida, mesmo sabendo que estava errado, não retifica a informação, acaba enganando o leitor. “Como destaca Blázquez, um informante que não é confiável, engana. A partir de então, ele perde o direito de informar. Cometer um erro pode ser eticamente correto, enganar deliberadamente nunca o é”.

Nos exemplos abaixo, vemos informações modificadas sem qualquer aviso ao leitor, seja por meio de uma errata (no caso de uma correção feita) ou de uma especificação sobre o que exatamente foi atualizado.

Conforme fig. 13, a *Folha* afirma que o projeto quer sustar dois artigos, mas depois muda para ‘trechos’. Ainda conserta uma imprecisão no primeiro parágrafo e reescreve outros dois.

Opinião - Política - Mundo - Economia - Cotidiano - Esporte - Cultura - F5 - Tec - Ciência - Saúde - Blogs - +SEÇÕES -

FOLHA DE S.PAULO LOGIN | LOGOUT  
ASSINE A FOLHA ATENDIMENTO

# FOLHA DE S.PAULO

\*\*\* UM JORNAL A SERVIÇO DO BRASIL

SÃO PAULO 22.7°C  
OUTRAS CIDADES

Site OK

SEXTA-FEIRA, 3 DE MAIO DE 2013 © 22H10

TEMAS DO DIA CLASSIFICADOS - TV FOLHA HORÓSCOPO ACERVO FOLHA

ÚLTIMAS NOTÍCIAS EUA serão mais rigorosos na entrada de estudantes estrangeiros

EN US ES

## poder

Av Maior | Menor Enviar por e-mail Comunicar erros Link

01/05/2013 - 18h13

### Feliciano pauta projeto que propõe legalização da 'cura gay'

DE SÃO PAULO

Publicidade

MRV Engenharia  
ATENDENTE ONLINE 24 HORAS.  
FAÇA AGORA UMA SIMULAÇÃO DE FINANCIAMENTO

Recomendar 23 +1 0

Atualizado em 03/05/2013 às 13h37.

O deputado Marco Feliciano (PSC-SP) pautou para a próxima sessão da Comissão dos Direitos Humanos e Minorias da Câmara uma proposta que permite aos psicólogos **promover tratamento com o fim de curar/tratar a homossexualidade como uma doença**.

O projeto de decreto legislativo 234/11, do deputado João Campos (PSDB-GO), foi relacionado como primeiro item de tramitação ordinária da pauta da próxima sessão da comissão, que está marcada para o próximo dia 8 de maio.

**'É proibido oferecer cura da homossexualidade', diz presidente do CFP**  
Projeto de bancada evangélica propõe legalizar 'cura gay'  
Feliciano manda polícia observar perfil de manifestantes

Desde que assumiu a presidência da comissão, em março, Feliciano é criticado por declarações consideradas homofóbicas e racistas.

O projeto de Campos quer sustar **trechos de resolução instituídos em artigos instituídos em 1999 pelo CFP (Conselho Federal de Psicologia)**.

O primeiro **trecho** afirma que "os psicólogos não **colaborarão com eventos e serviços que proponham tratamento e cura das homossexualidades**". O texto ainda **proíbe profissionais da área a promoverem qualquer ação que promova favoreça a "patologização de comportamentos ou práticas homoeróticas", mas este trecho, nem adotarão ação coercitiva tendente a orientar homossexuais para tratamentos não é alvo do projeto** solicitado. O texto ainda **impede aos profissionais que participem de Campos, eventos e serviços que proponham a chamada "cura gay"**.

Em outro **de acordo com o segundo artigo da resolução, que o projeto propõe anular, proíbe os psicólogos e ainda estão impedidos de emitir opiniões que reforcem "os preconceitos sociais existentes em relação aos homossexuais como portadores de qualquer desordem psíquica."**

Publicidade

OFERTAS NACIONAIS

Fig. 13: reprodução das modificações identificadas em notícia da *Folha de S. Paulo* de 1.5.2013<sup>32</sup>.

Já a fig. 14 mostra que o jornal *O Globo* simplesmente excluiu o lead de uma notícia, novamente sem qualquer aviso ao leitor.

<sup>32</sup> Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/poder/2013/05/1271838-feliciano-pauta-projeto-que-propoe-legalizacao-da-cura-gay.shtml> (Acesso em 15 set 2013)

OGLOBO  
**ECONOMIA**  
10:52 17/09 DOMINGO 10/03/2013 SÁBADO 09-03-2013

LOGIN | CADASTRE-SE  
PESQUISAR OK

CAPA PAÍS RIO ECONOMIA MUNDO CULTURA ESPORTES MAIS +

TÓPICOS DE ECONOMIA IMPOSTO DE RENDA • PREVIDÊNCIA PRIVADA

PUBLICIDADE

NETFLIX

Assista online a **LOST** hoje mesmo!

1 MÊS GRÁTIS Clique aqui

dzarm. Vestidos por R\$ 55,99

CORTE DOS ROYALTIES NO ESTADO DO RIO PRODUÇÃO FOMENTADA POR SUSPENSÃO DE R\$ 18 BILHÕES EM OBRAS PAGAMENTOS

EM CINCO ANOS, MOVÉIS SOBEM QUATRO VEZES MAIS QUE SALÁRIOS

## Royalties: Rio contra-ataca com projetos de lei para recuperar recursos

Para compensar perda de royalties, novas leis sobre petróleo podem render R\$ 18 bi por ano ao estado

Recomendar 651 Tweet 33 +1 9 COMENTAR 128

MARCELLO CORRÊA (EMAIL, FACEBOOK, TWITTER)  
Publicado: 9/03/13 - 7h00 Atualizado: 9/03/13 - 10:44h 1502



Em defesa dos royalties, manifestantes interditaram a BR-401, no trecho que liga Campos ao Rio na sexta-feira Terceiro // Foto: Rodrigo Siqueira/Ofôia da Manhã

RIO-governo do Estado do Rio pedirá ao Supremo Tribunal Federal (STF) que anule toda a Lei dos Royalties do petróleo sancionada no ano passado pela presidente Dilma Rousseff. A informação do advogado constitucionalista Luis Roberto Barroso - procurador do Estado - segundo informações do G1. Ainda de acordo com o site, Barroso afirmou que a ação é ser levada ao STF questionando a constitucionalidade da lei terá como base três argumentos - dois para derrubar toda a legislação e um para garantir que, se prevalecer a mudança na divisão dos recursos entre os estados, isso tenha validade apenas para os campos de petróleo a serem lixados. - Diante da possibilidade de perder R\$ 38,5 bilhões até 2020 em receitas estaduais com a derrubada dos vetos da presidente Dilma Rousseff à lei que redistribui os royalties do petróleo, a Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro (Alerj) já começou a estudar formas de recuperar recursos. A partir da semana que vem, serão votados pelo menos cinco projetos de lei que, caso sejam sancionados, gerariam R\$ 18,9 bilhões por ano em impostos e taxas.

A primeira medida dos deputados estaduais deve ser a derrubada do veto do governador Sérgio Cabral ao projeto 1877/2012, que cria uma taxa de controle, monitoramento e fiscalização das atividades de exploração e produção de petróleo e gás no Rio. O texto prevê a cobrança de 4 Ufr (R\$9,60) por barril produzido.

PUBLICIDADE

Deixe o MBA que é referência falar por você.  
**MBA FGV**  
Início das aulas em abril de 2013  
Clique e saiba mais.  
PRESENCIAL • ON LINE • CUSTOMIZADO

AGORA EM DESTAQUE

Botafogo Manifestações no campo de Saedorf vence o Vasco, com golnastor acusado de Lucas e é campeão do Taça Guanabara Comissão de Direitos Humanos

Precisando Movimento pede que o deputado Marco Feliciano (PSC-GO) deixe o cargo de presidente da vitória. Alvinho tomou a iniciativa, mas só marcou aos 35 minutos do 2º tempo. Vasco teve um gol anulado logo em seguida Comissão de Direitos Humanos de Gânera

Maracanã começa a receber novo gramado Feliciano: dizimo na igreja, cofre no escritório

rio show

ACADRO - GHORARE - 40 - ANFO - MORAES  
MORREIRA - E - DAVA - MORAES - CELEBRARE - O  
LEUAM - A FUGA

Filme com Eric Bana e Olivia Wilde em cartaz

Fig. 14: reprodução das modificações identificadas em notícia de *O Globo* de 9.3.2013<sup>33</sup>.

<sup>33</sup> Disponível em: <http://oglobo.globo.com/economia/royalties-rio-contra-ataca-com-projetos-de-lei-para-recuperar-recursos-7790002> (Acesso em 15 set 2013).

No exemplo abaixo (fig. 15), o jornal *Zero Hora* atualiza informação da Secretaria de Saúde, corrige imprecisão e muda texto da declaração da fonte.



Vanessa Kanenberg  
vanesa.kanenberg@zerohora.com.br

Há três dias, a família de Davi Murilo Rodrigues Nunes espera a transferência do menino que nasceu em **Santa Cruz do Sul** para que ele tenha chance de vida. Com graves problemas no coração, ele precisa urgentemente de um leito em uma UTI Neonatal especializada em cardiologia — o que só conseguiria em dois hospitais da **Capital**, que estão sem vaga.

Davi nasceu na última sexta-feira com má formação no coração. Desde então, está internado na UTI Neonatal do **Hospital Santa Cruz (HSC)**. Mantido com a ajuda de medicação e aparelhos, ele precisa ser transferido para um hospital especializado, onde deve ser avaliada a necessidade de cirurgia ou até mesmo de um transplante.

**Segundo a** angústia do pai **Ronei Rodrigues Nunes**, industrial de 26 anos, **passa ainda pela negativa dos assessores da Secretaria Estadual de Saúde (SES) e da Secretaria Municipal de Saúde de Porto Alegre que o bebê esteja no cadastro de regulação de leitos. Segundo a secretaria municipal**, o nome de Davi só apareceu no sistema de regulação de leitos na manhã desta terça-feira, embora o pedido tenha sido feito no sábado. O motivo não foi esclarecido. Já a **Secretaria Estadual de Saúde (SES)** afirma que não há registro do menino, **pois a regulação cabe ao município, onde se localizam os hospitais referenciados central de regulação do Estado.**

O **HSC** afirma que o cadastro foi feito nas duas unidades e que a equipe médica faz contato três vezes por dia para reforçar e monitorar o pedido. No entanto, recebeu como resposta, a informação de que as UTIs dos hospitais da Capital estão **lotadas** e que a espera pode durar **cerca de** uma semana.

— A situação **está** muito crítica. Estou tentando de todas as formas, inclusive vou acionar a Justiça. **Meu filho corre risco de vida, mas enquanto** **enquanto** **houver** uma esperança, **eu** vou até o fim — afirma o pai **Ronei Rodrigues Nunes**.

Pai de outro menino, de oito anos, o industrial conta que para a mulher, Vera Lúcia Soares, 19 anos, mãe de primeira viagem, está sendo ainda mais difícil.

Fig. 15: reprodução das modificações identificadas em notícia da *Zero Hora* de 6.8.2013<sup>34</sup>.

Da mesma forma, no exemplo abaixo (fig. 16) o portal *R7* editou o título, atualizou informações sobre o funcionário morto e mudou o número de pessoas encaminhadas ao hospital (passou de 10 para 7).

<sup>34</sup> Disponível em: <http://zerohora.clicrbs.com.br/rs/geral/noticia/2013/08/recom-nascido-espera-ha-tres-dias-em-santa-cruz-do-sul-por-leito-em-uti-especializada-em-cardiologia-4224869.html> (Acesso em 15 set 2013).

**R7** NOTÍCIAS **R7** PUBLICIDADE **R7** SEGURANÇA

Notícias, Entretenimento, Esportes, Fotos e Vídeos  **BUSCAR** E-mail  @R7.com **Senha**

[Página inicial](#) [Notícias](#) [Entretenimento](#) [Esportes](#) [Vídeos](#) [Rede Record](#) [Shopping](#) [Serviços](#) [f](#) [t](#) [v](#)

Publicidade Você está aqui: [Página Inicial](#) / [Notícias](#) / [Rio de Janeiro](#)

**R7** CLIQUE E DIVULGA-SE

**Rio de Janeiro**

23/5/2013 às 16h29 (Atualizado em 24/05/2013 às 06:46:47+)

**Incêndio em Caxias: funcionário de depósito de combustível morre com 90% do corpo queimado em incêndio em Duque de Caxias**

Bombeiros ainda trabalhavam para conter as chamas por volta das 16h20

[Recomendar](#) 28 [Tweet](#) 0 [Print](#) 0 [Share](#)

Texto: **A** **+** **A**

Do R7



[Veja a galeria completa](#)

Incêndio provocou pelo menos uma morte: vítima seria um funcionário da empresa Petrogold, dona do armazém  
*Reprodução Rede Record*

De acordo com a Secretaria Municipal de Saúde, um homem, de 43 anos, morreu no incêndio de grandes proporções que atingiu um depósito de combustíveis em Duque de Caxias, na Baixada Fluminense. Com 90% do corpo queimado, a vítima chegou a ser levada para o Hospital Estadual Adão Pereira Nunes, mas não resistiu aos ferimentos. Ele era funcionário da empresa Petrogold e trabalhava no local quando o fogo começou, **no fim da manhã desta quinta-feira (23)**.

Ainda de acordo com a secretaria, outras sete pessoas foram encaminhadas ao Hospital Adão Pereira Nunes estavam no armazém na hora do incêndio, também em Duque de Caxias. Um homem saiu e revelou em um momento que uma vítima foi confirmada até as outras vítimas já receberam alta às 16h20.

A Secretaria Estadual de Educação informou que o **Hospital Estadual Adão Pereira Nunes montou um esquema especial para receber possíveis vítimas**.

**Quatro quarteirões perto do depósito foram interditados**. Moradores foram encaminhados para abrigos cedidos pela prefeitura.

As chamas, que chegaram a atingir cerca de 40 m de altura, ainda não tinham sido totalmente controladas por volta das 16h20. Bombeiros de vários quarteis atuavam simultaneamente no combate.

A concessionária Ampla informou que interrompeu o fornecimento de energia na região após a fiação elétrica ser atingida pelas labaredas. Testemunhas relataram explosões em meio às chamas no começo da tarde.

**A distribuidora de derivados Petrogold já tinha sido impedida de utilizar o armazém em julho do ano passado**. Segundo a Polícia Federal, a empresa não tinha licença do Inea (Instituto Estadual do Ambiente) para manter combustíveis naquele local.

**Rio de Janeiro**

Luiz Bacci  
Mariana Leão  
Paulo Amendola  
Wagner Montes

Ao vivo  
Enviar vídeo  
Notícias  
Fotos  
Glossário  
Etiquetas  
Mural  
Vídeos  
Balança Geral RJ  
RJ Record  
RJ no Ar  
Rec Bôla  
Record Notícias RJ  
Direto da Redação RJ  
Hoje em Dia RJ  
Cidade Alerta RJ  
São Paulo  
Saúde  
Segundo a

Fig. 16: reprodução das modificações identificadas em notícia do R7 de 23.5.2013<sup>35</sup>.

<sup>35</sup> Disponível em: <http://noticias.r7.com/rio-de-janeiro/incendio-em-caxias-funcionario-de-deposito-de-combustivel-morre-com-90-do-corpo-queimado> (Acesso em 15 set 2013).

Por fim, a fig. 17 mostra que o portal *GI* editou o título da notícia e mudou uma informação: na verdade o número de multas que dobrou foi o de motoristas por embriaguez e não o número total de multas. Além disso, no penúltimo parágrafo, há uma imprecisão com os números totais e os específicos de embriaguez.

**GI VALE E REGIÃO**

oferecimento

busca

GI - Na TV - Esporte Aeroportos - VC no G1 - Regiões

22/04/2013 11:04 - Atualizado em 22/04/2013 20:11:04

## Número de Feriado termina sem mortes e com o dobro de multas por embriaguez dobrou nas estradas do Vale

Balanço da Polícia Rodoviária Estadual no feriado aponta 50 acidentes e 4-167 multas.

**Não houve registro de mortes, mas sete pessoas ficaram gravemente feridas** motoristas-embriagados dobrou nas rodovias que cortam região.

Do G1 Vale do Paraíba e Região

1 comentário

Twitter

Recomendar

Dois 202 mil veículos que trafegaram pelas rodovias do Vale no feriado, pelo menos 60 mil devem ter passado pela Rodovia dos Tamoios. (Foto: Carlos Santoro/G1)

**saiba mais**

**Rodovia dos Tamoios registra 26 km de congestionamento, diz RER**

**Tamoios, Dutra e Oswald Cruz têm lentidão; veja a situação das rodovias**

O número de acidentes e feridos nas rodovias estaduais que cortam o Vale do Paraíba diminuiu neste fim de semana prolongado da Semana Santa, se comparado com o mesmo período de 2012. Em contrapartida, a aplicação de multas a motoristas embriagados mais que dobrou no mesmo período.

De acordo com o balanço, divulgado pela Polícia Rodoviária Estadual nesta terça (17), foram registrados 50 acidentes com 34 feridos, sendo 7 em estado grave. Não foi registrada nenhuma morte. Em 2012, foram 67 acidentes com 46 feridos, sendo 10 em estado grave e uma vítima fatal.

O número de autuações a motoristas embriagados **são praticamente dobrou** no mesmo período e são 1.167 autuações, 36 foram por dirigir alcoolizados. Em 2012, são 602 autuações-13 em 2012 para 28 em 2013. No geral foram 1.167 autuações neste feriado contra 1.002 autuações no mesmo feriado no ano passado por embriaguez.

A estimativa é que 202 mil veículos tenham passado pelas rodovias estaduais do Vale neste feriado. Somente na Tamoios, o fluxo foi de 60 mil veículos.

**Publicidade**

**Vale do Paraíba e Região**

veja tudo sobre >

**Publicidade**

**GI primeira página**

**Passageiros relatam briga entre jovem e motorista de ônibus** Produção industrial tem pior resultado desde 2009

**Disparidade pode ter causado o acidente que matou 7 na Avenida Brasil** elecc-Resposta 2.494 em fevereiro, 100 R\$ (G1). Resultado quase-cinco mil de janeiro.

Fig. 17: reprodução das modificações identificadas em notícia do *GI* de 2.4.2013<sup>36</sup>.

<sup>36</sup> Disponível em: <http://g1.globo.com/sp/vale-do-paraiba-regiao/noticia/2013/04/feriado-termina-sem-mortes-e-com-o-dobro-de-multas-nas-estradas-do-vale.html> (Acesso em 15 set 2013).

### 3.3.2 Falha 2: Retificação não visível

Esse fenômeno foi percebido nos webjornais da *Folha de S. Paulo* e *Zero Hora*. Mesmo com modificações na notícia, a data e o horário de atualização não são alterados na página. Tal fato pode ter ocorrido por erro técnico no gerenciador de conteúdo (que deveria identificar as modificações de forma automática), mas trata-se de uma falha, pois se já é difícil para o leitor saber o que foi atualizado quando a data e hora são exibidos, imagina quando isso não acontece.

No exemplo abaixo (fig. 18), nota-se um erro de ortografia e um erro no mês de lançamento do aplicativo da Receita Federal. Duas modificações feitas na página da notícia, sem qualquer menção à data e hora da atualização.

Opinião - Política - Mundo - Economia - Cotidiano - Esporte - Cultura - F5 - Tec - Ciência - Saúde - Blogs - +SEÇÕES -


 LOGIN | LOGOUT  
 ASSINE A FOLHA  
 ATENDIMENTO

# FOLHA DE S. PAULO

\*\*\* UM JORNAL A SERVIÇO DO BRASIL

TERÇA-FEIRA, 2 DE ABRIL DE 2013 16H45

SÃO PAULO 20,3°C  
OUTRAS CIDADES

Site  OK

TEMAS DO DIA  CLASSIFICADOS - TV FOLHA HORÓSCOPO ACERVO FOLHA

ÚLTIMAS NOTÍCIAS Pyongyang impede ac

## mercado

01/04/2013 - 11h59

### Contribuinte pode preencher e enviar declaração de IRPF em smartphones e tablets

CAROLINA OMS  
DE BRASÍLIA

23
  0



A partir desta segunda-feira (1º), cerca de 5 milhões de contribuintes podem preencher e enviar a sua declaração do Imposto de Renda Pessoa Física (IRPF) por meio de smartphones e tablets.



O contribuinte interessado em utilizar a nova modalidade deve baixar o aplicativo m-IRPF, destinado a pessoas físicas residentes no Brasil e que será ofertado pela Receita para tablets e smartphones com os sistemas operacionais iOS e Android.

Se você estiver acessando de um dispositivo móvel, clique [aqui para baixar o aplicativo no sistema iOS](#) e [aqui para o sistema Android](#).

Acesse especial da [Folha](#) sobre o Imposto de Renda de 2013  
Folha e IOB Folhamatic respondem perguntas: veja como participar  
[Para apanhar sonogadores, leão cruza dados de oito documentos](#)

A apresentação da declaração por meio do m-IRPF poderá ocorrer somente no período de 1º a 30 de abril de 2013. Segundo o secretário da Receita, Carlos Alberto Barreto, "como se trata do primeiro ano [do aplicativo], há algumas restrições". Profissionais liberais ou contribuintes que possuam um financiamento de imóveis, por exemplo, não poderão usar o aplicativo.

Segundo a Receita Federal, não poderão utilizar o aplicativo contribuintes que receberam rendimentos de pessoa física ou do exterior ou que tiveram ganho de capital. Contribuintes que possuam dívidas que precisam ser declaradas também ficaram de fora, entre outras restrições.


Outra limitação é que, ao contrário do programa para computadores pessoais, o contribuinte não consegue recuperar a declaração anterior e seus dados associados.

O programa, no entanto, vai recuperar informações das bases de dados da Receita, como nome do titular, dependentes, dos médicos, das empresas, do plano de saúde, entre outros.

Há ainda a possibilidade de salvar o rascunho da declaração não finalizada e [recuperá-la](#) depois, inclusive em outros dispositivos móveis.

"A expectativa é ampliar para o próximo ano as possibilidades de declarações, sem essas limitações", disse Barreto.

Segundo a Receita Federal, mais de cem mil brasileiros já possuem o aplicativo, que foi lançado no dia 15 de março, mas só permitia que o contribuinte simulasse a sua declaração. Com a atualização, esses contribuintes agora podem enviar sua declaração através de seus smartphones ou tablets, sem necessidade de baixar um novo aplicativo.

 Siga a Folha de S. Paulo no Twitter

### envie sua notícia

Folha de S. Paulo no 


**Folha de S. Paulo**  
 Curtir Você curtiu isso.

Você e outras 1.504.641 pessoas curtiram Folha de S. Paulo.



Plugin social do Facebook

### as últimas que você não leu

1. Erros: Celulares devem entrar na lista de produtos essenciais com troca imediata
2. Vendas de material de construção caem 2% no trimestre
3. Embarque de soja brasileira deve ser normalizado, diz consultoria alemã
4. Consultoria dá 4 dicas para chefes e equipes se desconectarem do trabalho
5. Liberação de carga em aeroportos brasileiros leva mais de uma semana, diz Firjan

PUBLICIDADE

**Home Theater**  
 A partir de R\$ **119,00**





Fig. 18: reprodução das modificações identificadas em notícia da *Folha de S. Paulo* de 1.4.2013<sup>37</sup>.

<sup>37</sup> Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/1255363-contribuinte-pode-preencher-e-enviar-declaracao-de-irpf-em-smartphones-e-tablets.shtml> (Acesso em 15 set 2013).



Na fig. 19, a *Zero Hora* incluiu na matéria a posição oficial do governo do Estado sobre a greve dos professores, mas essa importante modificação não refletiu a atualização da data e horário da notícia.

**ZERO HORA**

ZH Cultura e Lazer Economia zhEsportes Geral Mundo Polícia Política

Plantão Blogs Multimídia ZHTV Participe Aplicativos Edição

**Geral**

Zero Hora Geral Notícias

**Ponto mantido** 11/09/2013 | 20h59

## Justiça proíbe Rio Grande do Sul de cortar ponto dos professores em greve

Decisão foi divulgada na noite desta quarta-feira pelo Tribunal de Justiça do Estado

0 Tweet 0 Recomendar 0 +1 2

O governo estadual não poderá cortar o ponto ou realizar descontos no contracheque dos professores que aderiram à greve do magistério no Rio Grande do Sul. A decisão do Tribunal de Justiça do Estado foi emitida em decisão liminar no início da noite desta quarta-feira, **após o executivo gaúcho acenar com a medida em negociação à tarde.**

Na sentença, o desembargador Rui Portanova aceitou o argumento da categoria, de que o direito à greve é previsto na Constituição e que ameaças contra este direito significariam uma coação.

Segundo a presidente do Cpers/Sindicato, Rejane de Oliveira, a ação foi movida pelo comando de greve quando o governo começou a ameaçar os grevistas. Conforme a presidente, a ação procurou proteger as reivindicações da classe, principalmente no que toca o cumprimento do piso nacional.

— Além de nos ajudar a firmar o processo de greve deste ano, a decisão também abre um precedente para a classe trabalhadora de lutar pelos seus direitos — afirma Rejane.

**Por meio da assessoria de imprensa da Secretaria da Educação, o governo do Estado afirmou que não faria uma avaliação da liminar. A posição oficial é que "para o governo, o importante é a recuperação das aulas".**

Na quinta-feira, às 14h, o governo deve se reunir com o sindicato para debater a proposta da classe sobre o vale-refeição, que não é garantido ao professor quando este fica doente.

Fig. 19: reprodução das modificações identificadas em notícia da *Zero Hora* de 11.9.2013<sup>38</sup>.

<sup>38</sup> Disponível em: <http://zerohora.clicrbs.com.br/rs/geral/noticia/2013/09/justica-proibe-rio-grande-do-sul-de-cortar-ponto-dos-professores-em-greuve-4265658.html> (Acesso em 15 set 2013).

### 3.3.3 Falha 3: Interrupção do processo de retificação

Quando um erro deve ser retificado em forma de errata? Ang e Nadarajan (1999) fizeram um estudo sobre erro com webjornais americanos, e essa foi uma das questões centrais. As autoras questionaram quando se deve simplesmente corrigir o erro sem um aviso de correção (errata); quando é preciso deixar o erro visível e fazer a correção; ou ainda quando é necessário corrigir o erro e dar a errata.

As respostas apontaram os seguintes caminhos: chamar atenção para pequenos erros pode ser contra-producente (erros em locais e datas, ortográficos e de digitação). “Esses podem ser corrigidos online sem emitir uma errata”<sup>39</sup> (ANG e NADARAJAN, 1999, p. 11). Mas no caso de erros materiais (erros de título, declaração errada, erros factuais e omissões), uma errata é necessária.

De fato pequenos erros muitas vezes não pedem uma retificação em forma de errata, mas eles devem sempre ser corrigidos. Um erro ortográfico, por exemplo, pode ser considerado pequeno e rapidamente ser corrigido. Não queremos dizer, com isso, que trata-se de algo normal. Pelo contrário, é um fato preocupante, mas que não necessita de um aviso de correção para o leitor.

Nos exemplos abaixo, veremos casos em que a errata não seria necessária e outros em que a simples mudança de uma palavra transforma toda a notícia e, por isso, pede uma retificação explícita. Em todos os exemplos selecionados, no entanto, não houve errata, mas somente a modificação na página, sem aviso algum para o leitor.

A fig. 20 mostra um erro de digitação no título de uma notícia da *Folha de S. Paulo*. Apesar de estar em local de destaque, avaliamos

---

<sup>39</sup> Tradução livre do original: “These can be simply corrected online without running a correction notice” (ANG e NADARAJAN, 1999, p. 11).

que não seria necessária uma errata, pois trata-se de um erro pequeno e que não compromete a informação como um todo.

The screenshot shows the top navigation bar of the Folha de S. Paulo website with categories like Opinião, Política, Mundo, Economia, Cotidiano, Esporte, Cultura, F5, Tec, Ciência, Saúde, Blogs, and SEÇÕES. The main header features the newspaper's logo 'FOLHA DE S. PAULO' and the slogan 'UM JORNAL A SERVIÇO DO BRASIL'. Below the header, there are sections for 'TEMAS DO DIA', 'CLASSIFICADOS', 'TV FOLHA', 'HORÓSCOPO', and 'ACERVO FOLHA'. The main content area is titled 'mundo' and features a news article with the headline 'Bombas nucleares nucleares são a vida da Coreia do Norte, afirma regime'. The word 'nucleares' is highlighted in yellow, and a red box indicates a correction from 'nucleares' to 'nuclares'. The article is dated 31/03/2013 - 09h50. There are also social media links and a 'envie sua notícia' button.

Fig. 20: reprodução de modificação identificada em notícia da *Folha de S. Paulo* de 31.3.2013<sup>40</sup>.

Já no exemplo abaixo (fig. 21), *O Globo* informou que o ex-jogador de basquete Oscar Schmidt estava fazendo sessões de quimioterapia, mas depois mudou a informação para radioterapia. Neste caso, não se trata de um erro pequeno, pois são procedimentos diferentes e, para o leitor, importa ser informado corretamente. Dessa forma, avaliamos ser necessária uma errata.

<sup>40</sup> Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/mundo/1255011-bombas-nuclares-sao-a-vida-da-coreia-do-norte-afirma-regime.shtml> (Acesso em 15 set 2013).

O GLOBO

# ESPORTES

10:40 QUARTA, 28 DE 2013 TERÇA 28-05-2013

CAPA PAÍS RIO ECONOMIA MUNDO TECNOLOGIA CULTURA ESPORTES MAIS +

TÓPICOS DE ESPORTES BOTAFOGO • FLAMENGO • FLUMINENSE • VASCO

PUBLICIDADE

kanui

MOLETONS INVERNO  
A partir de R\$139,90  
CONFIRA AGORA

FILA  
a partir de R\$ 49,99  
PRIVILEJA

PUBLICIDADE

ACESSE E VEJA  
COMO CONCORRER  
A UMA VIAGEM  
ROMÂNTICA.

## Ex-jogador de basquete Oscar trava batalha contra câncer no cérebro

Situação do

Mão Santa se submeteu a uma cirurgia em abril e está fazendo sessões de radioterapia considerada grave

Recomendar 1,5 mil Tweet 338 +1 147

CLAUDIO NOGUEIRA (EMAIL FACEBOOK TWITTER)  
CAROL KNORLOCH (EMAIL FACEBOOK TWITTER)  
Publicado: 28/05/13 - 14h26 Atualizado: 28/05/13 - 21:44h0358



Oscar durante os jogos Pan-Americanos de 2007, quando atuou como comentarista na TV. Ex-jogador da seleção de basquete luta contra câncer Marcelo Theobald / Marcelo Theobald/17-07-2007

RIO - Maior jogador da história do basquete brasileiro, Oscar Schmidt vem enfrentando o adversário mais difícil de sua vida. O ex-atleta, de 55 anos, luta contra um câncer no cérebro e está em tratamento, com sessões de radioterapia. No dia 30 de abril, o Mão Santa passou por uma cirurgia para a retirada do tumor, no Hospital Albert Einstein. A operação não foi divulgada e a notícia veio a público no último fim de semana, através de uma rede social. Em 2011, Oscar já havia retirado um nódulo no mesmo local, porém benigno. A doença foi descoberta após o ex-jogador desmaiar em um spa durante viagem aos Estados Unidos.

AGORA EM DESTAQUE

Em dia de 'Pibinho' e decisão Aécio quer que Dilma se desculpe em reunião nacional sobre juros dólar vai a R\$ 2,11 e Ruvaca tem forte queda no Bolsa Família

Alta Ela disse ter havido um ato criminoso e desumano e está na obrigação de pedir desculpas também pela omissão da moeda americana coloca mais pressão sobre o Copom, que decide hoje o nível da taxa básica de juros. Bolsa paulista recua com fraco desempenho do PIB no 1º trimestre, ações de varejistas e construtoras caem

Analistas reduzem previsão de alta do PIB Brasil ainda uma força no ano para até 2% futebol, diz Neymar

Resultado ruim para a indústria e para o consumo das famílias preocupa

Infográfico: confira os restaurantes-logador, agora do PIB do 1º trimestre

Resultado de 0.6% mostra que estagnação Barcelona, bota fé no consumo Brasil ne-Copa das famílias e retração industrial seguraram crescimento Confederações

Feriadão: confira as estreias e

Fig. 21: reprodução de modificação identificada em notícia de *O Globo* de 28.5.2013<sup>41</sup>.

<sup>41</sup> Disponível em: <http://oglobo.globo.com/esportes/ex-jogador-de-basquete-oscar-trava-batalha-contracancer-no-cerebro-8523787> (Acesso em 15 set 2013).

Conforme fig. 22, o *portal G1* publicou que “Duas pessoas ficam feridas após colisão envolvendo metrô em Teresina”, e logo abaixo que “cerca de 150 pessoas estavam no metrô, mas ninguém ficou ferido”. Depois, mudou a informação, destacando que, na verdade, três pessoas que estavam no metrô haviam sido feridas. Ou seja, contando com os dois funcionários, já seriam cinco feridos, no total. Apesar da retificação no título, o texto permaneceu com erro, pois a última frase continua afirmando que “cerca de 150 pessoas estavam no metrô, mas ninguém ficou ferido”. Além de não mencionar os erros, o *G1* não corrigiu a informação de forma completa, deixando vestígios dos erros. Neste caso, fica clara a necessidade de uma errata.

16/05/2013 11h37 - Atualizado em 16/05/2013 11h52:37

## Três Duas pessoas ficam feridas após colisão envolvendo metrô em Teresina

O acidente aconteceu por volta das 9h30 desta quinta-feira (16) na capital. Cerca de 150 pessoas estavam no metrô e **três ficaram feridas**, mas ninguém ficou ferido.

De O1 R

2 comentários


 9


 Recomendar 23


Colisão aconteceu na altura do Bairro Ilhotas, Zona Sul de Teresina (Foto: Gil Oliveira/G1)

Um acidente envolvendo o metrô e um trem chamado de auto de linha da Transnordestina deixou a linha férrea de **Teresina** interditada por algumas horas. A colisão aconteceu por volta das 9h30 desta quinta-feira (16), na altura do bairro Ilhotas, próximo ao Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Praças (CFAP), na Zona Sul da capital. Dois funcionários que estavam no auto de linha ficaram feridos.



Dois pessoas ficaram feridas após a colisão (Foto: Gil Oliveira/G1)

De acordo com o diretor da Companhia Metropolitana de Transporte Público de Teresina, Antonio Sobral, no momento do acidente o metrô estava fazendo o trajeto Centro/Zona Sudeste e o Alto de Linha vinha na direção contrária.

"Ainda vamos apurar as causas do acidente, mas acreditamos que houve uma falha de comunicação porque já se sabe que o metrô circula nesse horário e o trem apenas duas vezes na semana", disse o diretor.

Ainda segundo Sobral, o acidente não tomou proporções maiores porque o metrô já estava

próximo a uma das estações e estava com uma velocidade baixa. Cerca de 150 pessoas estavam no metrô, mas ninguém ficou ferido.

PUBLICIDADE



Piauí

veja tudo sobre &gt;

Brasil

+

Teresina

+

PUBLICIDADE



G1 primeira página

**Venda de imóveis residenciais novos cresce 84% em SP**  
**Senado inicia sessão e tem até a meia-noite para votar MP dos Portos**

**Dados se referem** Se matéria não for votada até o fim do dia no Senado, perde a marcovabilidade. No 1º tri, vendas tiveram alta de 27,1%, diz Secovi.

Fig. 22: reprodução de modificação identificada em notícia do G1 de 16.5.2013<sup>42</sup>.

<sup>42</sup> Disponível em: <http://g1.globo.com/pi/piaui/noticia/2013/05/duas-pessoas-ficam-feridas-apos-colisao-envolvendo-metro-em-teresina.html> (Acesso em 15 set 2013).

No exemplo abaixo (fig. 23), o portal R7 afirmou, no primeiro parágrafo da notícia, que “diante da onda de violência que já deixou 106 mortos...”; e ainda disse, no subtítulo da matéria, que “neste sábado, 25 pessoas foram presas, segundo cinco advogados”. Duas palavras erradas foram o bastante para mudar completamente a informação. Na verdade, não foram 106 mortos, mas 106 ataques; e a informação dos 25 presos não havia sido passada pelos advogados (como sugere a palavra “segundo”). Era: 25 pessoas foram presas, *sendo* cinco advogados. Os erros permaneceram ao longo de quase 24 horas no site do R7. Inclusive a matéria foi manchete do portal durante todo o dia 16. Depois, foi simplesmente retificada sem qualquer errata que, nesse caso, seria extremamente necessária.



**R7**  
NOTÍCIAS

**GPS/Tablet 5.0"**  
Com Alerta de Radar e Android 4.0



**4x DE**  
**RS 124,75**

**R7 SHOPPING**

**CLIQUE**

---

Notícias, Entretenimento, Esportes, Fotos e Vídeos

**BUSCAR**

**E-mail**

@R7.com **Senha**

---

**Página Inicial** | **Notícias** | **Entretenimento** | **Esportes** | **Vídeos** | **Rede Record** | **Shopping** | **Serviços**



---

Publicidade



174<sup>de</sup> Fevereiro de 2013

**Notícias**

Baboo

Brasil

Brasil Escola

Carros

**Cidades**

Notícias

Fotos

Glossário

Enquetes

Mural

Sim Notícias

Dicionário

Distrito Federal

Downloads

Economia

Educação

Eleições 2012

Empregos

Esquísitices

Imóveis

Internacional

Jus Navigandi

Você está aqui: Página Inicial/Notícias/Cidades

## Cidades

16/2/2013 às 12h17 (Atualizado em 17+02/2013 às 06+5h20+4)

# Polícia de Santa Catarina cumpre mandados de prisão em meio à onda de violência no Estado

Neste sábado, 25 pessoas foram presas, **sendose**segundo-cinco advogados


Texto: 

Do R7



Diante da **onda de violência que já somadeixou 106 ataquesmortos**, a polícia catarinense deu início, na noite **desta**de-sexta-feira (16), a uma operação para cumprir um total de 97 mandados de busca e apreensão.

Até o fim da manhã deste sábado (17), segundo assessoria do governo catarinense, 25 pessoas foram presas. **Entre**Dentre-elas, cinco são advogados que estariam repassando informações de dentro das cadeias para criminosos do lado de fora.

Além dos presos nas últimas horas, 45 já estavam detidos. Assim, segundo a assessoria do governo, ficariam faltando 27 detenções. São palcos da operação iniciada na noite de sexta-feira 12 municípios: Florianópolis, Palhoça, São José, Blumenau, Indaial, Itajaí, Criciúma, Tubarão, Gaspar, Jaraguá do Sul, Balneário Camboriú e Camboriú.

CADUROLIMIFOTOARENA/ESTADÃO CONTEÚDO

Polícia de Santa Catarina cumpre mandados de prisão em meio à onda de violência no Estado

Fig. 23: reprodução de modificação identificada em notícia do R7 de 16.2.2013<sup>43</sup>.

No exemplo a seguir, o webjornal da *Zero Hora* informou que assaltantes levaram cerca de R\$ 70 mil da agência, e depois mudou para R\$ 107,8 mil, quantia bem diferente da informada inicialmente (fig. 24). Além disso, a matéria publicou uma fala do delegado, que afirmou

<sup>43</sup> Disponível em: <http://noticias.r7.com/cidades/policia-de-santa-catarina-cumpe-mandados-de-prisao-em-meio-a-onda-de-violencia-no-estado-17022013> (Acesso em 15 set 2013).



terem sido trocados mais de 40 tiros. Posteriormente, o webjornal excluiu essa informação e acrescentou que houve “mais troca de tiros”. Há um agravante nessa mudança, pois ela foi feita na fala do entrevistado. Então o delegado disse que foram 40 tiros e depois que foram só tiros? De quem foi o erro? A matéria prosseguiu com mais equívocos: o nome de um dos suspeitos, que não é Igor, mas sim Ivo; e o número de armas recuperadas (que passou de quatro para cinco). Igualmente neste caso está clara a necessidade de uma errata, que, no entanto, não aconteceu.

Vanessa Kanenberg  
vanessa.kanenberg@zerohora.com.br



Assaltantes invadiram a agência do Banco do Brasil de **São Paulo das Missões**, na região das Missões, por volta das 10h30min desta terça-feira. Houve troca de tiros com a Brigada Militar e, na fuga, o trio de bandidos levou como refém o **gerente** da agência.

Segundo o delegado Afonso Stangherlin, mais de **100 tiros** foram disparados em frente ao banco, que fica no Centro do município de 6,3 mil habitantes. A BM fez um cerco ao redor da agência, mas os assaltantes conseguiram furar o bloqueio e fugiram num Kadett, levando cerca de R\$ **107,870 mil da agência, além do** gerente.

— Houve novo confronto na Vila Dona Otília, **mas como quando foram trocados mais de 40 tiros. Como** um trator bloqueou a passagem, os bandidos fugiram a pé e o refém conseguiu escapar. Nesse confronto, um soldado foi atingido na cabeça. **Depois teve mais troca de tiros — relata** o delegado.

Os assaltantes fugiram em direção à cidade vizinha de **Roque Gonzales**, que fica na divisa com São Paulo das Missões, e se esconderam em um matagal. Cerca de três horas depois, a força-tarefa montada pela BM de município da região, com reforço da Polícia Civil, **prende**u o trio em flagrante.

Os suspeitos foram **identificados** como Horacilino Batista da Silva, 72 anos, **Ivo** e **Igor** Johnson Moura da Rosa, 32 anos, e João Carlos de Moura, de idade não confirmada. Segundo a polícia, eles são moradores de São Nicolau, município que fica a cerca de 60 quilômetros do local do assalto.

Além do dinheiro roubado do banco, a polícia recuperou **cinco** ~~quatro~~ **armas**, entre elas uma espingarda calibre 12 e **duas** ~~uma~~ **pistolas** de 9 mm, de uso restrito do Exército e **fabricadas na Argentina**.

O **PM atingido** por disparo foi medicado e passa bem. Diversas viaturas e veículos de moradores foram alvejados, mas não há registro de outros feridos. A **perícia** foi acionada para analisar a agência assaltada.

Fig. 24: reprodução de modificação identificada em notícia da *Zero Hora* de 6.8.2013<sup>44</sup>.

<sup>44</sup> Disponível em: <http://zerohora.clicrbs.com.br/rs/policia/noticia/2013/08/capturado-trio-suspeito-de-assaltar-banco-e-fazer-gerente-refem-em-sao-paulo-das-missoes-4224894.html> (Acesso em 15 set 2013).

### 3.3.4 Falha 4: Revisão deficiente

O fato de pequenos erros não pedirem uma retificação em forma de errata, como pontuamos anteriormente, não exclui a necessidade da revisão do texto antes de sua publicação. Foram inúmeros os exemplos coletados com erros de ortografia, digitação, concordância gramatical, entre outros. Parece que, em nome da velocidade, o repórter primeiro publica e depois revisa, comprometendo assim a qualidade da informação.

A inexistência de uma revisão acurada (e, além disso, a extinção do cargo de revisor nos veículos jornalísticos, já mencionada neste estudo), contribuem para o aumento dos pequenos erros. É como se houvesse uma ‘edição fina’, mas ela só é feita após a publicação da notícia. Diante disso, como mensurar quantos leitores tiveram acesso à versão da notícia com esses erros? Sabemos que, ao ser publicada, a notícia entra para a lista das mais recentes ou até mesmo ganha destaque na capa do webjornal. Quanto tempo o repórter ou editor demora para perceber esses pequenos erros e, conseqüentemente, consertá-los? Trata-se de um risco desnecessário, que pode influenciar diretamente na percepção da qualidade do webjornal pelo leitor.

Ao problematizar o processo de produção no jornalismo online, Schwingel (2012) chega aos seguintes sistemas: o de composição, que compreende a seleção e hierarquização das informações aplicadas à arquitetura da informação da matéria; o de edição, que trata da revisão e adequação do conteúdo; e o de disponibilização, quando a notícia, efetivamente, é publicada.

Nota-se a preocupação da autora em enfatizar a necessidade da revisão do conteúdo na etapa que antecede à disponibilização. Nos

exemplos abaixo, vemos que, na prática, o que acontece é o oposto disso. Schwingel prossegue com sua proposta do que seria o sistema de edição ideal no jornalismo online, incluindo o que ela chama de controle de versões.

A cada informação que o jornalista acrescentasse, o editor seria avisado da inclusão e acompanharia a composição da matéria. Cada alteração no conteúdo seria registrada em um subsistema, revelando o autor, data e horário, bem como a alteração específica, que ficaria disponível a todos os envolvidos na elaboração da matéria. (SCHWINGEL, 2012, p. 165)

A proposta da autora mostra sua preocupação com as modificações feitas na matéria, seja pelos repórteres ou por editores. Acrescentamos aqui a sugestão de uma funcionalidade que poderia integrar esse controle de versões: ao finalizar a matéria, a versão feita pelo repórter (1.0) seria encaminhada para uma segunda etapa (versão 2.0), que poderia ficar a cargo do editor ou mesmo de outro repórter. Nela, seria feita, efetivamente, a revisão do conteúdo. Concluída essa fase, aí sim a matéria seria publicada no webjornal.

Embora pareça, em princípio, um empecilho à agilidade na publicação da notícia, essa etapa no processo de edição evitaria os erros que veremos a seguir, recorrentes no jornalismo online.

Conforme fig. 25, o portal *GI* cometeu dois erros de digitação na matéria, com a ênfase de que “câmaras” e “câmeras” têm sentidos distintos. Pequenos erros que poderiam ter sido evitados com uma boa revisão.



03/04/2013 17h16 - Atualizado em 03/04/2013 20:47h 2/46

## Tanque de amônia explode e atinge pacientes de PS em Araçatuba, SP

Oito pessoas foram internadas na Santa Casa com intoxicação. Área foi evacuada em um raio de 200 metros; 200 kg do gás vazaram.

Do G1 Rio Preto e Araçatuba

1 comentário

Tweetar 9

Recomendar 23



telhado da empresa ficou parcialmente destruído e chegou a atingir casas vizinhas. Cerca de 200 kg do gás que estavam no sistema vazaram.

### saiba mais

**Cetesb multa empresa em R\$ 145 mil por explosão em Rio Preto, SP**

**Vítimas se recuperam após intoxicação por amônia em Rio Preto**

Uma explosão no tanque de amônia de um frigorífico atingiu pacientes que aguardavam atendimento no Pronto Socorro do bairro Aviação, em Araçatuba (SP). Oito pessoas foram internadas por intoxicação.

A explosão foi no início da tarde desta quarta-feira (3), em um frigorífico de peixes. A amônia que fica armazenada em cilindros, segue por tubulações até as câmaras e câmaras frias. Uma das tubulações se rompeu. Com o impacto, o

A área foi evacuada em um raio de 200 metros. Moradores tiveram que sair de suas casas por conta do cheiro forte. No momento da explosão não havia funcionários no local, todos estavam em horário de almoço. Apenas o proprietário do local, Renato Torchetti, estava em uma das salas e por sorte não foi atingido.

PUBLICIDADE

**Bensaúde**  
Respeito à sua Vida.  
O Plano de Saúde do Hospital Beneficência Portuguesa

### Rio Preto e Araçatuba

veja tudo sobre &gt;

Araçatuba



PUBLICIDADE

**DE PONTA**  
**PONTA**  
Domingo, logo após o Fantástico

G1 primeira página

Chorão morreu por

Fig. 25: reprodução de modificação identificada em notícia do G1 de 3.4.2013<sup>45</sup>.

Da mesma forma, a fig. 26 mostra matéria da *Folha de S. Paulo* com pequenas edições e imprecisões (no caso da palavra ‘raptado’, que foi trocada pela palavra ‘sequestrado’).

<sup>45</sup> Disponível em: <http://g1.globo.com/sao-paulo/sao-jose-do-rio-preto-aracatuba/noticia/2013/04/tanque-de-amonia-explode-e-atinge-pacientes-de-ps-em-aracatuba-sp.html> (Acesso em 15 set 2013).

Opinião - Política - Mundo - Economia - Cotidiano - Esporte - Cultura - F5 - Tec - Ciência - Saúde - Blogs - +SEÇÕES -


 LOGIN | LOGOUT  
 ASSINE A FOLHA  
 ATENDIMENTO

# FOLHA DE S. PAULO

★ ★ ★ UM JORNAL A SERVIÇO DO BRASIL

SÃO PAULO 15°C  
OUTRAS CIDADES

SEXTA-FEIRA, 24 DE MAIO DE 2013 08H19

Site [ ] OK

TEMAS DO DIA [ ] CLASSIFICADOS - TV FOLHA HORÓSCOPO ACERVO FOLHA

ÚLTIMAS NOTÍCIAS Curta brasileiro ganha menção especial na Quinzena dos Realizadores

EN ES

## cotidiano

PUBLICIDADE

Maior | Menor | Enviar por e-mail | Comunicar erros | Link [ ]

Siga a Folha de S. Paulo no Twitter  Seguir

 **envie sua notícia**

Folha de S. Paulo no 


 Folha de S. Paulo  
 Curtir Você curtir isso.

Você e outras 1.612.361 pessoas curtiram Folha de S. Paulo.


 Plug-in social do Facebook

### as últimas que você não leu

1. Ao oferecer bônus, governo admite que polícia não cumpre seu dever, diz leitor
2. Suspeito morre após troca de tiros com policiais na marginal Tietê

Fig. 26: reprodução de modificação identificada em notícia da *Folha de S. Paulo* de 23.5.2013<sup>46</sup>.

A notícia abaixo, do webjornal da *Zero Hora* (fig. 27) também contém diversas edições, inclusive com adequação ao padrão adotado pelo veículo (por exemplo, ‘centro’ com letra minúscula ao invés de maiúscula).

<sup>46</sup> Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2013/05/1283427-policia-prende-suspeitos-de-cometer-sequestros-relampago-em-sao-paulo.shtml> (Acesso em 15 set 2013).

[ZH](#) [Cultura e Lazer](#) [Economia](#) [zhEsportes](#) [Geral](#) [Mundo](#) [Polícia](#) [Política](#)

[Plantão](#) [Blogs](#) [Multimídia](#) [ZHTV](#) [Participe](#) [Aplicativos](#) [Edição](#)

## Geral

[Zero Hora](#) [Geral](#) [Notícias](#)

**Samu em xeque** 21/08/2013 | 19h31

### Secretário confirma que havia seis ambulâncias disponíveis quando idoso passou mal no Centro

Carlos Casartelli contraria o que havia dito a coordenadora do Samu, Rosane Ciconet

Eduardo Rodrigues  
 eduardo.rodrigues@diariogaucho.com.br

Havia seis ambulâncias do Samu disponíveis, em diferentes bases da Capital, no momento em que o repórter da RBS TV Manoel Soares acionou o serviço, para que o jardineiro e segurança Orlando Francisco Rodrigues da Silva, 70 anos, fosse socorrido no Centro, na terça-feira.

A informação foi dada **na tarde desta quarta** ~~ontem~~ pelo secretário municipal de Saúde, Carlos Casartelli, e contraria o que havia dito a coordenadora do Samu de Porto Alegre, Rosane Ciconet. Ela alegou que as 15 ambulâncias das quais dispõe o serviço estavam em atendimento na hora da chamada.

**Leia mais:**  
**MP vai investigar caso do idoso que morreu após demora no atendimento**  
**VÍDEO: Bombeiro tentou auxiliar idoso que sofreu mal súbito e morreu no HPS**

**Saúde afastou o médico**

Orlando morreu por volta das 11h de terça-feira após aguardar vários minutos por socorro especializado no ~~centro~~ **Centro** da Capital. O repórter Manoel Soares, que estava próximo ao local, contactou o Samu em busca de socorro. ~~Nono~~ telefonema, que foi registrado e veiculado pela **RBS TV** ~~RBS-TV~~, o médico que o atendeu responde de forma ríspida e **diz** que não havia nenhum veículo disponível naquele momento. ~~Em sua segunda entrevista coletiva condida ontem, o secretário.~~

Casartelli afirmou que, apesar de as ambulâncias disponíveis pertencerem a bases distantes, alguma delas deveria ter sido acionada. A Secretaria da Saúde solicitou à **Procuradoria-Geral** ~~Procuradoria-Geral~~ do Município (PGM) a instauração de um inquérito administrativo, e **afastou o médico.**

Fig. 27: reprodução de modificação identificada em notícia da *Zero Hora* de 21.8.2013<sup>47</sup>.

<sup>47</sup> Por motivo desconhecido, esta notícia não está mais disponível no site da *Zero Hora*.

As edições feitas na notícia de *O Globo* (fig. 28) deixam mais precisa a informação. Há também acertos de concordância, no último parágrafo, que ratificam a existência da ‘edição fina’ já mencionada.

The image shows a screenshot of the O Globo website's 'CULTURA MEGAZINE' section. The main article is titled 'Locações de "Star Wars" na Tunísia são encontradas intactas'. The text describes how a desert landscape in Tunisia was used for the Star Wars franchise, specifically mentioning the planet Tatooine. The article includes a photo of a desert landscape with a circular structure. The page also features various advertisements and social media sharing options.

**Locações de "Star Wars" na Tunísia são encontradas intactas**

Fotógrafa Rà di Marino faz registro deceptivo-local ondeem-foi montadoeencenado-o planeta fictício Tatooine

Cenário feito de cimento, madeira e alumínio resistiu graças aopor oonta-do-clima

O GLOBO (EMAIL, FACEBOOK, TWITTER)  
Publicado: 20/05/13 - 12h13 | Atualizado: 20/05/13 - 16h40 | 2644

Locação de "Star wars" foi encontrada por fotógrafa italiana em deserto na Tunísia (Imagem: / Rã Di Marino)

RIO - A casa onde o personagem Luke Skywalker viveu com seus tios ainda está intacta. O cenário de quatro dos seis filmes da série "Star Wars" manteve-se de pé e fiel aos rascunhos originais graças ao clima da Tunísia, onde foram filmadas as cenas no planeta fictício Tatooine. O cenário é feito de cimento, madeira e alumínio.

VEJA TAMBÉM

- Banda One Direction confirma show no Brasil
- Animador luta contra a própria criação em 'Maker vs Maker'
- Rihanna pode interpretar famosa dançarina no cinema

Os registros foram feitos pela fotógrafa italiana Rà di Martino, e o locais hece-- próximo--próximos--ao lago Chott el Djerid, no oeste do país - foi transformado--foram transformados--em ponto turístico--pontos-turísticos. As fotos do ensaio podem ser vistas no Tumblr da fotógrafa.

Fig. 28: reprodução de modificação identificada em notícia de *O Globo* de 20.5.2013<sup>48</sup>.

<sup>48</sup> Disponível em: <http://oglobo.globo.com/megazine/locacoes-de-star-wars-na-tunisia-sao-encontradas-intactas-8440485> (Acesso em 15 set 2013).





### 3.3.5 Falha 5: Pressa

O dilema da velocidade x qualidade ressurge sob diferentes vizes no jornalismo online. Além dos problemas de edição mencionados acima, identificamos outro fator importante: há casos em que a pressa faz com que a notícia seja divulgada com erros graves. Soster (2003) afirma que, no jornalismo online o objetivo principal ainda é informar, o que muda é a velocidade com que as notícias são disponibilizadas.

O problema é que esta rapidez está representando bem mais que simples ganho de tempo, no sentido de aumento de produtividade: está se tornando ela própria um valor e colocando em xeque alguns dos principais conceitos em jornalismo, caso da objetividade e da precisão, construídos paralelamente ao surgimento das inovações tecnológicas. (SOSTER, 2003, p. 6)

O autor toca num ponto crucial: a questão da produtividade. Como garantir qualidade em mais de 1.000 notícias publicadas diariamente, no caso de webjornais como o *GI*, por exemplo? A quem interessa a pressa na divulgação de uma notícia senão ao próprio veículo, visando estar à frente da concorrência? Parece-nos claro que a velocidade não pode se tornar um valor acima da precisão, sob pena de haver casos como os dos exemplos abaixo.

Nesta notícia da *Folha de S. Paulo* (fig. 30), um gol aos 46min do segundo tempo, quando a matéria, provavelmente, já estava pronta, mudou completamente a informação. O erro do webjornal provavelmente foi o de não ter esperado o jogo terminar. Um gol que mudou o título, o texto e o enfoque da matéria. No entanto, nenhuma errata foi publicada.

Opinião | Política | Mundo | Economia | Cotidiano | Esporte | Cultura | F5 | Tec | Ciência | Saúde | Blogs | +SEÇÕES

**FOLHA DE S. PAULO** SÃO PAULO 19°C  
OUTRAS CIDADES

LOGIN | LOGOUT  
ASSINE A FOLHA  
ATENDEMENTO

SEXTA-FEIRA, 19 DE ABRIL DE 2013 21:40

TEMAS DO DIA: TERROR EM BOSTON | CLASSIFICADOS | TV FOLHA | HORÓSCOPO | ACERVO FOLHA

ÚLTIMAS NOTÍCIAS: Candidatos no Paraguai trocam acusações de tentativa de fraude em pesquisas

**esporte**

Mais | Menor | Enviar por e-mail | Comunicar erro | Link | Facebook | Twitter | LinkedIn | YouTube | Instagram

Siga a Folha de S. Paulo no Twitter | Siga | Seguir

envie sua notícia

Folha de S. Paulo no Google+

FOLHA Folha de S. Paulo  
Você e outras 1.543.140 pessoas curtiram Folha de S. Paulo.

Página social do Facebook

**Tigre toma gol no fim vence Libertad fora e deixa Palmeiras em primeiro classifica na Libertadores**

DE SÃO PAULO PUBLICIDADE

MRV SUBSÍDIO DE ATÉ R\$ 25.000\*

O Tigre surpreendeu ao vencer o Libertad por 5 a 3, nesta quinta-feira, pela última rodada do Grupo 2 da Taça Libertadores, no Paraguai.

**Veja como foi o jogo**  
Confira a classificação final do Grupo 2 da Libertadores

A equipe argentina venceu por 5 a 2 até os 46min do segundo tempo, quando Velázquez diminuiu para o Libertad e colocou a liderança no colo do Palmeiras, que perdeu por 1 a 0 para o Sporting Cristal.

O Tigre chegou a abrir 3 a 1 no primeiro tempo, mas o Libertad diminuiu ainda antes do fim dos 45 minutos e desceu para os vestiários com um revés de 3 a 2.

Porém, na segunda etapa, Henz García e Botta marcaram um gol cada, o segundo deles no jogo, deixando a vantagem em 5 a 2. Mas Velázquez marcou aos 46min e garantiu os 5 a 3 e trouxe o primeiro lugar dos argentinos Palmeiras, que perdeu por 1 a 0 para o Sporting Cristal.

**Veja como foi o jogo Confira a classificação final do Grupo 2 da Libertadores**

Com o resultado, a equipe argentina chegou aos 9 pontos, ultrapassou o Libertad, que ficou estacionado com oito, e confirmou sua vaga nas oitavas de final.

O placar causou surpresa porque o Libertad esteve na zona de classificação em cinco das seis rodadas da fase de grupos. Além disso, o time paraguaio havia batido o argentino por 2 a 0, na primeira rodada da fase de grupos, na Argentina.

As oitavas de final começarão no dia 24 de abril.

**as últimas que você não leu**

1. Emerson pode ser multado por infringir regra do antidoping
2. Paulo André fica surpreso em ter Boca Juniors como rival
3. Presidente do Santos recebe alta de hospital em São Paulo
4. Com mudança na Libertadores, Henrique é reconvoado para a seleção
5. Toque de recolher cancela jogo de beisebol em Boston

**Samsung Galaxy**  
A partir de R\$ 29<sup>13</sup>  
Eu quero

**+ lidas**

1. Dede é apresentado no Cruzio/Projeto prevê o término de empresa de rua em supermercado e faz propaganda de de olimpíada de carívál em me de 2014
2. Cornebol altera datas das oitavas: Palmeiras estreia dia 30 Ronaldo usa rede social para explicar declaração contra o clube Paulo Alonso posta foto de jantar com Webber e Conithians ganha Vettel seneca Com pouca TV liberta: Palmeiras terá rodada noturna a terças e sextas na Gêne-B
3. Com mudança de posse de Coppe: Neymar tem que pensar no Libertadores Europa, Henrique é

Fig. 30: reprodução de modificação identificada em notícia da *Folha de S. Paulo* de 18.4.2013<sup>50</sup>.

<sup>50</sup> Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/esporte/2013/04/1265115-tigre-goleia-libertad-fora-e-rouba-primeiro-lugar-do-palmeiras-na-libertadores.shtml> (Acesso em 15 set 2013).

### 3.3.6 Falha 6: Perpetuação do erro

A memória é uma das principais características da internet e compõe as especificidades do jornalismo online. Afinal, a menos que a notícia seja excluída do servidor do webjornal, ela poderá ser continuamente acessada, seja pelos mecanismos de busca ou pelo histórico do próprio veículo. Trata-se, portanto, de uma potencialidade frente a outros meios, como assinala Palacios (2003).

Sem limitações de espaço, numa situação de extrema rapidez de acesso e alimentação (instantaneidade e interatividade) e de grande flexibilidade combinatória (hipertextualidade), o jornalismo tem na web a sua primeira forma de memória múltipla, instantânea e cumulativa. (PALACIOS, 2003, p. 25)

Se, por um lado, é bastante positiva essa capacidade de armazenamento da informação e memória, por outro é igualmente temerária, já que um erro pode se perpetuar na web caso não seja percebido ou corrigido.

É o que acontece no exemplo abaixo (fig. 31). O subtítulo desta matéria do *GI* afirmou que a exposição começaria na segunda-feira, dia 26 (de março). No entanto, a informação está incorreta, pois o dia 26 de março de 2013 caiu numa terça-feira. Pode parecer um erro simples, mas imagine um leitor que compareceu à exposição na segunda-feira e não conseguiu visitá-la, por causa deste erro do *GI*.

24/03/2013 14h00 - Atualizado em 24/03/2013 14h00

## Exposição marca centenário do escritor capixaba Rubem Braga

Palácio Anchieta recebe exposição a partir desta segunda-feira (26). Durante dois meses, mostra fica em Vitória.

Do G1 ES

 1 comentário  9  23

Vitória será a primeira capital brasileira a receber a exposição do capixaba "Rubem Braga - O Fazendeiro do Ar". A obra marca as atividades do centenário do cachoeirense que transformou a crônica em literatura. A exposição vai ficar em cartaz do dia 26 de março a 26 de maio, no Palácio Anchieta, no Centro. Depois da capital, a mostra vai seguir para São Paulo e Rio de Janeiro e, por fim, para a Casa dos Bragas em Cachoeiro de Itapemirim.

### saiba mais

**Comédia 'Irmã Selma' se apresenta no Teatro da Ufes em Vitória**

**Festival oferece alta gastronomia a preços acessíveis no ES**

**Restaurante do ES ensina a fazer escafole de mignon com fettuccine**

Durante um mês, os visitantes vão ter a oportunidade de se familiarizar com textos, documentos, correspondências, desenhos, pinturas, fotografias, objetos, depoimentos em vídeos e publicações do escritor.

Rubem Braga nasceu em **Cachoeiro de Itapemirim**, em 12 de janeiro de 1913. Neste ano, ele foi homenageado pela Escola de Samba Unidos de Jucutuquara.

PUBLICIDADE



### Espirito Santo

Veja tudo sobre &gt;

**Brasil** +

**Cachoeiro de Itapemirim** +

**Vitória** +

PUBLICIDADE



Fig. 31: reprodução de modificação identificada em notícia do *G1* de 24.3.2013<sup>51</sup>.

A fig. 32 mostra uma mudança importante no título desta matéria de *O Globo*, que contém graves erros. Veja o título que está publicado atualmente na página do webjornal: “Polícia reforçado no Complexo do Alemão após disparos antes de corrida no Complexo do Alemão”. Rapidamente podemos perceber dois erros gramaticais: um de ortografia, em “Polícia reforçado” (e não “Policiamento reforçado”); e outro de redundância, pois a expressão “Complexo do Alemão” se repete. Nota-se que ainda houve uma atualização da matéria no dia seguinte, mas as incorreções não foram percebidas. Dessa forma, o erro

<sup>51</sup> Disponível em: <http://g1.globo.com/espírito-santo/noticia/2013/03/exposicao-marca-centenario-do-escritor-capixaba-rubem-braga.html> (Acesso em 15 set 2013).

foi perpetuado e continuará acessível até que o jornal exclua o link do servidor.

The image is a screenshot of the O Globo website from May 26, 2013. The main headline reads: "Polícia reforçada no Complexo do Alemão após disparos antes de Beltrame diz que vai investigar de onde partiram tiros que assustaram participantes de corrida no Complexo do Alemão". Below the headline, there are several bullet points: "Homens do Bope, BPChoq e BAC dão apoio à ação. Até as 20h Número de domingo, não havia registro de prisões policiais na comunidade pode aumentar", "Corredores tiveram que se esconder debaixo dos carros", and "Devido ao tiroteio, o evento teve atraso e foi adiado por uma hora". The article is attributed to Carolina Ribeiro and Ana Cláudia Costa. A photograph shows José Mariano Beltrame, the Secretary of Security, at a race event. A caption below the photo states: "Secretário de Segurança, José Mariano Beltrame, participou da corrida no Alemão, que atrasou após tiroteio na região durante 'Pavão' / Agência O Globo". The page also features advertisements for Sandálias (up to 70% off), Privalia, and Netflix. A sidebar on the right highlights an event for "Inscrições para Milhares lotam as ruas de Danç contra o Enap hastam racarda Site do MEC informou fim antes do casamento gay".

Fig. 32: reprodução de modificação identificada em notícia de *O Globo* de 26.5.2013<sup>52</sup>.

<sup>52</sup> Disponível em: <http://oglobo.globo.com/rio/policia-reforçado-no-complexo-do-alemao-apos-disparos-antes-de-corrída-no-complexo-do-alemao-8502404> (Acesso em 15 set 2013).

### 3.3.7 Falha 7: Falta de interação com o leitor

Todos os webjornais analisados dispõem de canais de interação com o leitor, sejam eles os comentários nas notícias ou a opção de comunicação de um erro. Tais espaços são propícios ao relacionamento entre webjornal e leitores, são oportunidades para a conversação. Recuero (2012, p. 29) lembra que “a conversação é a porta através da qual as interações sociais acontecem e as relações sociais se estabelecem”.

No entanto, novamente não é o que vemos na prática. Em dois exemplos já mencionados aqui, a autora tentou se comunicar com o webjornal para alertar sobre o erro cometido: na matéria do *R7* “Polícia de Santa Catarina cumpre mandados de prisão em meio à onda de violência no estado” (fig. 23, p. 88), por meio da opção de comunicação de erro; e na matéria do *G1* “Exposição marca centenário do escritor capixaba Rubem Braga” (fig. 31, p. 98), por meio dos comentários. Em ambas as ocasiões, não houve resposta alguma dos webjornais.

Diante desse contexto e mesmo sem graves consequências imediatas, entendemos que o silenciamento diante de uma possibilidade iminente de interação com o leitor (um simples agradecimento já seria de bom tom) pode minar a credibilidade do webjornal em longo prazo. Levando em consideração que a fidelidade dos leitores não é considerada fator preponderante no meio digital, agindo dessa maneira, o webjornal corre o risco de fazer com que seu leitor, diante do longo silêncio após o alerta de um erro, migre para um veículo que esteja disposto a estabelecer com ele uma verdadeira interação mútua.

Abaixo, as figuras 33 e 34 mostram a interação feita pela autora com os portais *R7* e *G1*, que não foram respondidas pelos webjornais.

**Comunicar Erro** X

Preencha os campos abaixo para informar o R7 sobre os erros encontrados nas nossas reportagens.

\*Seu nome:

Livia Vieira

\*Seu e-mail:

livia.vieira@uol.com.br

\*Comentários:

Não são 106 mortes, são 106 ataques!

Para resolver dúvidas ou tratar de outros assuntos, entre em contato usando o Fale Com o R7

**Enviar**

Fig. 33: reprodução da comunicação de erro enviada pela autora ao R7.

## 1 COMENTÁRIO

Escreva um comentário...

**Livia Vieira**

Dia 26 não foi segunda-feira, mas terça.

RESPONDER

Facebook Twitter

Fig. 34: reprodução do comentário enviado pela autora ao GI.

### 3.3.8 Falha 8: Notícia original sem menção ao erro

Em 4 de março de 2013, a *Folha de S.Paulo* publicou que “Lucro real de BB, Bradesco e Itaú tem primeira queda em 15 anos”. Três horas depois, corrigiu dois erros na matéria: na verdade, tratava-se do lucro consolidado, e era a primeira queda em 16 anos. Conforme a figura abaixo (fig. 35), a informação foi atualizada, mas sem nenhuma menção aos erros. O leitor que teve acesso à notícia no momento da publicação - quando ela normalmente ganha destaque no webjornal -, não teve conhecimento das informações corrigidas. A menos que consulte a seção “Erramos”, onde consta a errata (fig. 36). Dizer que “o texto foi corrigido” não basta, pois o jornal simplesmente ignora grande parte de seus leitores e ainda não explicita, na página da notícia, que houve dois erros de informação.



04/03/2013 - 14h42

## Lucro consolidado real de BB, Bradesco e Itaú tem 1ª queda em 1615 anos

COLABORAÇÃO PARA A FOLHA



Atualizado às 18:47h 1865-

Apesar de terem apresentado altos lucros nominais em 2012, os três maiores bancos de capital aberto do país -- Banco do Brasil, ItaúUnibanco e Bradesco -- tiveram queda no lucro **consolidado** ajustado pela inflação

medida pelo IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo).

No ano passado, a lucratividade dos três bancos apresentou diminuição de 6,26% em relação à do ano anterior -- o equivalente a R\$ 2,49 bilhões. Foi a primeira queda desde 1996, segundo levantamento feito pela consultoria Economatica.

**Em 2012, o lucro líquido consolidado dos bancos foi de R\$ 37,18 bilhões. No ano anterior, havia sido de R\$ 39,67 bilhões.**

[Análise: Balanços mostram resultado da intervenção governamental](#)

[Bradesco registra 4º maior lucro contábil da história](#)

[Lucro do BB atinge recorde de R\\$ 12,2 bilhões em 2012](#)

[Em 2012, Itaú tem segundo maior lucro da história dos bancos](#)

Em 2012, o lucro **líquido real** consolidado dos bancos foi de R\$ 37,18 bilhões. No ano anterior, havia sido de R\$ 39,67 bilhões. O resultado menor do ano passado interrompeu uma sequência de 15 anos de crescimento da lucratividade dos três bancos ajustada pela inflação.

Em 1996, eles tiveram juntos prejuízo de R\$ 16,15 bilhões, mas esse valor foi ocasionado pelo reconhecimento de perdas efetuado pelo BB no valor de R\$ 19,8 bilhões, segundo a consultoria. No mesmo ano, o Itaú teve lucro de R\$ 1,56 bilhões e o Bradesco, de R\$ 2,17 bilhões.

Para o estudo, a consultoria ajustou todos os lucros históricos pela inflação medida pelo IPCA desde 1986 até dezembro de 2012. Em 86, primeiro ano analisado, os três bancos juntos tiveram lucro de R\$ 4,08 bilhões.



Fig. 35: reprodução de modificação identificada em notícia de *O Globo* de 26.5.2013<sup>53</sup>

<sup>53</sup> Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/1240588-erramos-lucro-consolidado-de-bb-bradesco-e-itaú-tem-1-queda-em-16-anos.shtml> (Acesso em 15 set 2013).

04/03/2013 - 18h18

## Erramos: Lucro consolidado de BB, Bradesco e Itaú tem 1ª queda em 16 anos

DE SÃO PAULO

Recomendar 0 +1 0

Diferentemente do informado na matéria [Lucro consolidado de BB, Bradesco e Itaú tem 1ª queda em 16 anos](#) (Mercado - 04/03/2013 - 14h42), a comparação feita pela consultoria Economática considera o lucro consolidado ajustado pelo IPCA, não o lucro real, e trata-se da primeira queda em 16 anos, não em 15 anos. O texto e o título foram corrigidos.



Fig. 36: reprodução de modificação identificada em notícia de *O Globo* de 26.5.2013<sup>54</sup>.

Ang e Nadarajan (1999, p. 12) afirmam que não basta ao webjornal possuir uma seção de correção de erros, como têm a *Folha de S. Paulo* e o *GI*. “Aqui o que deve ser considerado não é somente a existência de uma seção de correção padrão *per se*, mas se as correções atingem a audiência que foi exposta à versão original”<sup>55</sup>. Ou seja, a conexão entre a notícia original e a errata é fundamental para o completo entendimento por parte do leitor. Simplesmente fazer a retificação na notícia original sem mencionar o erro, restringindo essa menção à seção de erratas, é insuficiente. Afinal, quais são os leitores que acessam a seção “Erramos” da *Folha* espontaneamente? A forma mais correta é a do *GI* que, além da seção “Correções”, deixa a retificação visível na página original da notícia.

<sup>54</sup> Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/1240588-erramos-lucro-consolidado-de-bb-bradesco-e-itaui-tem-1-queda-em-16-anos.shtml> (Acesso em 15 set 2013).

<sup>55</sup> Tradução livre do original: “Here, what needs to be considered is not just the existence of a standard corrections section *per se*, but whether the corrections reach the audience that was exposed to the original version”.

Outra modalidade eticamente questionável e que demonstra essa falta de conexão é a publicação da correção numa nova matéria, deixando a original com o erro, como no exemplo a seguir.

A fig. 37 mostra uma notícia publicada pelo portal R7, que afirma que a produção de minério de ferro havia caído 5,7%.

The screenshot shows the R7 Notícias website interface. At the top, there are advertisements for Intel Core i5 Ultrabook, Beats Audio, and an HP Ultrabook. Below the ads is a navigation bar with links for 'Página Inicial', 'Notícias', 'Entretenimento', 'Esportes', 'Vídeos', 'Rede Record', and 'Shopping'. A search bar and email subscription field are also visible. The main content area features a sidebar with navigation links (Notícias, Baboo, Brasil, etc.) and a main article titled 'Produção de minério de ferro da Rio Tinto cai 5,7% no 1o tri'. The article is attributed to Reuters and includes social media sharing options. A 'Publicidade' section for 'bomnegócio.com' is also present, featuring an advertisement for a house and a car.

Fig. 37: reprodução de modificação identificada em notícia do R7 de 16.4.2013<sup>56</sup>.

<sup>56</sup> Disponível em: <http://noticias.r7.com/economia/noticias/producao-de-minerio-de-ferro-da-rio-tinto-cai-5-7-no-1o-tri-20130416.html> (Acesso em 15 set 2013).

Um dia depois (17.4.2013), o R7 publica a correção numa nova matéria (fig. 38), que é o oposto da primeira, já que a produção, na verdade, havia subido 5,7%. Ambas as notícias permanecem no ar, sendo que na notícia original não há qualquer menção ao erro.

**R7**  
NOTÍCIAS

Publicidade: Intel Inside CORE i3 Ultrabook (inspirado pelo i7®) | beatsaudio. Ultraleve, Ultrafino, Ultrarrápido. | Ultrabook™ HP Pavilion 14-B060br 10X R\$ 179,90 | Ultrabook™. Inspirado pela Compre na Loja On | grátis

Página Inicial | **Notícias** | Entretenimento | Esportes | Vídeos | Rede Record | Shopping | f | t | + | OK

Buscar [ ] OK E-mail [ ] @R7.com Senha [ ] OK

Você está aqui: Página Inicial/Notícias/Economia/Notícias

**ECONOMIA**

6 de Junho de 2013 publicado em 17/04/2013 às 12h43: Texto: +A -A

**Notícias**  
Baboo  
Brasil  
Brasil Escola  
Carros  
Cidades  
Dicionário  
Distrito Federal  
Downloads  
**Economia**  
Dinheirama  
Notícias  
Fotos  
Glossário  
Enquetes  
Mural  
Educação  
Empregos  
Esquisitices  
Imóveis  
Internacional  
Jus Navigandi  
Minas Gerais  
PR Newswire  
Previsão do Tempo  
Rio de Janeiro  
RSS - Notícias

**CORREÇÃO-Produção de minério de ferro da Rio Tinto sobe 5,7% no 1o tri**

REUTERS Reuters

Recomendar 0 Tweetar 0 +1 0 Pin it 0

Publicidade

Adivinhe o preço deste relógio!  
Só R\$12,18  
Frete Grátis  
Mais de 10,000 Estilos  
Compre Já  
Oferta termina em: 19 : 39 : 58 : 7  
MininiTheBox.com

(Corrige informação no título e no primeiro parágrafo; a produção subiu e não caiu)

16 Abr (Reuters) - A produção de minério de ferro da Rio Tinto, segunda produtora global da commodity após a brasileira Vale, subiu 5,7 por cento no primeiro trimestre, na comparação com o mesmo período de 2012, informou a empresa nesta terça-feira.

A companhia produziu no último trimestre 48,25 milhões de toneladas, em meio à passagem de três ciclones tropicais na Austrália, que interromperam o carregamento do minério de ferro.

"Apesar do fechamento temporário dos portos para embarques, áreas mineradoras e ferrovias para os portos, continuamos a operar perto da capacidade durante o período,

afirmou a companhia.

Ao divulgar os dados, a Rio Tinto anunciou também que vai iniciar grandes medidas para corte de custos sob a gestão do novo presidente-executivo, em um momento em que a mineradora anglo-australiana luta contra uma acentuada queda da demanda por commodities industriais.

A brasileira Vale deverá divulgar os dados de produção do primeiro trimestre na quarta-feira.

Copyright Thomson Reuters 2011

Fig. 38: reprodução de modificação identificada em notícia do R7 de 17.4.2013<sup>57</sup>.

<sup>57</sup> Disponível em: <http://noticias.r7.com/economia/noticias/correcao-producao-de-minerio-de-ferro-da-rio-tinto-sobe-5-7-no-1o-tri-20130417.html> (Acesso em 15 set 2013).

Desta forma, entendemos que o fluxo ideal de publicação de erratas deve ser composto pelas seguintes etapas: retificação na página da notícia original com menção clara e direta à correção feita; publicação na seção de erratas; divulgação da correção. Sobre a última etapa, lembramos que as redes sociais têm grande potencial de multiplicação do erro, mas elas são, igualmente, excelentes canais para proliferação da correção. Esta é justamente a recomendação de Craig Silverman, jornalista que possui um blog chamado Regret the Error (em tradução livre, “lamente o erro”), no website do Poynter Institute. “Se você espalha informação imprecisa através de diferentes canais, você tem a responsabilidade de espalhar a informação correta lá também. Correções precisam se espalhar nos mesmos lugares, assim como seu conteúdo e promoção de conteúdo”<sup>58</sup> (SILVERMAN, 2012, online). Promover a correção nos diversos canais do webjornal é bom para o jornalismo e para o leitor.

### **3.3.9 Falha 9: Reprodução automática de material de terceiros**

As agências de notícias costumam ser diligentes com as correções, pois elas sabem que um erro cometido pode ser replicado por diversos webjornais. Como se dirigem aos veículos jornalísticos, as agências são muito específicas ao comunicar um erro, justamente para facilitar a correção por parte dos veículos.

No entanto, observamos que a repetição exata da correção enviada pela agência por vezes acaba confundindo o leitor. Ao invés de

---

<sup>58</sup> Tradução livre do original: “If you spread inaccurate information through different channels, you have a responsibility to spread the correct information there as well. Corrections need to spread to the same places as your content and content promotion (SILVERMAN, 2012, online)

adequar aquela retificação na página da notícia, o webjornal pratica o famoso “copia e cola”, que pode ser prejudicial para o completo entendimento da informação. O mesmo acontece com os releases, que são simplesmente reproduzidos nos webjornais. É o que Moretzsohn (2002) chama de “tudo igual ponto com”, referindo-se a um artigo de Renata lo Prete, então *ombudsman* da *Folha de S. Paulo*.

No artigo, que saiu no dia 16 de abril de 2000, Renata diz que quem procurou novidades sobre o caso [da contusão do jogador Ronaldinho] na internet “encontrou menos conteúdo do que a propaganda do novo meio permitia esperar”. Renata afirma que os *sites* veiculavam textos praticamente idênticos, oriundos de basicamente dois tipos de fontes: “as agências internacionais de notícias, ao lado da única do país especializada em esporte, e a rapinagem pura e simples entre *sites* e das reportagens de rádio e TV”. A crítica, esclarece a articulista, não pretendia desmerecer a internet em benefício da chamada mídia tradicional, mas apontar a má qualidade do serviço oferecido, em comparação com as propostas e possibilidades do novo meio. (MOREZTSOHN, 2002, online)

Da mesma forma, Stephen Jukes, no artigo “A perfect storm: Journalism facing unprecedented challenges”<sup>59</sup>, que integra o livro “Journalism: new challenges”<sup>60</sup> (2013), alerta para o fato de que menos notícias estão sendo geradas em detrimento das que são copiadas de agências e de material de assessoria de imprensa. Citando um estudo do repórter investigativo do jornal britânico *The Guardian* Nick Davies, Jukes detalha que

Seus pesquisadores examinaram as seções de notícias de cinco grandes jornais, *The Guardian*, *The Times*, *The Daily Telegraph*, *The Independent* e *The Daily Mail*. Eles descobriram que 60 por cento

---

<sup>59</sup> Tradução livre: “Uma tempestade perfeita: jornalismo em face a desafios sem precedentes”

<sup>60</sup> Tradução livre: “Jornalismo: novos desafios”

das histórias foram total ou parcialmente constituídas ou copiadas da *Press Association* ou de agências de relações públicas. Um adicional de 20 por cento das histórias continham elementos claros dessas fontes.<sup>61</sup> (JUKES, 2013, p. 9)

No exemplo abaixo (fig. 39), *O Globo* publicou uma correção enviada pela agência *Reuters*, mas não mencionou o que foi corrigido.

ÚLTIMAS NOTÍCIAS (3:49) Nova versão do Xbox deve ser revelada em 21 de maio, três meses após anúncio do PS4

O GLOBO  
**CULTURA**  
14:02 SEGUNDA 08.04.2013

CAPA PAÍS RIO ECONOMIA MUNDO TECNOLOGIA **CULTURA** ESPORTES MAIS +

PUBLICIDADE

04/04/2013 - 12:04

## CORREÇÃO-Guitarrista do Bon Jovi, Sambora deixa turnê por 'questões pessoais'

Reuters  
Por Chris Michaud

NOVA YORK, 4 Abr (Reuters) - Richie Sambora, guitarrista do Bon Jovi, retirou-se da etapa atual da turnê da banda de rock por causa de "questões pessoais", mas o músico, que já teve passagens por clínicas de reabilitação por problemas com álcool, tuitou aos fãs na quarta-feira que ele estava "bem".

"Obrigado a todos por sua preocupação", disse Sambora no Twitter. "Eu estou bem, mas tive que ficar em Los Angeles para cuidar de um assunto pessoal. Amo todos vocês e nos veremos muito em breve."

Sambora, 53, que passou por uma clínica de reabilitação em 2007 e 2011 por abuso de álcool e de medicamentos de prescrição, não foi incluído na apresentação do Bon Jovi em Calgary, Alberta, na terça-feira e a banda disse que ele iria perder uma série de concertos na América do Norte.

"Devido a problemas pessoais, Richie Sambora não estará tocando nesta próxima perna. Todos os shows vão continuar como planejado", disse a banda em comunicado publicado no seu site na quarta-feira, sem dar outros detalhes ou dizer quando Sambora pode retornar.

PLANTÃO CULTURA

- 08/04/2013 - 12:28 Tigela chinesa quebra recorde em leilão em Hong Kong
- 08/04/2013 - 12:12 Restos de Neruda são exumados para investigação de assassinato
- 08/04/2013 - 11:12 Lambert e Bryan são maiores vencedores de prêmio country dos EUA
- 07/04/2013 - 14:32 'Evil Dead' deixa dinossauros para trás e ganha na bilheteria
- 07/04/2013 - 14:04 Filho de pastor evangélico dos EUA comete

Fig. 39: reprodução de modificação identificada em notícia de *O Globo* de 4.4.2013<sup>62</sup>.

<sup>61</sup> Tradução livre do original: Their researchers examined the news sections of five mainstream newspapers, The Guardian, The Times, The Daily Telegraph, The Independent and The Daily Mail. They found that 60 per cent of stories were wholly or partly made up copy either taken from the Press Association or from public relations agencies. A further 20 per cent of stories contained clear elements from these sources. (JUKES, 2013, p. 9)

<sup>62</sup> Disponível em: <http://g1.globo.com/pop-arte/noticia/2013/04/correcao-guitarrista-do-bon-jovi-sambora-deixa-turne-por-questoes-pessoais.html> (Acesso em 15 set 2013).

Na notícia abaixo do portal R7 (fig. 40), a reprodução foi tão automática que o webjornal não se preocupou nem em apagar os contatos da empresa Gol e as informações institucionais. Além disso, o título da notícia, em caixa alta e baixa, foge dos padrões adotados pelo próprio R7, o que reitera a utilização do “copia e cola” nesta notícia.

**R7 NOTÍCIAS**

Publicidade

**OS MELHORES SITES DE HUMOR VOCÊ ENCONTRA AQUI NO R7**

Página Inicial | Notícias | Entretenimento | Esportes | Vídeos | Rede Record | Shopping

Buscar [OK] E-mail [OK] @R7.com Senha [OK]

Você está aqui: Página Inicial/Notícias/PR Newswire/Economia

**PR NEWSWIRE - ECONOMIA**

2928-de Maio de 2013

publicado em 28/5/2013 às 15h41: Texto: **PR** **IA**

Todas as Notícias  
PR Newswire

Serviços  
E-mail  
R7 Banda Larga  
R7 Carros  
R7 Concursos  
R7 Cursos  
R7 Empregos  
R7 Fotos  
R7 Imóveis  
R7 Jogos  
R7 Livros  
R7 Moda  
R7 Móvel  
R7 Namoro  
Melhor na Escola  
R7 Segurança  
R7 Sites  
R7 Viagens

**Serviços**  
E-mail  
R7 Banda Larga  
R7 Carros  
R7 Concursos  
R7 Cursos  
R7 Empregos  
R7 Fotos  
R7 Imóveis  
R7 Jogos  
R7 Livros  
R7 Moda  
R7 Móvel  
R7 Namoro  
Melhor na Escola  
R7 Segurança  
R7 Sites  
R7 Viagens

**Especiais**  
Ídolos Kids 2013  
Legendários  
The Love School

**Rede Record**

**Record News**  
Jornal da Record  
News

**Record**

**GOL Estuda Possibilidade de Nova Rota com Destino à África**

Publicidade

**R7**  
FALA COM VOCÊ.  
CLIQUE E SAIBA MAIS.

SÃO PAULO, 28 de maio de 2013 /PRNewswire/ - A GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A. (BMBFBOVESPA: GOL4 e NYSE: GOL), (SBP: B, Fitch: B-, Moody's: B3), a maior Companhia aérea de baixo custo e baixa tarifa da América Latina, anuncia que como empresa competitiva, está sempre avaliando oportunidades que agreguem valor ao seu negócio e benefício aos seus clientes. No momento, a companhia estuda a possibilidade de uma nova rota partindo do Brasil com destino a Nigéria, na África. Se concretizada, a nova operação será realizada com a frota padrão da companhia de aeronaves Boeing 737 NG. Se, e quando, a Companhia decidir seguir, fará a divulgação devida para o mercado.

Para mais informações visite: [www.voegol.com.br/ri](http://www.voegol.com.br/ri)

CONTACTOS RELAÇÕES COM INVESTIDORES Tel.: +55 (11) 2128-4700 E-mail: [ri@golnaweb.com.br](mailto:ri@golnaweb.com.br) Website: [www.voegol.com.br/ri](http://www.voegol.com.br/ri) Twitter: [twitter.com/GOLInvest](https://twitter.com/GOLInvest)

COMUNICAÇÃO CORPORATIVA Tel.: +55 (11) 2128-4183 E-mail: [comcorp@golnaweb.com.br](mailto:comcorp@golnaweb.com.br) Twitter: [www.twitter.com/VoeGOLoficial](https://twitter.com/VoeGOLoficial) Blog: [blog.voegol.com.br](http://blog.voegol.com.br)

SOBRE A GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A.

A GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A. (Bovespa: GOL4 e NYSE: GOL), a maior Companhia Aérea de baixo custo e baixa tarifa da América Latina opera, com as marcas GOL e VARIG, cerca de 970 voos diários para 65 destinos em 10 países na América do Sul, Caribe e Estados Unidos, utilizando uma frota jovem e moderna de aeronaves Boeing 737-700 e 737-800 Next Generation, as mais seguras, eficientes e econômicas da classe. O programa de relacionamento SMILES permite que seus participantes acumulem milhas e resgatem bilhetes para mais de 560 localidades em todo o mundo, por meio de voos realizados por parceiras aéreas. A companhia possui também o serviço logístico Gollog, que capta e distribui cargas e encomendas em mais 3.500 municípios brasileiros e seis internacionais. Com seu portfólio de produtos e serviços inovadores, a GOL Linhas Aéreas Inteligentes oferece a melhor relação custo-benefício do mercado.

FORNTE GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A.

FORNTE GOL Linhas Aereas Inteligentes S.A.

Fig. 40: reprodução de notícia do R7 de 28.5.2013<sup>63</sup>.

<sup>63</sup> Disponível em: <http://noticias.r7.com/pr-newswire/economia/gol-estuda-possibilidade-de-nova-rota-com-destino-a-africa-20130528.html> (Acesso em 15 set 2013).



Nos exemplos abaixo (fig. 41, 42 e 43), fizemos a compilação de uma mesma notícia da agência *Reuters*, que foi replicada exatamente da mesma maneira pelo *R7*, *O Globo* e *G1*. Nota-se que até os dois traços no título, antes da palavra *Cecafé*, foram mantidos nos três webjornais. Não se trata, portanto, de um erro, mas sim de uma falta de cuidado com o leitor, pois a informação “*Cecafé*” no título mais confunde do que explica.

The image shows a screenshot of the R7 website's news page. At the top, there are logos for R7 NOTÍCIAS, R7 SEGURANÇA (with the text 'PROTEJA SEU COMPUTADOR DE INVASÕES!'), and AS AG. Below these are navigation links for 'Página Inicial', 'Notícias', 'Entretenimento', 'Esportes', 'Vídeos', 'Rede Record', and 'Shopping'. A search bar and a login field for '@R7.com' are also visible. The main content area features a sub-header 'ECONOMIA' and a date '14 de Maio de 2013'. The article title is 'Exportações de café verde sobem 37% em abril--Cecafé'. The source is identified as 'REUTERS Reuters'. Below the title, there is a social media sharing section with icons for Facebook, Twitter, and Print. A small advertisement for R7 SEGURANÇA is displayed. The article text begins with 'SÃO PAULO, 8 Mai (Reuters) - A exportação de café verde do Brasil em abril somou 2,4 milhões de sacas de 60 kg, aumento de 37,2 por cento sobre igual período do ano passado, informou o Conselho dos Exportadores de Café do Brasil (Cecafé) nesta quarta-feira.' The author is '(Por Gustavo Bonato)' and the copyright is 'Copyright Thomson Reuters 2011'.

Fig. 41: reprodução de notícia do R7 de 8.5.2013<sup>64</sup>.

<sup>64</sup> Disponível em: <http://noticias.r7.com/economia/noticias/exportacoes-de-cafe-verde-sobem-37-em-abril-cecafe-20130508.html> (Acesso em 15 set 2013).

OGLOBO  
**PAÍS**  
18:37 SÁBADO 11 05 2013 SEXTA-14-05-2013

LOGIN | CADASTRE-SE  
PESQUISAR OK

CAPA **PAÍS** RIO ECONOMIA MUNDO TECNOLOGIA CULTURA ESPORTES

TÓPICOS DE PAÍS TRAGÉDIA EM SANTA MARIA • COMISSÃO DA VERDADE

2 e 3 quartos com suíte em

**PLANTÃO**

08/05/2013 - 16:28

## Exportações de café verde sobem 37% em abril--Cecafé

Reuters

SÃO PAULO, 8 Mai (Reuters) - A exportação de café verde do Brasil em abril somou 2,4 milhões de sacas de 60 kg, aumento de 37,2 por cento sobre igual período do ano passado, informou o Conselho dos Exportadores de Café do Brasil (Cecafé) nesta quarta-feira.

(Por Gustavo Bonato)

Fig. 42: reprodução de notícia de *O Globo* de 8.5.2013<sup>65</sup>.

**G1** ECONOMIA **CYRELA**  
REALTY

G1 Mercados Negócios Agronegócios PME Seu Dinheiro Mídia e Marketing Impost

08/05/2013 16h24 - Atualizado em 08/05/2013 16h24 REUTERS

## Exportações de café verde sobem 37% em abril--Cecafé

Reuters [Tweestar](#) 9 [Recomendar](#) 23

SÃO PAULO, 8 Mai (Reuters) - A exportação de café verde do Brasil em abril somou 2,4 milhões de sacas de 60 kg, aumento de 37,2 por cento sobre igual período do ano passado, informou o Conselho dos Exportadores de Café do Brasil (Cecafé) nesta quarta-feira.

(Por Gustavo Bonato)

Fig. 43: reprodução de notícia do *G1* de 8.5.2013<sup>66</sup>.

<sup>65</sup> Disponível em: <http://oglobo.globo.com/pais/exportacoes-de-cafe-verde-sobem-37-em-abril-cecafe-8332475> (Acesso em 15 set 2013).

<sup>66</sup> Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/noticia/2013/05/exportacoes-de-cafe-verde-sobem-37-em-abril-cecafe-1.html> (Acesso em 15 set 2013).

### 3.3.10 Falha 10: Excesso de modificações

A internet é um meio dinâmico por natureza. Diante disso, é esperado que haja modificações nas páginas das notícias. Mas será que existe um limite para essas alterações, mesmo que elas não representem a correção de um erro? No caso das coberturas em tempo real, simplesmente atualizar a página com novas informações, sem especificar para o leitor quais são elas, é a melhor opção? Os exemplos abaixo nos ajudarão nessa reflexão.

Em 15 de abril de 2013, dia do atentado à maratona de Boston, *O Globo* publicou que “explosões deixam dois mortos em Maratona de Boston” (fig. 44). No dia seguinte, o jornal atualizou a matéria, pois o atentado havia deixado, na verdade, três mortos. Somente por meio da visualização a seguir, é possível perceber que foram feitas diversas modificações na matéria, além da informação sobre o número de mortos. Houve inclusão de novos conteúdos e supressão de frases.

Em casos como esse, de notícia de última hora, é compreensível que as informações sejam apuradas no decorrer dos acontecimentos e, conseqüentemente, divulgadas no site do jornal. No entanto, isso nos instiga a uma reflexão: qual é o limite para atualização de uma notícia na internet? Simplesmente apagar a informação inicial de dois mortos e 23 feridos – que, naquele momento, era legítima – não seria ignorar um dado factual? Os últimos quatro parágrafos, que noticiam a coletiva de imprensa do presidente Barack Obama, não mereceria a publicação de uma nova notícia?

Uma solução que nos parece muito mais adequada técnica e eticamente, pensando no leitor que acessou a notícia em diferentes momentos, é o live blog (em tradução livre, ‘blogando ao vivo’), recurso

já utilizado por alguns webjornais em casos semelhantes. A grande diferença é que, no live blog, as atualizações ficam perceptíveis ao leitor, pois vêm acompanhadas da hora exata da inclusão de um novo conteúdo. Foi o que fez o *GI* nesta mesma cobertura (fig. 45).

Assim, o limite ideal de modificações na página de uma notícia seria definido pelo tipo de informação. Em casos de cobertura em tempo real, é bastante pertinente a utilização do live blog. Nos demais casos, mantém-se a importância de especificar para o leitor o que foi modificado, em caso de erros.

Edward Davis, comissário da polícia de Boston, negou informações de que um suspeito tenha sido preso. Segundo a CNN, pelo menos 17 pessoas estão em estado crítico, dentre elas oito crianças. A polícia local pede para que todos que tenham filmado o evento após o momento da explosão entrem em contato com a polícia para fornecer informações.

Também algumas agências tinham confirmado uma explosão na biblioteca pública de Boston, e o diretor do local afirmou que um incêndio havia antes não teria aparentemente qualquer ligação com o ocorrido. Pouco depois, a polícia de Boston confirmou que houve informações que o incidente parece ter se originado com um incêndio, e não com uma explosão.

Após as explosões, o governo de Nova York mobilizou unidades antiterroristas para proteger suas instalações. O hotel que serviu como sede da Maratona de Boston foi bloqueado após o incidente. Em portões do evento disse a jornalista que ninguém teria permissão de sair ou entrar do local. Imagens mostram muita fumaça saindo de uma calçada e as pessoas correndo. Um oficial da polícia de Boston também foi levado para o hospital com uma lesão na perna. Um produtor da CNN que participou da corrida disse que a segunda explosão aconteceu 10 segundos depois da primeira.

Obama: "Ainda não temos respostas". Algumas horas após a explosão, o presidente Barack Obama informou que ainda não há respostas sobre a causa do incidente. Em coletiva de imprensa, ele afirmou que as pessoas não devem chegar a conclusões precipitadas e confirmou ainda uma reunião com o FBI.

Pouco após o incidente, a Casa Branca declarou que Obama tinha sido informado do caso e iria fornecer toda a assistência necessária. Segundo a Fox News, Obama filmou pessoalmente para o prefeito de Boston, Tom Menino, e para o governador de Massachusetts, Deval Patrick, para expressar sua preocupação e oferecer ajuda do governo federal. O governo de Nova York mobilizou unidades antiterroristas para proteger seus investimentos.

O vice-presidente Joe Biden, em uma conferência telefônica sobre as propostas para reforçar as leis sobre armas, ofereceu suas orações ao reagir a imagens de televisão tiradas de Boston.

"Enquanto eu estou falando, eles ligaram a televisão aqui no meu escritório. Aparentemente foi uma bomba. Não consigo lembrar detalhes sobre o que causou isso, sobre quem fez isso. Mas nossas orações estão com as pessoas em Boston que sofreram ferimentos."

Fig.44: reprodução de modificação identificada em notícia de *O Globo* de 4.4.2013<sup>67</sup>.

<sup>67</sup> Disponível em: <http://oglobo.globo.com/mundo/explosoes-deixam-tres-mortos-em-maratona-de-boston-8119179> (Acesso em 15 set 2013).

The screenshot displays a live blog interface on the G1 website. At the top, the G1 logo and navigation links are visible. The main heading is 'Atentado em Boston' with a sub-heading 'Cobertura em tempo real, com notícias, fotos e vídeos, sobre as explosões durante a maratona de Boston, EUA'. A live counter shows '415 pessoas curtiram isso, seja o primeiro entre seus amigos'. The content is organized into several sections: a list of news items with timestamps (17:05, 17:02, 17:19, 17:06, 16:59, 16:46), a video player titled 'todos os vídeos' showing a scene from the marathon, and a photo gallery titled 'galerias de fotos' showing a close-up of a shoe print. The news items provide updates on the investigation, the impact on the marathon, and the status of the memorial service.

Fig. 45: reprodução de um exemplo de utilização do live blog pelo G1<sup>68</sup>.

No artigo “Live Blogging and Social Media Curation<sup>69</sup>”, também do livro “Journalism: new challenges” (2013), Einar Thorsen lembra o sucesso do live blog de Andrew Sparrow, jornalista do *The Guardian*.

Durante uma campanha eleitoral dominada pela primeira série de debates televisionados do país, seu blog forneceu uma meta-narrativa on-line de eventos do dia à medida que se desenrolavam - combinando seus próprios comentários com as análises dos correspondentes do *The Guardian* com a curadoria de notícias, relatórios, links, blogs e mídias sociais. De fato, um dos exemplos utilizados na submissão de Sparrow ao Press Awards foi o seu blog ao vivo dos debates televisivos, o que

<sup>68</sup> Disponível em: <http://g1.globo.com/mundo/atentado-maratona-boston/cobertura/> (Acesso em 15 set 2013).

<sup>69</sup> Tradução livre: “Live Blogging (blogando ao vivo) e curadoria de mídias sociais”

demonstra ainda mais a intertextualidade da prática e das sinergias com outras plataformas de mídia. Com entradas às vezes de até 14.000 palavras por muito tempo, o blog ao vivo de Sparrow sobre a eleição atraiu entre 100.000 - 150.000 visualizações de páginas em um dia típico, com um pico de cerca de 2 milhões de visualizações na noite da eleição.<sup>70</sup> (THORSEN, 2013, p. 130)

Thorsen ainda cita o comentário de Emily Bell, diretora de conteúdo digital no Guardian News and Media: “Em sua opinião, live blogging criou uma forma de reportar notícias que tem tanto a profundidade quanto o contexto que antes eram difíceis de ‘espremer’ em um artigo confinado em um espaço único”<sup>71</sup> (p. 131).

A seguir, apresentamos uma síntese das falhas encontradas, para melhor entendimento. Além disso, retomamos o conceito de erro jornalístico, criado no primeiro capítulo, para testarmos sua pertinência frente às falhas encontradas.

Apenas a título de lembrança, definimos assim o erro jornalístico: De natureza técnica e ética, o erro jornalístico é a incorreção, falsificação ou imprecisão na publicação de uma notícia, causado por negligência, imprudência ou imperícia. A não admissão do erro ou sua ocorrência deliberada afetam a qualidade e a credibilidade

---

<sup>70</sup> Tradução livre do original: During an election campaign dominated by the country’s very first series of televised leadership debates, his blog provided an online meta-narrative of the day’s events as they unfolded - combining his own and fellow Guardian correspondents’ analysis and commentary with a curation of news reports, links, blogs and social media. Indeed, one of the examples used in Sparrow’s submission to the Press Awards was his live blogging of the televised debates, further demonstrating the intertextuality of the practice and synergies with other media platforms. With entries sometimes up to 14,000 words long, Sparrow’s election live blog attracted between 100,000 – 150,000 page views on a typical day, with a peak of around 2 million page views on election night. (THORSEN de 2013, p. 130)

<sup>71</sup> Tradução livre do original: “In her view, live blogging created a form of news reporting which had both the depth and context it was hard to cram into one space constrained article”.

do produto jornalístico junto ao público leitor ou a outros grupos interessados. Entendemos que o jornalista negligente é o que erra e propicia o dano porque se nega a tomar cuidados em determinadas atitudes; o imprudente é aquele que assume o risco de causar danos conscientemente, fazendo ilações ou tirando conclusões precipitadas; e imperito é o que publica notícias com incorreções por ser incapaz de observar e atender as técnicas jornalísticas.

**Tabela 5: Sistematização das falhas encontradas nos webjornais analisados, relacionando-as ao conceito de erro jornalístico.**

<b>Falha</b>	<b>Resumo</b>	<b>Aplicação do conceito</b>
1. Falta de transparência	Os webjornais alteram os textos das notícias sem explicitar para o leitor o que foi modificado.	Imprecisão por negligência.
2. Retificação não visível	Mesmo com modificações na notícia, a data e o horário de atualização não são alterados na página.	Incorreção por negligência.
3. Interrupção do processo de retificação	A simples mudança de uma palavra pode transformar toda a notícia e, por isso, pede uma errata que, no entanto, não ocorre.	Incorreção por imperícia.
4. Revisão deficiente	Erros de ortografia, digitação, concordância gramatical, entre outros. São casos em que o repórter primeiro publica e depois revisa, comprometendo assim a qualidade da informação.	Incorreção por imprudência.
5. Pressa	Casos em que a pressa faz com que a notícia seja divulgada com erros graves.	Incorreção por negligência.



6. Perpetuação do erro	Erros não percebidos e, portanto, não corrigidos, que vão se perpetuar na web.	Incorreção por imperícia, imprudência ou negligência.
7. Falta de interação com o leitor	Em dois exemplos, a autora tentou se comunicar com o webjornal para alertar sobre erros, mas não houve resposta.	Imprecisão por negligência.
8. Notícia original sem menção ao erro	A informação é corrigida, mas sem nenhuma menção à retificação feita na página da notícia.	Imprecisão por negligência.
9. Reprodução automática de material de terceiros	Repetição exata da correção enviada pela agência ou de releases, que acabam confundindo o leitor.	Imprecisão por negligência.
10. Excesso de modificações	Ocorre principalmente nas coberturas em tempo real e não considera o leitor que acessou a notícia em diferentes momentos.	Imprecisão por imprudência.

Fonte: Elaboração da autora.

### 3.4 Análise das seções de erratas

A *Folha de S. Paulo* e o portal *GI* são os únicos webjornais analisados neste estudo que possuem seções específicas de erratas<sup>72</sup>. Como mencionamos anteriormente, a simples existência desses espaços não garante uma retificação eficiente, mas não podemos desconsiderar que se trata de um avanço, já que webjornais como *O Globo* e *R7* simplesmente corrigem as informações sem menção ao erro ou de forma

<sup>72</sup> Seção “Erramos”, da *Folha de S. Paulo*: <http://www1.folha.uol.com.br/erramos/>; e seção “Correções”, do *GI*: <http://g1.globo.com/correcoes/> (Acesso em 14 set 2013).

precária, por meio da publicação de uma nova notícia que desconsidera a original, com erro. A *Zero Hora*, apesar de não possuir seção específica de erratas, é o único webjornal que tem a prerrogativa da correção integrada ao seu gerenciador de conteúdo e com layout diferenciado (fig. 46). Quando utilizada, ela se constitui no sistema mais adequado de publicação de erratas, pois dá destaque ao erro na própria página em que ele ocorreu. A ressalva é que o webjornal não utiliza essa importante ferramenta com regularidade, como vimos nos exemplos já citados.


 Brasilão Todos Classificados hahah Bus

# ZERO HORA

ZH Cultura e Lazer Economia zHesportes Geral Mundo Polícia Política

Planão Blogs Multimídia ZITV Participe Redes sociais

## Trânsito

Zero Hora Geral Trânsito Notícias

Para depois 26/07/2013 | 16h14

### Mais da metade das obras da Copa em Porto Alegre ficará pronta após o Mundial

Prefeitura admite que projetos como a duplicação da Avenida Tronco e o viaduto da Avenida Plínio Brasil Milano serão concluídos após julho de 2014





Sistema BRT só vai começar a operar após a Copa do Mundo  
 Foto: Carlos Macedo / Agência RBS

Pedro Moreira  
 pedro.moreira@zerohora.com.br


**Correção:** Até as 22h de sexta-feira (26/07/2013) esse site informou de forma incorreta que a obra da trincheira da Rua Anita Garibaldi não ficará pronta antes da Copa do Mundo de 2014. A obra tem previsão de término antes do início do Mundial. O texto foi corrigido.

Agora é oficial: Porto Alegre será um canteiro de obras durante a Copa do Mundo de 2014. E por um bom tempo depois. A prefeitura estabeleceu novos prazos para a conclusão dos projetos de mobilidade para o Mundial na Capital e admite que a maior parte ficará pronta apenas após a realização do evento. A prioridade serão as construções no entorno do Estádio Beira-Rio, como a duplicação da Avenida Edvaldo Pereira Paiva, o viaduto Pinheiro Borda e o alargamento da via e construção de corredor BRT na Avenida Padre Cacique.

Ficam para depois do Mundial obras importantes para o trânsito da cidade como as trincheiras da Avenida Ceará, Rua Anita Garibaldi e da Avenida Cristóvão Colombo, o viaduto da Avenida Plínio Brasil Milano e a controversa duplicação da Avenida Tronco, que exige a saída de 1.525 famílias. A administração municipal garante que os projetos serão todos finalizados.

Fig. 46: reprodução de correta aplicação de uma retificação na *Zero Hora* de 26.7.2013<sup>73</sup>.

<sup>73</sup>

Disponível em: <http://zerohora.clicrbs.com.br/rs/esportes/copa-2014/noticia/2013/07/mais-da-metade-das-obras-da-copa-em-porto-alegre-ficara-pronta-apos-o-mundial-4213534.html> (Acesso em 15 set 2013).

O portal *GI* também possui um sistema de publicação de erratas próximo do ideal, mas igualmente não o utiliza com regularidade. A seção “Correções” contabiliza apenas 13 ocorrências durante o período da coleta de dados (16.2 a 1.6.2013). A comparação com a seção “Erramos” da *Folha de S. Paulo* nos ajuda a mensurar: no mesmo período, houve 114 ocorrências, que representa quase 9 vezes mais correções que no *GI*. Veja abaixo, na fig. 47, um exemplo de correção feita na própria página da notícia:

The screenshot shows the G1.com website interface. At the top, there are navigation links for 'globo.com', 'noticias', 'esportes', 'entretenimento', and 'vídeos'. Below that, the G1 logo and 'BRASIL' are visible, along with a 'NET' logo. A horizontal menu contains various categories like 'Editorias', 'Economia', 'Sua região', 'Na TV', 'Serviços', 'VC no G1', and 'Princípios editoriais'. The main content area features a news article titled 'Bombeiros encontram 3 corpos de funcionários de mineradora no AP'. The article text includes a correction in red and italicized font: '(Correção: ao ser publicada, esta reportagem informou que um quarto corpo havia sido encontrado boiando no Rio Matapi. A informação foi noticiada como se o fato estivesse confirmado. Mas não há essa confirmação.)'. To the right of the article, there are social media sharing options (Twitter, Facebook) and a 'Seus amigos no G1' section. Below the article, there is a 'PUBLICIDADE' section with a Shell V-Power advertisement and a 'Brasil' section with 'Últimas notícias' and 'Amapá' links.

Fig.47: Padrão de correção do *GI*, com retificação entre parêntesis e em itálico, em notícia de 30.3.2013<sup>74</sup>.

<sup>74</sup> Disponível em: <http://g1.globo.com/brasil/noticia/2013/03/bombeiros-encontram-3-corpos-de-funcionarios-de-mineradora-no-ap.html> (Acesso em 15 set 2013).

Outra questão importante refere-se ao difícil acesso à seção “Correções”. No caso do *GI*, é feito somente pelo rodapé da homepage (fig. 48). O leitor mais desatento sequer terá conhecimento da existência dessa seção, a menos que leia todos os inúmeros itens que constam no rodapé do *GI*.



Fig. 48: acesso à seção Correções do *GI* é feito somente pelo rodapé da homepage.

O *R7* também dificulta o acesso do leitor à comunicação de um erro. Nota-se abaixo (fig. 49) que o portal utiliza o símbolo do triângulo com um ponto de exclamação no meio para representar essa funcionalidade, mas esse ícone é pouco explicativo.

Mas o zero não saiu do placar. Com o empate, o Corinthians chegou aos 30 pontos e recuperou a quinta colocação. Já a equipe pernambucana tem nove e está em último lugar no Campeonato Brasileiro.

[Leia o relato completo aqui](#)

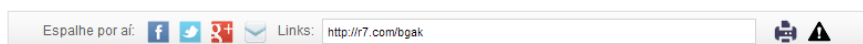


Fig. 49: ícone de comunicação de erro no portal *R7*, muito pouco intuitivo para o leitor.

É difícil justificar as escolhas visuais do *GI* e do *R7* e o que fica aparente é a falta de transparência com o leitor. Tornar visíveis e acessíveis informações tão caras à credibilidade do webjornal é agir de

forma ética e responsável. Friend e Singer chegam a dizer que a transparência é uma nova ética no jornalismo online.

Enquanto alguns jornalistas discordariam de que a transparência no processo de apuração, escrita e edição de notícias é um passo positivo, não é provável que ocorra o sacrifício à voz objetiva tradicional do jornalista e a cessão do controle ao conteúdo da história, ao menos não em breve. Ainda assim algumas organizações de notícias estão se esforçando para serem mais transparentes na forma com que apresentam suas histórias<sup>75</sup>. (FRIEND e SINGER, 2007, p. 72)

Tanto na *Folha de S. Paulo* quanto no portal *G1*, a análise das notícias monitoradas mostrou que há erros que não vão para a seção específica. Dessa forma, fica nítida a falta de um sistema de publicação de erratas eficiente do ponto de vista ético. Em todos os webjornais analisados, há lacunas nesse processo que comprometem a informação veiculada e a maneira pela qual o leitor a recebe.

A identificação das 10 falhas éticas, bem como a análise das seções de erratas nos webjornais que a possuem nos ajudarão no principal propósito deste estudo: a definição de parâmetros para uma política de correção de erros no jornalismo online.

---

<sup>75</sup> Tradução livre do original: While few traditional journalists would disagree that transparency in the process of gathering, writing, and editing news is a positive step, jettisoning the traditional journalist's objective voice and ceding control over story content is not likely to happen, in the near term at least. Yet some news organizations are making an effort to be more transparent in the way they present their stories. (FRIEND e SINGER, 2007, p. 72).

#### 4. O PROCESSO DE CORREÇÃO DE ERROS VISTO POR DENTRO: ENTREVISTAS COM EDITORES DE *FOLHA DE S. PAULO*, *G1*, *R7*, *O GLOBO* E *ZERO HORA*

*O ethos de um indivíduo ou de um grupo é a maneira ou o jeito de agir, isto é, toda a ação rotineira ou costumeira, que implica contingência, quer dizer, a vida definida pelo jogo aleatório de carências e interesses, em oposição ao que se apresenta como necessário, como dever-ser.*  
(Muniz Sodré)<sup>76</sup>

O monitoramento das notícias e sua consequente análise, detalhados no capítulo anterior, apontaram falhas importantes durante o processo de correção de erros nos webjornais. Apesar de os dados terem mostrado claramente que há problemas nesse fluxo, tornou-se imprescindível para esta pesquisa entender os porquês dessas falhas. Dito de outro modo, além de somente apontar as falhas, era preciso conhecer os procedimentos internos de cada webjornal e a visão dos editores sobre a necessidade de uma política de correção de erros no jornalismo online, numa perspectiva dialética.

Dessa forma, foram realizadas entrevistas presenciais individuais em profundidade com o Diretor de Conteúdo do portal *R7*, Luiz Pimentel<sup>77</sup>; com o Secretário-Assistente de Redação da Área Digital da Folha de S.Paulo, Roberto Dias<sup>78</sup>; com a Diretora de Redação da *Zero Hora* e dos jornais do Grupo RBS no Rio Grande do Sul em todas as plataformas, Marta Gleich<sup>79</sup>; e com o Editor Executivo de

---

<sup>76</sup> Trecho retirado do livro “Sociedade Midiatizada” (2006, p. 25).

<sup>77</sup> Entrevista realizada no dia 4 de outubro de 2013 na sede do portal *R7*, em São Paulo (ver Apêndice C)

<sup>78</sup> Entrevista realizada no dia 4 de outubro de 2013 na sede do jornal Folha de S. Paulo, em São Paulo (ver Apêndice B).

<sup>79</sup> Entrevista realizada no dia 18 de outubro de 2013 na sede do jornal *Zero Hora*, em Porto Alegre (ver Apêndice D).

Plataformas Digitais de *O Globo*, Pedro Doria<sup>80</sup>. Em razão da política interna do portal *GI*, a entrevista com o Editor Executivo Renato Franzini só pôde ser realizada por email<sup>81</sup> e por intermédio do *Globo Universidade*, que centraliza a interlocução entre Academia e veículos do grupo. No caso do jornal *Zero Hora*, ainda foi realizada uma entrevista por e-mail com o Diretor de Redação do *Diário Catarinense* e dos jornais do Grupo RBS em Santa Catarina, Ricardo Stefanelli<sup>82</sup>, pois ele coordenou, em 2007, a criação do Manual de Prevenção de Erros do Grupo RBS. Em todas as entrevistas utilizou-se o mesmo roteiro semiestruturado de perguntas (ver Apêndice A).

A entrevista em profundidade é uma técnica qualitativa que visa “recolher respostas a partir da experiência subjetiva de uma fonte, selecionada por deter informações que se deseja conhecer” (DUARTE, 2006, p. 62). Segundo o autor, este recurso metodológico explora um assunto a partir da busca de informações, percepções e experiências, para então analisá-las e apresentá-las de forma estruturada.

Nesse percurso de descobertas, as perguntas permitem explorar um assunto ou aprofundá-lo, descrever processos e fluxos, compreender o passado, analisar, discutir e fazer prospectivas. Possibilitam ainda identificar problemas, microintenções, padrões e detalhes, obter juízos de valor e interpretações, caracterizar a riqueza de um tema e explicar fenômenos de abrangência limitada. (DUARTE, 2006, p. 63)

Assim, a priorização pela entrevista presencial objetivou identificar nuances, intenções e procedimentos imperceptíveis por meio

---

<sup>80</sup> Entrevista realizada no dia 1 de novembro de 2013 na sede do jornal *O Globo*, no Rio de Janeiro (ver Apêndice F).

<sup>81</sup> Entrevista respondida por e-mail no dia 11 de novembro de 2013 (ver Apêndice G).

<sup>82</sup> Entrevista respondida por e-mail no dia 3 de novembro de 2013 (ver Apêndice E)



da análise de dados empíricos ou das respostas enviadas por e-mail. Nota-se, inclusive, uma diferença importante entre a entrevista feita com o editor do G1 e as demais, não só pelo menor volume de conteúdo, mas principalmente pela previsibilidade do discurso corporativo. Como veremos a seguir, a imprevisibilidade da entrevista presencial gerou descobertas fundamentais para a pesquisa, que talvez não tivessem sido feitas por meio de um questionário enviado digitalmente.

#### **4.1 Sobre os entrevistados e os veículos jornalísticos**

O *R7* foi lançado em 2009 como o portal de notícias e entretenimento da Rede Record. Atualmente, disputa o segundo lugar em número de acessos com o portal Globo.com (o UOL é o mais acessado do país). Contabiliza 1 bilhão de visualizações de página e 50 milhões de visitantes únicos por mês<sup>83</sup>. O veículo conta com cerca de 300 profissionais entre jornalistas, editores de vídeo, fotógrafos, entre outros. O Diretor de Conteúdo, Luiz Pimentel, está no *R7* desde o começo. Iniciou como Editor Executivo, passou por outras funções de estratégia, virou Chefe de Redação, até chegar à função atual.

O site da *Folha de S. Paulo*, um dos maiores jornais do país, foi criado em 1995 como o primeiro jornal em tempo real em língua portuguesa. Possui cerca de 250 milhões de páginas vistas e entre 20 e 22 milhões de usuários únicos por mês<sup>84</sup>. O jornal (impresso e digital) possui cerca de 400 profissionais entre jornalistas, diagramadores etc. O

---

<sup>83</sup> Números informados pelo Diretor de Conteúdo do *R7*, Luiz Pimentel, na ocasião da entrevista.

<sup>84</sup> Números informados pelo Secretário-Assistente de Redação da Área Digital da *Folha de S. Paulo*, Roberto Dias, na ocasião da entrevista.

Secretário-Assistente de Redação da Área Digital, Roberto Dias, está há dois anos nessa função, mas trabalha na Folha desde 1998.

O site do jornal *Zero Hora* foi criado em 2000 e passou por uma grande reformulação em 2007, quando as redações impressa e online foram integradas. Possui aproximadamente 47 milhões de páginas vistas e entre 18 e 19 milhões de usuários únicos por mês<sup>85</sup>. A Diretora de Redação da *Zero Hora* e dos jornais do Grupo RBS no Rio Grande do Sul, Marta Gleich, trabalha há 30 anos no veículo. Começou como estudante, era revisora. Depois virou repórter, foi editora de Geral, editora-chefe da *Zero Hora* e diretora de Internet do Grupo por três anos (entrou em 2007 para lançar a redação integrada e o site novo). Desde 2011 está na atual função e comanda cerca de 200 profissionais no jornal *Zero Hora*.

Em 1996 foi criado o site do jornal *O Globo*, que também figura entre os grandes veículos do país. Conta com cerca de 93,8 milhões de páginas vistas e 18,7 milhões de visitantes mensais únicos<sup>86</sup>. O Editor Executivo de Plataformas Digitais de *O Globo*, Pedro Doria, está na função desde 2011, mas já trabalhou no jornal *O Estado de S. Paulo*, foi colunista da *Folha de S. Paulo* e esteve entre os fundadores dos sites No. e NoMínimo. Trabalham no jornal aproximadamente 470 profissionais, contando as sucursais.

O *G1*, portal de notícias da Rede Globo, foi lançado em 2006. Possui cerca de 507,6 milhões de páginas vistas e 29,8 milhões de visitantes mensais únicos<sup>87</sup>. No total, contando as redações regionais, o

---

<sup>85</sup> Dados enviados à autora por um jornalista do Grupo RBS.

<sup>86</sup> Fonte: <https://www.infoglobo.com.br/Anuncie/ProdutosDetalhe.aspx?IdProduto=89>. Acesso em 15 jan 2014.

<sup>87</sup> Fonte: <http://anuncie.globo.com/redeglobo/sites/noticias/g1/home.html>. Acesso em 15 jan 2014.

*GI* possui cerca de 500 profissionais. Renato Franzini é Editor Executivo desde a criação do *GI*, começou no Notícias Populares e já foi correspondente da *Folha de S. Paulo* em Nova York.

## **4.2 Entrevistas em profundidade**

Depois de gravadas e transcritas (ver apêndices B a G com as perguntas e respostas na íntegra), as entrevistas foram sistematizadas em grandes temas, como veremos a seguir.

### **4.2.1 A existência (ou não) de uma política de correção de erros**

Como relatamos no segundo capítulo, os principais manuais de redação do país abordam a questão do erro jornalístico, diferindo no detalhamento de diretrizes para os repórteres quando o erro ocorre. Mas o fato deste assunto estar presente nos manuais não quer dizer que haja uma política de correção de erros estabelecida, como realmente percebemos nas entrevistas.

De acordo com Pedro Doria (2013), “*O Globo* tem como política corrigir erros” e segue as instruções previstas no manual de conduta. Não há um documento específico sobre os erros jornalísticos. “É claro que a internet traz dilemas novos e a gente vai lidando com eles conforme aparecem, nós não temos ainda uma política clara estabelecida, a gente não formalizou” (DORIA, 2013).

A *Folha de S. Paulo* também segue o que está previsto no manual de redação. De acordo com Roberto Dias (2013), “o manual da *Folha* é muito claro: errou, corrige. A *Folha* não tem nenhum problema em corrigir erros, temos a seção fixa ‘Erramos’ na página 3 do jornal”.

Mesmo assim, Dias reconhece que o veículo não consegue corrigir a maioria dos erros que comete.

Fazemos alguns controles que nos indicam que a gente não consegue corrigir a grande maioria dos erros que cometemos, assim como qualquer jornal do mundo. A gente não consegue corrigir porque não consegue detectar, porque não tem conhecimento (o que não significa que não tenhamos errado). Mas tudo o que chega ao nosso conhecimento ou que a gente consegue detectar, a gente corrige sem nenhum tipo de problema. (DIAS, 2013)

O portal *GI* segue as orientações dos “Princípios Editoriais das Organizações Globo” que, como vimos no segundo capítulo, é o que mais detalha o assunto. Segundo Renato Franzini (2013), “o *GI* tem regras sobre a correção de erros. A mais geral é que todos devem ser corrigidos”. No entanto, também não há um documento específico sobre os erros jornalísticos.

De acordo com Luiz Pimentel (2013), o portal *R7* tem um manual de redação, “mas não colocamos online publicamente porque são nossas políticas internas. Dentro do manual existe uma política de correção de erros, mas ela não é tão objetiva quanto você tem que fazer num veículo impresso”. Pimentel explica que o manual está no Google Docs<sup>88</sup>. “As pessoas aqui têm um email que dá acesso ao Google Docs, se elas quiserem imprimir, podem imprimir. A gente está inclusive refazendo o manual agora. E aí eu tenho a ideia de imprimir para cada um dos redatores, pra que eles tenham uma consulta que seja física” (PIMENTEL, 2013).

---

<sup>88</sup> O Google Docs faz parte de um pacote de aplicativos do Google, que funciona totalmente online e diretamente no browser. Esses arquivos podem ser compartilhados e editados por outras pessoas.

O jornal *Zero Hora* é o único que possui um documento específico sobre os erros jornalísticos. Criado em 2007, o “Manual de Prevenção de Erros do Grupo RBS” foi distribuído para todos os jornalistas de Santa Catarina e do Rio Grande do Sul. Ricardo Stefanelli (2013) explica que as redações têm hoje exemplares desse manual, mas “como os processos vão mudando, precisamos atualizar esse guia. Não temos data prevista para tal. Até lá, não há nova distribuição, usamos os atuais”. De acordo com Marta Gleich (2013), “é um assunto meio pendular. Nós já tivemos aqui processos mais agudos de prevenção de erros, nesse momento estamos com menos desses processos. O que a gente faz? Corrige o erro quando é detectado, até porque é considerado crime se o erro não é corrigido”.

A partir das entrevistas, observamos que, dos cinco webjornais apenas um possui um documento específico que verse sobre o processo de correção de erros. E mesmo na *Zero Hora* esse documento não é mais difundido como na época do seu lançamento, em 2007, necessitando, inclusive, de uma revisão. Outra questão que chama atenção é o fato de o portal *R7* disponibilizar seu manual de redação somente de forma interna, utilizando o Google Docs. Por se tratar de um veículo nativo digital, seria de grande importância a divulgação desse manual, que deve conter orientações específicas para o meio online. A autora não teve acesso ao manual, desta forma, não há como analisar de que forma a questão do erro é tratada nele.

#### **4.2.2 Como os erros chegam à redação**

No portal *G1*, as comunicações de erro por parte do leitor podem chegar das seguintes formas: pelo Fale Conosco, em comentários

na própria reportagem ou pelos perfis nas redes sociais. De acordo com Renato Franzini (2013),

o Fale Conosco é gerenciado por uma equipe especializada na Central de Atendimento ao Telespectador (CAT) da TV Globo. Essa equipe filtra as mensagens, repassando para a redação, com urgência, as classificadas como "comunicação de erro". A moderação de comentários e o gerenciamento dos perfis nas redes sociais são feitos por uma equipe na própria redação do *GI*. Em todos os casos, assim que uma comunicação é recebida, ela é repassada para a área responsável. No caso das mensagens que chegam pelo Fale conosco, depois que o erro é corrigido, a CAT envia um aviso para o leitor. (FRANZINI, 2013)

Na *Folha de S. Paulo*, Roberto Dias explica que os alertas de erros chegam pela própria redação (um repórter vê um erro, avisa e há a correção); pela ombudsman (tanto os erros que ela vê quanto os que ela recebe dos leitores, fontes, etc); ou pelo leitor direto para a redação (seja no Painel do Leitor, nos comentários do site ou nas redes sociais). Ele ainda afirma que o jornal recebe muitas comunicações de erro por parte do leitor: “Temos no site aquela área de comunicação do erro e o leitor pode fazer diretamente por ela. Em geral, quando há erro, a informação é corrigida, publicada e respondemos o leitor” (DIAS, 2013). Posteriormente, por e-mail, Dias enviou à autora as seguintes informações relativas ao mês de setembro de 2013: “Publicamos 127 Erros, sendo 14 exclusivos do online e os demais impresso e online; 38% dos erros apontados vieram via redação/fontes, 37% via ombudsman e 25% via leitores diretamente” (Id. *Ibid.*).

Assim como a *Folha*, o jornal *Zero Hora* possui um ícone para comunicação do erro por parte do leitor. Na entrevista, Marta Gleich

inicialmente afirmou que a resposta a essas comunicações ficava a cargo da editoria de Relacionamento com o Leitor. Mas ela decidiu testar se o sistema realmente funcionava, enviando uma comunicação de erro em uma matéria selecionada aleatoriamente no site (a matéria, de três parágrafos, realmente continha quatro erros de ortografia). Após o teste, Gleich foi até a editoria responsável e a editora afirmou que as comunicações de erro caem numa pasta no gerenciador de conteúdo de cada editoria. Ou seja, se o leitor viu um erro em uma matéria de Cultura, essa comunicação cai numa pasta que deve ser aberta e respondida pelo editor de Cultura, no gerenciador de conteúdo. No entanto – e aí reside o grande problema – esse processo não estava claro para os editores e, ao que tudo indica, essas comunicações não são respondidas. Marta Gleich (2013) chegou a dizer “você está vendo tudo ao vivo e a cores”, dando a entender que a autora havia presenciado a identificação de uma falha no processo de correção do jornal. Ela ainda acrescentou que o alerta de correção chega de diversas maneiras, por um twitter, pela telefonista, pela própria fonte, por e-mail ou pelo próprio repórter que se dá conta do erro.

No portal *R7*, Luiz Pimentel (2013) afirma que o alerta de erros chega, principalmente, pelas redes sociais. “As redes sociais são os observadores da internet. As pessoas acham que têm seguidores no Twitter, mas elas têm vigias. O Facebook é mais social mesmo, no Twitter qualquer erro o pessoal já dá um print na tela (porque sabem que o erro vai ser corrigido rapidamente), publicam e espalham”. Pimentel explica que as comunicações são sempre respondidas, tendo, inclusive, uma pessoa que cuida especificamente do Fale Conosco.

No jornal *O Globo*, Pedro Doria (2013) enfatiza que as comunicações de erro acontecem diariamente, “tanto pelo leitor quanto pela fonte, e não é nem via canais tradicionais como o site, é via Twitter e Facebook toda hora”. Quando perguntado sobre a inexistência de um ícone de comunicação de erro no site, que é comum nos demais veículos, Doria afirma que

não achamos necessário e por um motivo muito simples. O que acaba acontecendo, principalmente agora que a gente vai entrar em ano eleitoral, é que todo mundo do PT vem dizer que o que a gente publica sobre o PSDB está errado, se for a favor do PSDB; e vice-versa. Vira uma guerra pouco eficiente e nós consideramos que já existem inúmeros canais de contato com o leitor. A gente tem o Eu Repórter, que serve para o leitor passar notícia; a gente publica o email de todos os jornalistas, tanto no jornal quanto no site; nós temos os emails dos editores publicados, temos Facebook, Twitter... A gente não sente que existe uma falta de caminhos para o leitor entrar em contato. E temos uma equipe de mídias sociais extremamente ativa, não existe tweet ou comentário no Facebook que não seja respondido quando há necessidade. (DORIA, 2013)

Pelas respostas obtidas, nota-se que a comunicação de erro por parte do leitor é um processo que está dentro das preocupações dos webjornais, mas que nem sempre funciona como deveria. No *GI*, o fato de estar sob a responsabilidade da Central de Atendimento ao Telespectador da Rede Globo é bastante positivo mas, como vimos no capítulo três, a autora comunicou um erro por meio do comentário da matéria e o mesmo não foi respondido. É certo que o volume de comentários no portal é muito grande, mas como não há um ícone de



comunicação do erro, o leitor pode não encontrar a melhor forma de se comunicar com o veículo.

No caso da *Folha de S. Paulo*, é nítida a preocupação com a mensuração dos erros, o que faz com que o webjornal seja extremamente assertivo. Pelos dados enviados, chama atenção os erros relatados pela ombudsman, que superam, inclusive, os enviados pelos leitores. Já a *Zero Hora*, além de não ter um controle dos alertas de erros, mostrou falhas no processo de comunicação do erro por parte do leitor. Não se sabe desde quando esses alertas não são lidos – e nem tampouco respondidos –, o que caracteriza um descontrole. No portal *R7*, apesar de Pimentel afirmar que os alertas de erros são respondidos, verificamos, também no capítulo três, que isso, na prática, não ocorre sempre.

Em *O Globo*, é perceptível a atenção que o veículo dá aos erros vindos das redes sociais, pois a repercussão tende a ser maior. No entanto, Pedro Doria não vê necessidade de um canal específico para a comunicação do erro, alegando questões políticas e a existência de outros caminhos para tal. Enfatizamos que nenhuma polaridade política deveria ser argumento para a inexistência de canais de comunicação com o leitor. Além disso, a comunicação do erro não se torna pública quando é feita a partir do ícone presente nos webjornais, diferentemente das redes sociais. Dessa forma, se há tanta preocupação com o que circula nas redes, *O Globo* poderia cogitar um alerta de erros que, a princípio, exporia menos o veículo e centralizaria as comunicações voluntárias de seus leitores.

#### **4.2.3 O processo de revisão das notícias**

Conhecer como ocorre a revisão das notícias nos webjornais é entender um pouco sobre a prevenção de erros jornalísticos. Apesar de o cargo de revisor estar em extinção na grande maioria dos veículos, no portal *R7* há três profissionais dedicados exclusivamente a essa função: dois com formação em Jornalismo e um em Letras. Luiz Pimentel (2013) explica que os revisores não conseguem ler todas as matérias do dia, que somam mais de mil. “Prioriza-se as que vão para a home e depois a gente vai descendo a escala. Só a home tem 150 unidades informativas (destaques), sem contar os serviços”. Além disso, Pimentel afirma que, na maioria das vezes, a matéria é revisada depois de publicada. “Então a responsabilidade maior é do redator e do editor” (Id. *Ibid*).

Na *Folha de S. Paulo*, o repórter nunca publica direto no site, de acordo com Roberto Dias (2013). “Existe uma edição, ou o redator ou o editor assistente fazem isso. O processo jornalístico não muda, mesmo que atrase um pouco. A gente acha que jornalismo continua sendo jornalismo, o sistema de contrapesos tem que funcionar, o que não impede de errar um monte, mas a gente toma esses cuidados”.

Na *Zero Hora*, não existe um revisor para o webjornal. Marta Gleich (2013) explica que no jornal impresso, as matérias são lidas por pelo menos duas pessoas antes de ir para o industrial, o que não ocorre no online. “No online o repórter publica diretamente. Não passa pelo editor, ele poderá ler ou não. Mas o papel do editor não é ficar revisando português. O tempo inteiro a gente está encontrando erro no online”.

No jornal *O Globo*, Pedro Doria (2013) afirma que não há revisores, “ninguém tem mais dinheiro. A gente tem redatores que cuidam da primeira página do jornal impresso”. Segundo Doria, o

processo funciona da seguinte forma: “Quanto mais delicada é a informação com a qual você está lidando, maior o número de pessoas que vão passar os olhos naquele texto e, portanto, maior o número de pessoas atentas à repercussão daquele texto. Quando é uma coisa curta, o repórter publica direto” (Id. Ibid.).

E no portal *GI*, Renato Franzini (2013) defende que “a internet é uma plataforma de informação que exige velocidade e competência. Portanto, todos os jornalistas têm de estar capacitados a publicar diretamente, com autonomia, de onde estiver”. Segundo ele, em casos de publicação urgente, os jornalistas estão orientados a publicar um texto curto, apenas com as informações principais. Depois, eles revisam esse trecho e adicionam com mais calma as demais informações. Em casos de reportagens feitas com mais tempo, repórteres e editores trabalham juntos no texto.

A existência de três revisores no portal *R7* nos surpreendeu durante as entrevistas. Isso sinaliza que, mesmo em um veículo totalmente digital é possível incluir a revisão no imediatismo das rotinas produtivas. O ponto negativo é o momento em que essa revisão acontece: após a publicação da notícia. A *Folha de S. Paulo* também mostra atenção a esse assunto ao não permitir que o repórter publique direto, sem passar pelo editor assistente. Na nossa avaliação, o processo ideal seria uma mistura desses dois: defendemos a existência do revisor nas redações, visando a melhora na qualidade e a diminuição dos erros nas notícias dos webjornais. Esses revisores leriam as matérias antes da publicação e as liberariam por ordem de prioridade. No próprio gerenciador de conteúdo poderia haver um ranqueamento das notícias por ordem de importância. Esse processo evitaria a falha que

encontramos no capítulo três, de erros que se perpetuam nas páginas dos webjornais por não terem sido revisados.

#### 4.2.4 O fluxo da correção de erros

No portal *G1*, cada correção merece um tratamento específico. De acordo com Renato Franzini (2013), após a verificação do erro, avalia-se internamente o formato mais claro de correção, que pode se dar de diversas formas.

Em linhas gerais, o erro de informação pode ser corrigido na reportagem ou, além disso, pode ser publicado um texto adicional, à parte, detalhando a correção. A decisão sobre o formato de correção é tomada em função da clareza e da transparência. Se o link de uma reportagem corrigida tiver sido muito compartilhado, por exemplo, é preciso que a correção esteja chamada e bem visível dentro dela. Nos dois casos, deixamos um aviso dentro da matéria de que aquele texto foi corrigido. A correção fica chamada por, pelo menos, o tempo que o erro ficou em exposição. Com o tempo, passamos a adotar um modelo básico de texto a ser inserido dentro da reportagem<sup>89</sup>. A publicidade dada ao erro depende de onde ele foi chamado. Pode até ser a manchete do *G1*<sup>90</sup>. Podemos entender também que o texto original estava errado em sua essência e que é necessário publicar um novo, explicando o caso<sup>91</sup>. (FRANZINI, 2013)

---

<sup>89</sup> Veja um exemplo em: <http://g1.globo.com/bienal-do-livro/rio/2011/noticia/2011/09/incerteza-e-agua-em-que-nadamos-diz-lisa-sanders-real-dra-house.html>. Acesso em 20 jan 2014.

<sup>90</sup> Veja aqui comentário sobre a errata na homepage do G1: <http://webmanario.com/2010/09/16/a-coragem-de-corriger-nossos-erros-a-altura/>. Acesso em 20 jan 2014.

<sup>91</sup> Veja um exemplo em: <http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2013/10/paes-aciona-secretaria-de-seguranca-para-apurar-vazamento-de-dados.html>. Acesso em 20 jan 2014.

Quando o erro ocorre no portal *R7*, o repórter passa para o editor e este tem autonomia para tomar atitude. “Existem os editores executivos, os chefes de reportagem, os editores de cada canal e os redatores. O redator errou, ele passa para o superior direto, que é o editor, e ele tem autonomia para fazer a correção. Ele me comunica ou pede minha orientação se for algo mais grave” (PIMENTEL, 2013). Durante a entrevista, explicamos a observação feita no processo de correção do *R7*, de que a retificação é feita por meio da publicação de uma nova matéria, mas a antiga permanece com o erro. Pimentel (2013) disse que realmente não deveria ser assim e completou: “Bom saber, porque você acaba não olhando pra trás, né? Temos que corrigir na própria notícia original, deixar naquela URL e fazer a correção. Bem observado, obrigado” (Id. Ibid.).

Na *Zero Hora*, Marta Gleich (2013) explica que cada grupo tem seu editor de área. “Normalmente o alerta de erro é canalizado pelo editor e a ordem é ‘não varra para baixo do tapete porque isso é crime’. Então, imediatamente a correção deve ser dada”. Argumentamos que, por meio da busca pela palavra “Correções” foram encontradas poucas retificações feitas no site. Ao que Gleich afirmou: “Tu estás me dando um alerta de que, se faz tempo que nós não publicamos nada, devemos estar displicentes com relação à correção” (Id. Ibid.). Enfatizamos ainda, durante a entrevista, a integração da errata com o gerenciador de conteúdo da *Zero Hora*, um avanço em relação aos demais webjornais. Segundo Gleich,

esse campo dentro da ferramenta foi criado em 2007, quando lançamos a *Zero Hora*. Nós quebramos a cabeça pra fazer isso na época, discutimos como vamos fazer pra corrigir a notícia na origem? Tem que estar tudo junto. Criamos um

padrão de correção, assim como temos no impresso. Acreditamos que a credibilidade do jornal aumenta quando corrigimos. O leitor não pode ter a sensação de que a gente varre o erro para baixo do tapete, que tentamos esconder. Se ele vê que erramos e nós, humildemente, escancaramos que erramos, isso faz com que a nossa credibilidade aumente, ele pode confiar naquela informação ou naquele veículo. E corrigimos de uma maneira visível. (GLEICH, 2013)

Em *O Globo*, Pedro Doria (2013) explica que o processo de correção difere de acordo com o tipo de erro.

Talvez a gente possa dividir em três grupos: nos casos de erros de português, de concordância, vírgula - alguns mais feios, outros menos feios -, a gente simplesmente entra na matéria e corrige. Não é necessário uma errata para isso. Aí temos duas classes de erros de informação: como a gente está num momento de muita polarização política, tem informação que a gente publica e muita gente acha errada, mas nós não consideramos errada. Então, a gente sequer entra na polêmica. Em geral, nós só nos manifestamos quando reconhecemos que há um erro. E aí há esse terceiro caso em que alguém questiona uma informação que nós publicamos e invariavelmente isso exige algum trabalho de apuração, e vai variar de acordo com a gravidade: nós podemos alterar a matéria e colocar no pé, em itálico, ‘uma versão anterior dessa reportagem’... Se é uma história de grande repercussão, que está circulando muito nas redes sociais e tem um erro de informação, aí a nossa tendência é corrigir na matéria e botar uma nota no pé. Em casos excepcionais, quando for um erro grave, nós chamamos na home a errata. Mas aí é mais do que corrigir o erro na matéria original: a gente publica uma matéria explicando porque o erro aconteceu. (DORIA, 2013)

Sobre esse processo de *O Globo*, questionamos se o webjornal costuma corrigir a matéria original, visto que percebemos essa

desconexão durante a observação. Doria (2013) respondeu: “Acho que sim. Mas a tendência é que a gente tire do ar a matéria errada”. Nesse momento, questionamos a exclusão da matéria, argumentando que, com essa atitude, *O Globo* estaria tentando apagar o rastro do erro. Doria (2013) explicou que “o verbo despublicar não existia, passou a existir. E aí é muito fácil você pegar os padrões do impresso e trazer para o digital e dizer: ‘você não pode despublicar’”. Doria ainda citou um exemplo ocorrido no Estadão. Segundo ele, uma pessoa procurou o jornal para dizer que havia uma matéria antiga no ar, que tratava de um registro policial de quando ele tinha 19 anos e foi autoado por estar com dois baseados.

Aquilo saiu no jornal e foi publicado no site. Eram três parágrafos. Ele, já com 30 e tantos anos, vivia uma situação que era: a primeira coisa que se encontrava quando jogava o nome dele no Google era aquela matéria de quando ele tinha 19 anos de idade. Ele estava com dificuldade de conseguir emprego. Não havia qualquer erro ali, entendeu? O que você faz? Que direito você tem de prejudicar profundamente a vida de uma pessoa? No caso do Estadão, essa matéria não foi despublicada, depois de muita conversa. Até hoje a história me incomoda. Tem outros casos. No caso desse cara, isso se transformou em um estorvo pra vida dele. (DORIA, 2013)

Após o relato desse exemplo, questionamos se a reflexão sobre esse caso não deveria ter começado antes de a matéria ser publicada. E Doria replicou:

Mas perceba que a gente está falando de uma coisa de meados na década de 90, quando a web estava surgindo. Veja, eu não tenho resposta e dependendo do dia que você me perguntar, eu vou dizer que sim ou não. Mas eu me pergunto sim, no caso do

jornalismo online, se essa fidelidade canina que nós tivemos à manutenção do registro histórico não deveria ter exceções no mundo online. Se não há casos em que nós deveríamos despublicar coisas. Se a gente está falando de um erro, é claro que é muito fácil você falar: o jornal X está tentando esconder o fato de que errou. Mas eu acho que outra coisa que você tem que questionar é: como que a partir do seu erro você causa menos dano? E talvez você cause menos danos despublicando. Não é só no leitor que você tem que pensar – embora você também deva pensar nele – mas você tem que pensar nas pessoas envolvidas naquela narrativa particular. Perceba, a gente não tem uma política, a gente tem, como qualquer jornalista, uma preocupação gigantesca com o registro histórico, e não é à toa que você está fazendo essa tese – a gente compreende que teremos aí pelo menos uma década de reflexão sobre esses novos dilemas. Perceba uma coisa: não ache que a gente sai despublicando coisa a torto e a direito, é muito raro. Você está fazendo um trabalho acadêmico, você não vai fazer uma matéria amanhã sobre isso, né? (DORIA, 2013)

Ao questionamento de Doria, respondemos que a entrevista era uma das etapas da dissertação de mestrado da autora. Sobre o processo de correção de erros, Doria (2013) afirmou que, “se são coisas pequenas, a gente corrige em cima da matéria. Quando é um erro mais sério vai ao editor e, em alguns casos, eles procuram a gente. Em casos raríssimos, nós procuramos o Ascânio, que é o diretor de Redação. Então o fluxo é editor > editores executivos > diretor de Redação”. Doria ainda contou que há duas reuniões diárias: uma às 9h30, mais voltada para o site, e outra às 16h30, focada mais no impresso. A reunião da manhã é comandada por ele, que explica que “desde cedo – e isso é uma coisa que você percebe com anos de redação – você já sabe onde vai ter problema, quais são as matérias mais delicadas. Invariavelmente essas



matérias mais delicadas vão parar nas mãos de repórteres mais experientes”.

Durante a entrevista, ainda mencionamos as modificações excessivas que foram percebidas nas matérias de *O Globo*. Doria (2013) afirmou que o webjornal trabalha com o conceito do “The Wall Street Journal, que lá eles chamam de living stories e nós chamamos de matéria viva. A gente acredita no permalink, a gente não quer gerar diversos links diferentes para uma mesma história”. Citamos o recurso do live blog, que está sendo utilizado pelos webjornais nas coberturas ao vivo, já que o leitor não consegue saber quais modificações foram feitas na matéria de *O Globo* – pois a hora de atualização não especifica o que foi mudado. Ao que Doria (2013) respondeu:

Mas eu acho que você está pensando usando o impresso como base. Quando um leitor jovem hoje entra no site e vê: publicada às 14h e atualizada às 17:37, ele entendeu que a coisa está mudando. Perceba que as pessoas já entendem o que é uma cobertura ao vivo não só na internet, como na TV também. Eu acho que é importante a gente trabalhar com o fato de que a imprecisão é da natureza da cobertura ao vivo. Eu prefiro ter uma matéria que não tenha no pé uma informação errada, que ela esteja constantemente sendo corrigida, do que ter aquela informação errada apenas pelo luxo de dizer que em algum momento eu achei que aquela notícia era outra. O fato de que aquela informação errada permaneça publicada também pode gerar para aquele leitor que leu apressadamente, que não leu o live blog inteiro, que aquela era uma informação precisa. Eu realmente acho que é melhor para o leitor que eu apague e substitua pela informação correta. Eu não sei se estou prestando um serviço público pro leitor se eu informo que em algum momento eu achei que era outra coisa. Perceba que é diferente de uma informação errada que a gente percebeu que se alastrou rapidamente pelas redes sociais. Aí a gente vai nas redes sociais e bota uma

correção. Mas ali você está corrigindo em cima de algo que está circulando errado. A gente tem muito essa obsessão pelo registro histórico do erro quando talvez não devesse ser nossa preocupação maior. Nossa preocupação maior talvez devesse ser ter certeza de que o leitor tenha uma noção: isso aqui é o que nós entendemos por verdade nesse momento, não o que entendemos por verdade há 30 minutos. Isso especificamente nos casos da cobertura ao vivo. Agora, eu entendo também que você possa ter e apresentar excelentes argumentos em defesa do registro, mas eu só estou preocupado que você perceba que, quando eu defendo o conceito da matéria viva em detrimento do liveblog nesses casos, eu defendo não porque estou escondendo a imprecisão, mas porque tenho a impressão que eu ganho precisão. Eu resolvo o problema do leitor. Eu não sei se a gente precisa revelar como a salsicha é feita. (DORIA, 2013)

Na *Folha de S. Paulo*, Roberto Dias (2013) explica que o Painel do Leitor centraliza e publica o Erramos – papel e site. “Em geral, o secretário de Redação, no fechamento, olha os erros antes de saírem. O repórter, então, sabe que tem que mandar o erro para o seu editor e ele manda para o Painel do Leitor”. Sobre a falta de conexão observada entre o Erramos e a notícia original (que é simplesmente corrigida, sem menção ao erro), Dias afirmou: “Então isso é um erro. Não que o hiperlink resolva o problema, porque eu acho que ele não é suficientemente claro. Mas você tem razão, obrigado”.

A análise dos processos de correção de erros desses cinco webjornais nos permite aferir que, em maior ou menor grau, todos possuem um fluxo de retificações. No *G1*, esse fluxo parece estar bem mapeado, assim como na *Folha de S. Paulo*, que centraliza na editoria de Painel do Leitor. No *R7*, em *O Globo* e na *Zero Hora*, esse fluxo varia de forma perigosamente subjetiva. O que seriam “coisas

pequenas”, como citou Pedro Doria? A definição de um processo de correção de erros por meio do estabelecimento de uma política é, a nosso ver, mais do que simplesmente escalar pessoas na hierarquia da redação quando o erro acontece. Além disso, a experiência em redação, como também afirmou Doria, não deve ser o principal meio de prevenção de erros. Há que se estabelecer dinâmicas que estejam claras para todos, visando evitar a máxima do “a gente sabe quem mais erra”.

Como relatamos acima, as falhas encontradas no processo de correção de erros da *Zero Hora*, *Folha de S. Paulo* e *R7* foram recebidas pelos editores de forma positiva. Gleich, Dias e Pimentel perceberam as lacunas e reconheceram que há possibilidade de melhora nesses fluxos. No caso de *O Globo*, Doria justificou as excessivas modificações nas notícias com o conceito de matéria viva. Ele disse ter como exemplo o *The Wall Street Journal*, mas não encontramos relação com o jornal e o conceito. Identificamos que tal recurso foi criado pelo Google, no interessante projeto *Living Stories*<sup>92</sup>, cujo laboratório aconteceu de dezembro de 2009 a fevereiro de 2010 e contou com a parceria dos jornais *The New York Times* e *Washington Post*. Atualmente, o Google mantém o código aberto do pacote criado, para que outras pessoas possam customizá-lo e aplicar em seus próprios sites.

A idéia básica de uma matéria viva é combinar toda a cobertura de notícias em uma história que vai sendo construída em uma única página. Todos os dias, em vez de escrever uma nova notícia sobre a história em uma nova URL com alguns novos desenvolvimentos e algum contexto antigo, uma matéria viva fica em uma URL permanente, que é atualizada regularmente com novos desenvolvimentos. Isso torna mais fácil para os leitores obter as últimas atualizações sobre as

---

<sup>92</sup> Mais informações: <https://code.google.com/p/living-stories/> (Acesso em 24 jan 2014).

histórias que lhes interessam, bem como rever os materiais antigos mais profundos, que são relevantes para o contexto de uma história<sup>93</sup>. (GOOGLE, 2010, online)

Conforme salientou Doria, o princípio da matéria viva é concentrar toda a cobertura sobre determinado assunto numa única URL. No entanto, o projeto do Google tem algumas especificidades que *O Globo* não utiliza e que deixam claras para o leitor que aquela página está sendo constantemente atualizada (Fig. 50). Há pelo menos cinco estruturas que demonstram isso: o sumário (summary), com um pequeno resumo sobre o assunto; o fluxo de atualização (update stream), que contém as diversas atualizações daquele assunto por ordem cronológica inversa (como num live blog); os filtros (filters), que facilitam a busca do leitor; a linha do tempo (timeline), com os marcos mais importantes; e a opção de seguir uma história (follow a story), na qual o leitor pode escolher receber a história por e-mail ou RSS.

---

<sup>93</sup> Tradução livre do original: The basic idea of a living story is to combine all of the news coverage on a running story on a single page. Every day, instead of writing a new article on the story that sits at a new URL and contains some new developments and some old background, a living story resides at a permanent URL, that is updated regularly with new developments. This makes it easier for readers to get the latest updates on the stories that interest them, as well as to review deeper background materials that are relevant for a story's context. (GOOGLE, 2010, online)

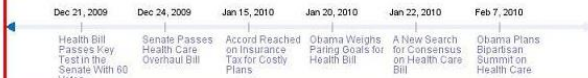
## The Struggle Over Health Care No updates since last visit

### Summary:

The health care debate was transformed by the election of Massachusetts Republican Scott Brown to take over the Democratic seat once held by the late Ted Kennedy.

With the loss of the Democrats' 60-seat margin, President Obama announced that he would seek a scaled-back bill. House Speaker Nancy Pelosi also said that a smaller bill would have a better chance of passing. But the shape of any compromise measure has yet to emerge.

Read more...



A History of Health Care Reform

## Summary

<p><b>All Coverage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abortion Restrictions</li> <li>Senate Negotiations</li> <li>The Cost of Health Care</li> <li>The House Bill</li> <li>The Medical Industry</li> <li>The Public Option</li> </ul>	<p>Obama Plans Bipartisan Summit on Health Care <span style="float: right;">Feb 7, 2010</span> By Jeff Zeleny</p> <p>President Obama said Sunday that he would convene a half-day bipartisan health care session at the White House to be televised live this month, a high-profile gambit that will allow Americans to watch as Democrats and Republicans try to break their political impasse.</p> <p>Mr. Obama made the announcement in an interview on CBS during the Super Bowl pre-game show, capitalizing on a vast television audience. He set out a plan that would put Republicans on the spot to offer their own ideas on health care and show whether both sides are willing to work together.</p> <p>Read more...</p> <p>Democrats Still Search for a Plan <span style="float: right;">Jan 29, 2010</span> By Robert Pear, David M. Herszenhorn</p> <p>Democratic leaders in Congress voiced resolute optimism on Thursday that they would adopt major health care legislation this year, and they said that doing so was a crucial element of President Obama's broader agenda to create jobs, revive the economy, and reduce federal budget deficits...</p> <p>Read more...</p> <p>A New Search for Consensus on Health Care Bill <span style="float: right;">Jan 22, 2010 11:34 AM</span> By Robert Pear, David M. Herszenhorn</p> <p>Even as Speaker Nancy Pelosi affirmed her commitment to pass far-reaching health care legislation this year, members of Congress and health policy experts began Thursday to deal with the reality that a smaller bill would have a better chance.</p> <p>Passage of a comprehensive bill looked impossible after the Democrats' loss of a Senate seat in Massachusetts. As an alternative, lawmakers in both parties said, some pieces of the bills already passed by the House and the Senate could be pulled out and packaged together in a measure that would command broad support.</p> <p>Read more...</p> <p>California Democrats Revive Universal Health Plan <span style="float: right;">Jan 22, 2010</span></p>	<p><b>Timeline of important events</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Obama Plans Bipartisan Summit on Health Care <span style="float: right;">Feb 7, 2010</span></li> <li>A New Search for Consensus on Health Care Bill <span style="float: right;">Jan 22, 2010</span></li> <li>Obama Weighs Paring Goals for Health Bill <span style="float: right;">Jan 20, 2010</span></li> <li>Accord Reached on Insurance Tax for Costly Plans <span style="float: right;">Jan 15, 2010</span></li> <li>Senate Passes Health Care Overhaul Bill <span style="float: right;">Dec 24, 2009</span></li> </ul>
<p><b>All</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>News</li> <li>Features</li> <li>Opinion</li> <li>People</li> <li>Quotes</li> <li>Resources</li> <li>Images</li> <li>Videos</li> <li>Graphics</li> </ul> <p><b>Standard view</b> Most important only</p> <p><b>Newest first</b> Oldest first</p>	<p><b>Filters</b></p>	<p><b>Timeline</b></p> <p><b>← Update Stream</b></p>

Fig. 50: Exemplo de matéria viva, esquematizado pelo próprio Google<sup>94</sup>.

Estruturada da forma como apresentamos acima, a matéria viva é uma opção muito eficaz, transparente e clara para o leitor. No caso de uma correção, ela poderia ser publicada como uma nova atualização ou por meio de uma seção específica a ser incluída no desenho proposto para a página.

Sobre a possibilidade de despublicar notícias, abordada por Doria, reafirmamos o que defendemos no primeiro capítulo: excluir uma notícia do site não causa menos dano para o leitor e acaba sendo

<sup>94</sup> Disponível em: <https://code.google.com/p/living-stories/wiki/PageComponents> (Acesso em 24 jan 2014).

ineficiente. Isso porque hoje facilmente as pessoas ‘fotografam’ qualquer página do webjornal (utilizando a tecla ‘Print Screen’) e continuam a espalhar o erro que se pretendia excluir. O zelo pelo registro histórico pressupõe a fidelidade aos fatos e deve ser mantido inclusive no online, ao contrário do que defende Pedro Doria. Devemos cada vez mais mostrar “como se faz a salsicha”, pois isso significa transparência com o leitor. Pressupor o que causa mais ou menos dano ao leitor é, a nosso ver, pensar como no impresso. É preciso lembrar que, na internet, há o que Lemos e Lévy (2010) chamam de liberação da palavra. O jornalista não é mais o único que fala ou que decide o que é notícia.

De fato, nas mídias de massa da democracia moderna quem decidia, segundo seus interesses e suas necessidades, aquilo que iria superar a barreira entre o privado e o público? Não aquele que tinha alguma mensagem a transmitir, mas o jornalista controlando o medium, ou aqueles que estavam por trás dele. (...) Trata-se aqui do controle do polo da emissão na comunicação massiva por centros editores clássicos da informação. Certamente, esse controle é interessante e está vinculado a critérios de noticiabilidade, objetividade e seriedade sobre a coisa pública. Mas derrapagens existem e interesses espúrios são frequentemente colocados na frente da cena. Esse sistema de filtragem jornalística deve continuar e parece ser salutar quando exercido com neutralidade e responsabilidade social. Não se trata aqui de excluir um sistema em prol do outro, mais aberto mas também descontrolado. Deve-se reconhecer que a internet, ampliando a circulação da palavra, oferece ao cidadão uma ampliação da esfera pública midiática que estava restrita ao poder das grandes corporações midiáticas. (LEMOS e LÉVY, 2010, p. 88)

A admissão de que esses dois sistemas coexistem e de que por vezes o aberto pode funcionar até melhor do que o clássico é o primeiro passo para compreender a essência do jornalismo digital atual. Mais transparência significa mais credibilidade.

#### **4.2.5 As seções de correção de erros e o ombudsman**

A seção Correções do *GI* foi criada em novembro de 2011. “Já fazíamos e chamávamos as correções de modo transparente, mas achávamos que era necessário ter um lugar para que elas pudessem ser consultadas a qualquer momento” (FRANZINI, 2013).

O jornal *Zero Hora* não possui uma seção específica para as correções, mas Marta Gleich aprova a ideia:

A gente se pergunta muito isso no online e no offline. Eu acho que tem vantagens e desvantagens, e que pode ser diferente nos dois. No online, como tu tens espaço, o ideal talvez fosse ter os dois modelos (a correção em si e a seção de correções). Por exemplo, toda matéria que tivesse correção poderia ser juntada numa página pela tag ‘matérias com correção’. Aí você teria todas, isso a gente poderia fazer hoje. E tem um efeito pedagógico também. Eu acho que é uma boa ideia. No offline a gente sempre tenta dar a correção junto à editoria, porque pode ter alguém que só lê Esporte, por exemplo, e é bom que a correção esteja ali. No online, ter uma seção de Correções de *Zero Hora* dá uma sensação positiva para o leitor. (GLEICH, 2013)

Na *Folha de S. Paulo*, Roberto Dias considera que a seção Erramos mostra para os leitores que se trata de “um jornal sério, que tem credibilidade. E o erro faz parte do processo de produção jornalístico”. Dias também explica a função da ombudsman Suzana Singer: “A ombudsman tem uma crítica diária, que circula internamente; e a

semanal, que é publicada no jornal. Além de discutir a ênfase e o enfoque das matérias, há o apontamento de erros. Como diz o manual, a ombudsman tem um caráter deliberativo, ela não pode exigir que a gente dê o Erramos” (Id. Ibid.).

Como discutimos neste estudo, a existência de uma página específica não só centraliza as correções, mas também permite aos leitores visualizar os erros recentes e as retificações. Segundo Craig Silverman (2011), dessa forma, os leitores têm a oportunidade de descobrir se uma notícia lida ou reportada por outros foi corrigida. “Isso também fornece um elemento básico de transparência. Uma página dedicada faz correções de forma mais visível e acessível, e aumenta a probabilidade de que as pessoas recebam a informação corrigida. No entanto, as páginas de correções são a exceção, não a regra”<sup>95</sup> (SILVERMAN, 2011, online).

Vale lembrar que importantes webjornais do mundo, como *The New York Times*<sup>96</sup>, *Chicago Tribune*<sup>97</sup>, *Register Citizen*<sup>98</sup> e *The Guardian*<sup>99</sup> possuem seções específicas para correções de erros.

Sobre a ombudsman da *Folha de S. Paulo*, é muito positivo o fato de haver uma crítica diária, que circula internamente na redação. Mesmo que ela não possa exigir a publicação de uma errata, seu papel é

---

<sup>95</sup> Tradução livre do original: It also provides a basic element of transparency. A dedicated page makes corrections more visible and accessible, and it increases the likelihood that people will receive the corrected information. Yet corrections pages are the exception, not the rule. (Silverman, 2011, online)

<sup>96</sup> Ver em: <http://www.nytimes.com/pages/corrections/index.html> (Acesso em 21 jan 2014). É importante ressaltar que o *The New York Times* manteve o acesso à seção “Corrections” a partir do menu principal da home, após reformulação de seu site, em janeiro de 2014.

<sup>97</sup> Ver em: <http://www.chicagotribune.com/news/corrections/> (Acesso em 21 jan 2014).

<sup>98</sup> Ver em: <http://www.registercitizen.com/general-news/20110303/register-citizen-fact-check> (Acesso em 21 jan 2014).

<sup>99</sup> Ver em: <http://www.theguardian.com/theguardian/series/correctionsandclarifications> (Acesso em 21 jan 2014).



fundamental no processo de prevenção e de reflexão sobre o erro jornalístico.

#### 4.2.6 A mensuração dos erros

Além de corrigir os erros, mensurá-los pode ser fundamental como medida profilática contra novos deslizos. Mas esse assunto gerou controvérsias com os entrevistados. No portal *R7*, Luiz Pimentel afirmou que não há mensuração dos erros cometidos.

Eu trabalhei na *Folha de S. Paulo* nos anos 90 como repórter e lá tinha uma coisa que eu acho meio agressiva, que era o placar de erros no meio da redação. Eles colocavam quantos erros havia na edição anterior, por cada editoria, e chegavam a fazer concursos de quem errava menos. E aí o repórter e a editoria ganhavam prêmios em dinheiro. Mas era uma época em que era só o jornalismo de papel, então, você errou, gravou em pedra o seu erro. Então você conseguia mensurar e tinha uma validade para contabilizar se estava indo bem ou mal. Agora é tudo tão instantâneo que a possibilidade de erro aumenta e ao mesmo tempo você tem que chegar a um ponto em que tem que diminuir ao máximo as chances de isso ocorrer. A gente tem os revisores que ficam lendo as matérias à medida em que são produzidas e eles são orientados a lerem as matérias mais delicadas mais rapidamente. (PIMENTEL, 2013)

Na *Zero Hora*, Marta Gleich (2013) explica que já houve uma mensuração e controle de erros, mas era voltado somente para o impresso. No online, não há mensuração. Ricardo Stefanelli (2013), que participou desse processo na *Zero Hora*, lembra que “chegamos a reduzir num ano, se não me engano, algo na ordem de 500%.

Tínhamos mapeado onde ocorriam mais erros, por editoria, por tipo de matéria, por horário e por pessoa, sempre no intuito de colocar aparas

para proteger aquelas que por característica não são tão obstinadas pela precisão - mas têm outros méritos e atributos”.

Da mesma forma, em *O Globo* também não existe mensuração de erros. De acordo com Pedro Doria (2013),

isso me soa uma coisa tão *Folha de S. Paulo*... Quando você toma a decisão de medir alguma coisa, você tem que ter muita ciência dos resultados que aquilo vai te trazer. Se a gente decide implementar um índice de erros, por um lado, a teremos uma medida quase científica do quanto erramos, o que nos é útil, a gente vai ter uma percepção mais nítida de que editorias tendem a acertar e a errar mais, o que nos permitiria fazer ataques mais específicos e rankings dos repórteres que mais erram. O problema é que no momento em que você tiver isso você começa a criar também um incentivo para esconder o erro, pra disfarçar, pra manipular os dados, é natural do ser humano. Erro de português é uma vergonha, mas é só isso. Não estou fazendo pouco dele, mas é isso. O que eu sei que acontece na *Folha* é que tem gente que disfarça erro, enquanto que num ambiente em que você não tenha a pressão de medir o erro o tempo todo, as pessoas reconhecem os próprios erros com mais facilidade. A gente compreende o erro não como um pecado mortal, é algo inerente à prática da profissão. Então, erraremos. O importante não é se erraremos ou não, mas a nossa agilidade de corrigir. (DORIA, 2013)

Segundo Renato Franzini (2013), no portal *GI* existe uma mensuração dos erros por amostragem. No entanto, ele não explicou como funciona esse processo. A *Folha de S. Paulo* é o único webjornal que mede os erros cometidos e de que forma eles chegaram ao Painel do Leitor, como exemplificamos no item 4.2.2. De acordo com Roberto Dias (2013),

temos uma tabulação pronta de Erramos por plataforma/origem. Além disso, temos nossos sistemas de controle – onde está incluído o fluxo de

Erramos - funcionando normalmente para qualquer plataforma. De quando em quando, a ombudsman faz a autópsia da edição, que é a checagem de todas as informações de uma edição impressa. Isso era feito antes de maneira mais sistemática pelo Controle de Qualidade, e agora é mais esporádico. (DIAS, 2013)

Foi bastante interessante observar que a *Folha de S. Paulo*, único que possui uma mensuração de erros, é mencionada pelos editores do portal *R7* e de *O Globo* de forma negativa. Talvez realmente possa ter havido exageros nesse controle, mas é inegável a contribuição que as métricas trazem para a qualidade do produto jornalístico. Isso nos leva a pensar que, ao invés de focar nos erros cometidos, a mensuração deva se concentrar no índice de correção deles. Uma simples mudança de enfoque, que pode modificar a visão negativa que se tem de um processo tão importante.

#### **4.2.7 A atribuição do erro ao repórter**

A falta de critérios estabelecidos sobre o processo de correção de erros nos leva a pensar na responsabilidade do repórter, pois ele pode ser penalizado quando erra. Na *Folha de S. Paulo*, de acordo com Roberto Dias (2013), “existe um sistema de contrapesos que engloba o repórter, o editor, a ombudsman, os leitores... até porque dificilmente alguém vai errar sozinho”. Ele explica que a questão do erro é um dos itens de avaliação dos funcionários. “Quando o repórter dá furo, é reconhecido pelo furo; e quando dá erro, há uma série de itens que são avaliados, como o volume, a gravidade do erro. Agora, existe essa discussão de até que ponto você deve expor o repórter ou não. A ombudsman, por exemplo, escreveu e discordou dessa política” (DIAS, 2013). Segundo Dias, já houve casos de demissão de repórteres por erro,

“mas é claro que a empresa não tomou essa decisão só pelo erro, há todo um contexto” (Id. Ibid.).

Essa política é também seguida pelo portal *R7*. De acordo com Luiz Pimentel (2013), “erro de informação gravíssimo perde a carteira, mas até erros de digitação, erros ortográficos, estando na home, são coisas que reverberam muito aqui dentro. Se um chefe de alguma área percebe um erro e comunica ao *R7*, aquilo tem um peso muito grande”. Ele explica que já houve mudanças internas por causa de erros cometidos.

Ano passado, a gente diminuiu o número de folgas no plantão das pessoas porque num final de semana específico teve muito erro na homepage do portal. Considerou-se, pela diretoria geral, que a melhor política era aumentar o número de pessoas no plantão para minimizar a quantidade de erros. E aí a gente passou a fazer 2 finais de semana por 1 – folgava 2 e trabalhava 1. E agora eu consegui que voltasse a ser 3 por 1, mas com o compromisso das pessoas de que elas vão estar 100% atentas. Porque, eventualmente, se voltar a acontecer um número grande de erros, vai voltar a ser 2 pra 1. Então, existe uma preocupação muito grande aqui na redação quanto aos erros. (PIMENTEL, 2013)

No jornal *Zero Hora*, Marta Gleich frisa a existência de uma cultura na redação quanto ao erro, lembrando controles que existiam anos atrás.

Houve treinamento, uma política muito clara, manuais, houve um controle. Havia a catalogação e nós descobrimos, por exemplo, que uma das coisas que mais errávamos era a grafia do nome ou o cargo da pessoa. Em função da estatística, que era mensal e por editoria, identificávamos e treinávamos aquele repórter. Identificamos pessoas que erravam, editorias, tipos de erros e houve, não vou dizer uma caça às bruxas, mas uma política muito rígida de

que não corrigir é crime, que implementou essa cultura que está impregnada nas paredes e se estendeu para o online automaticamente. (GLEICH, 2013)

No entanto, quando perguntada por que não existe mais esse controle, Marta Gleich reconhece: “Tu estás me chamando atenção para uma coisa que talvez a gente tenha que rever. Talvez essa minha análise de que a cultura está tão bem impregnada nas paredes esteja fazendo com que a gente descuide com relação às correções no online. E o teu trabalho é um bom alerta pra gente, te agradeço por isso” (Id. Ibid.).

No portal *GI*, Renato Franzini (2013) afirma que “os ‘Princípios Editoriais’ são leitura obrigatória por todos os jornalistas do grupo”. Em *O Globo*, Pedro Doria (2013) afirma que a compreensão do erro e de suas consequências faz parte da rotina da redação. “A gente corrige erro toda hora, mas não tenta também sacralizar o erro. A gente sabe qual repórter é mais apressado, qual é mais meticuloso. Eu acredito no processo, ele não impede erros, mas evita 90% dos erros que nós possamos cometer”.

Dessa forma, fica muito perceptível o peso do erro na figura do repórter, o que, como foi discutido no capítulo dois, não parece ser a melhor política. Mesmo nos webjornais em que não há um controle específico, como no caso de *O Globo*, existe o discurso de que a chefia sabe quem erra. Na *Zero Hora*, a falta de atenção para o processo de correção de erros atualmente acendeu um alerta. Na *Folha de S. Paulo*, falou-se em demissões e no *R7*, em mudança na carga horária de trabalho devido aos erros cometidos. Entende-se, portanto, que a existência de uma política específica deixaria as regras e,

consequentemente, as cobranças, mais claras para todos. Um processo mais justo.

#### 4.2.8 Avaliação sobre o processo de correção de erros

Pedimos aos editores que fizessem uma avaliação sobre o processo de correção de erros nos webjornais. Pedro Doria (2013), de *O Globo*, disse que “a coisa que eu acho que faz falta e deveria ter é um software que guardasse as versões”. Argumentamos que esse controle de versões, tecnicamente, não é difícil de ser implementado, ao que Doria retrucou:

Qualquer coisa num jornal é tecnicamente muito difícil, nós não somos uma empresa de tecnologia, a gente está num ambiente em que um programador ganha mais do que um jornalista e é disputado por inúmeras indústrias. O gargalo para desenvolvimento tecnológico em qualquer jornal é muito estreito. Mas o controle de versões certamente vai vir. (DORIA, 2013)

No portal *R7*, Luiz Pimentel (2013) afirma que faz uma seleção bastante rigorosa das pessoas que trabalham no portal. “Começa por aí. Eu aprendi isso na *Folha de S. Paulo*, eles fazem uma seleção super rigorosa de quem trabalha. Isso minimiza muito a quantidade de erros”. Marta Gleich (2013), da *Zero Hora*, diz que “a gente tem que apertar de novo os parafusos e retomar esses processos porque realmente funciona, tanto no sentido de aumentar nossa credibilidade como no de reduzir o número de erros, as pessoas ficam mais atentas”.

No *GI*, Renato Franzini (2013) afirma que “em geral, conseguimos corrigir os erros mais importantes de forma transparente e ágil. E acredito que isso se deve ao fato de a cultura da correção estar

disseminada na redação central do *GI* e nas locais mais antigas, entre as mais de 30 espalhadas pelo Brasil”. Segundo ele, “nosso desafio é não cometer erros e, caso eles aconteçam, corrigi-los rapidamente. Para isso, queremos que todos do *GI* tenham de modo claro os padrões de correção” (Id. Ibid.).

Roberto Dias (2013) considera que a *Folha de S. Paulo* “pode ser ainda mais transparente ao mostrar o erro; e deveria conseguir detectar mais erros, a gente não pega quase nada, falamos que é a ponta do iceberg. Antigamente tinha no mural lá atrás da redação a figura do iceberg. O jornal poderia também aproveitar melhor as contribuições dos leitores”.

Diante do exposto pelos entrevistados, nota-se que, apesar de haver uma nítida preocupação com os erros cometidos, poucas são as medidas tomadas especificamente nesse sentido. O jornal *Zero Hora*, único que criou um manual sobre prevenção de erros, não o utiliza mais como deveria. Reiteramos que o estabelecimento de uma política é também uma forma de tornar perene – e não sazonal – a atenção à correção de erros nos webjornais. Além disso, documentar os padrões e formas de atuação quando um erro ocorre diminui o risco de decisões que são tomadas, muitas vezes, com base na intuição e na experiência dos editores.

A seguir, apresentamos um resumo das principais questões abordadas nas entrevistas, bem como a análise das respostas dos editores:

**Tabela 6: Sistematização das questões abordadas nas entrevistas.**

Tema	Resumo da análise
A existência (ou não) de uma política de correção de erros	Dos cinco webjornais apenas um possui um documento específico sobre o processo de correção de erros. E mesmo na <i>Zero Hora</i> esse documento não é mais difundido como na época do seu lançamento, em 2007, necessitando, inclusive, de uma revisão. Outra questão que chama atenção é o fato de o portal <i>R7</i> disponibilizar seu manual de redação somente de forma interna.
Como os erros chegam à redação	A comunicação de erro por parte do leitor é um processo que está dentro das preocupações dos webjornais, mas que nem sempre funciona como deveria.
O processo de revisão das notícias	O <i>R7</i> possui três profissionais específicos para revisão, mas eles atuam após a publicação das notícias. A <i>Folha de S. Paulo</i> não permite que o repórter publique direto, sem passar antes pelo editor assistente. Nos demais webjornais, não há revisores e os repórteres publicam direto.
O fluxo da correção de erros	De forma mais ou menos estruturada, todos os webjornais possuem um fluxo de retificações. No <i>G1</i> , esse fluxo parece estar bem mapeado, assim como na <i>Folha de S. Paulo</i> , que centraliza na editoria de Painel do Leitor. No <i>R7</i> , em <i>O Globo</i> e na <i>Zero Hora</i> , esse fluxo varia de forma perigosamente subjetiva.
As seções de correção de erros e o ombudsman	Somente o portal <i>G1</i> e a <i>Folha de S. Paulo</i> têm uma seção específica para correção de erros. Sobre o ombudsman da <i>Folha de S. Paulo</i> , é muito positivo o fato de haver uma crítica diária, que circula internamente na redação.
A mensuração dos erros	A <i>Folha de S. Paulo</i> é o único webjornal que possui uma mensuração de erros. Curiosamente, a <i>Folha</i> é mencionada pelos editores do portal <i>R7</i> e de <i>O Globo</i> de forma negativa. Na <i>Zero Hora</i> , já houve esse controle no jornal impresso, mas atualmente não há.
A atribuição do erro ao repórter	Pelas respostas, ficou bastante perceptível o peso do erro na figura do repórter, o que não parece ser a melhor política.



Avaliação sobre o processo de correção de erros	Apesar de haver uma nítida preocupação com os erros cometidos, poucas são as medidas tomadas especificamente nesse sentido.
---	---

Fonte: Elaboração da autora.

No próximo e último capítulo, nos debruçaremos na formulação dessa política de correção de erros, feita a partir das falhas encontradas por meio do monitoramento e das entrevistas com os editores dos webjornais.



## 5. POLÍTICA DE CORREÇÃO DE ERROS NO JORNALISMO ONLINE

*Se bem pensadas e utilizadas, as políticas de correção podem ser uma maneira de melhorar a confiabilidade de um novo meio de comunicação que é celebrado e criticado pela ampla gama de informação não filtrada que oferece.*<sup>100</sup>  
(Peng Hwa Ang e Berlinda Nadarajan)<sup>101</sup>

Ao longo dos anos, o termo ‘política’ adquiriu diversas conceituações. De uma forma mais ampla, podemos nos basear no entendimento de Aristóteles, que via no indivíduo um ser social. Silveira (2001, p. 9) expõe o pensamento do filósofo, que diz que “ninguém é ético em-si-mesmo; somos éticos em relação aos outros, enquanto nos relacionamos com as múltiplas alteridades. A justiça é, então, a virtude da cidadania que orienta e regula toda a convivência política, estabelecendo, assim, uma ética social”. Dessa forma, o centro da ética aristotélica está na convivência política do indivíduo na comunidade.

No campo mais específico, procuramos compreender a política no contexto da organização, com o intuito de mapear seu lugar e importância dentro da estratégia de um veículo jornalístico. Steiner e Miner enfatizam que, em geral, as políticas são consideradas “guias para a execução de uma ação” (1981, p. 29). Também Bethlem (apud UMEDA e TRINDADE, 2004) lista dez definições para o termo: interesse amplo, direção ou filosofia; declaração dos princípios e objetivos da empresa; objetivos de longo prazo com repercussão sobre o planejamento geral da empresa; metas corporativas ou linhas de

---

<sup>100</sup> Tradução livre do original: If well thought-out and used, correction policies might be one way of enhancing the reliability of a new medium that is both celebrated and criticized for the broad range of unfiltered information that it offers. (Peng Hwa Ang e Berlinda Nadarajan)

<sup>101</sup> Em “Correction Policies of Online Publications” (1999, online).

orientação, de modo amplo; guias para pensamento e ação; guias de conduta estáveis e de longo prazo estabelecidas para dirigir a tomada de decisões; proposições amplas que possam servir de base às orientações; instruções de funcionamento normal; padrões gerais que não sejam alterados freqüentemente; procedimentos e normas práticas.

Dessa forma, a política de correção de erros num webjornal deve ser compreendida como um guia para reflexão e ação. Seu caráter é, ao mesmo tempo, normativo e dinâmico, pois estamos lidando com um meio em permanente evolução. Os elementos formadores dessa política, em conjunto, contribuem não só para a melhora no relacionamento do veículo jornalístico com seus leitores, mas também para o equilíbrio das relações de poder que compõem a hierarquia de uma redação.

Durante todo este estudo, discutimos alguns dilemas éticos que concernem à correção de erros, tendo como tripé de sustentação a qualidade, a verdade e a credibilidade. E é por meio desses parâmetros éticos, aliados ao monitoramento das notícias nos webjornais selecionados e às entrevistas com os editores que propomos a seguinte política de correção de erros no jornalismo online:

### **5.1 Documento normativo**

1. Esta política de correção de erros é destinada a todos os profissionais que trabalham na redação de um webjornal: repórteres, estagiários, repórteres fotográficos, designers, programadores, editores, diretores e demais interessados. Ela deve ser compilada em documento específico,

divulgada internamente e também no site do webjornal, com as devidas adequações à realidade de cada veículo.

2. Antes de ser publicada, a notícia deve passar por revisão, visando minimizar os erros e aumentar a qualidade do webjornal. Mesmo em casos de notícias de última hora, pelo menos uma pessoa, além do repórter, deve ler as informações e corrigir eventuais erros. Isso quer dizer que o repórter não deve publicar a notícia diretamente. Este é o fluxo ideal de revisão de uma notícia:

2.1 O repórter publica a matéria no gerenciador de conteúdo e a libera para revisão. O revisor, que preferencialmente deve ser um profissional contratado especificamente para essa função, relê e corrige a notícia antes da efetiva publicação, que pode ser feita, então, pelo próprio revisor, pelo editor ou pelo repórter. Sendo um dos três, é imprescindível que esse processo esteja claro para toda a redação.

2.2 Visando contemplar as notícias de última hora, portanto, mais urgentes, deve haver uma hierarquização de revisão por ordem de prioridade (a ser definida pelo repórter ou editor), com campo específico no gerenciador de conteúdo para tal função. Exemplo: Prioridade 1 – Desastres, mortes de pessoas públicas, golpes de estado, deposições, anúncios repentinos, mudanças significativas e imediatas para a cidade, estado, país e/ ou mundo, pronunciamentos oficiais, resultados de jogos ou outros resultados instantaneamente relevantes. Prioridade 2 – Demais notícias que serão publicadas na homepage do webjornal. Prioridade 3 – Reportagens especiais, que não têm deadline imediato para publicação.

2.3 Em casos de notícias obtidas em agências especializadas, sejam elas urgentes ou não, deve ser feita uma edição pelo repórter. A

profundidade dessa edição dependerá do tempo que o repórter terá para tal ação. Minimamente, deve ser editado o título e o primeiro parágrafo da notícia, para que ela seja mais bem ranqueada pelos mecanismos de busca. Vale lembrar que o Google, por exemplo, chega a punir empresas que simplesmente duplicam conteúdo, mesmo que tenham pagado por ele.

3. Ao ser descoberto, o erro deve ser corrigido, sem subterfúgios. A correção do erro deve ser feita o mais rapidamente possível, pois ela gera confiança e credibilidade.

4. A retificação deve ser necessariamente disseminada pelos mesmos canais nos quais a informação incorreta foi divulgada (redes sociais, site, blogs, etc).

5. Ao identificar o erro, deve-se seguir os procedimentos:

5.1. Em casos de erros ortográficos (grafia incorreta de palavras) e gramaticais (erros de concordância, vírgula, regência, entre outros), é permitida a correção sem menção ao erro. No entanto, é importante lembrar que o nome incorreto de uma fonte ou uma data errada, por exemplo, devem ser corrigidos com a publicação de uma retificação. Não se trata do tamanho do erro (se é uma palavra ou um parágrafo), mas de sua relevância para o leitor.

5.2 Em casos de erros de informação (que pode ser uma palavra ou até a notícia inteira), o texto da correção deve ser inserido na notícia original, em local visível na página. O repórter deve corrigir a informação e publicar a errata simultaneamente. O gerenciador de

conteúdo do webjornal deve prever um campo específico para as correções, visando facilitar o procedimento pelo repórter.

5.3 Em caso de uma notícia inteiramente falsa, imprecisa ou incorreta, é possível substituí-la por uma explicação completa acerca daquele fato, mencionando o erro. O título da notícia, inclusive, pode ser modificado para alertar sobre a correção, desde que todo esse procedimento seja feito na mesma URL (sem a criação de novos links desconexos com a notícia original).

5.4 O texto da correção deve ser claro e objetivo. É recomendado informar o tempo em que a notícia permaneceu com erro, para contemplar os leitores que tiveram acesso à ela em diferentes momentos. Sugestão de padrão de texto, cujo tom pode variar de acordo com a linha editorial do veículo: “Das (x)h às (x)h, informamos incorretamente que (...). No entanto, a informação correta é (...) e o erro ocorreu porque (...). O texto foi corrigido. Pedimos desculpas aos nossos leitores”.

5.5 A lista de correções de erros deve estar acessível em seção específica, para que o leitor consulte as retificações. Mas só isso não basta: a notícia original deve igualmente conter menção à retificação.

6. Uma notícia jamais deve ser despublicada, mesmo que ela contenha graves erros jornalísticos. Tentar apagar o rastro do erro nunca é a melhor solução.

7. A comunicação de erro por parte do leitor deve ser feita por meio de um formulário específico no site. O ícone que dá acesso a esse formulário precisa estar visível em todas as páginas de notícias e, de

preferência, acompanhado de texto que explique seu significado. Sugestão de campos para o formulário: “Qual foi o erro encontrado nesta notícia? O que deveríamos ter escrito? O que você sugere que façamos para melhorar essa notícia?”

8. Os alertas de erros devem ser centralizados e recebidos por uma editoria específica, de preferência uma que desenvolva um relacionamento com o leitor. Essa editoria deve ser responsável por receber as comunicações de erro vindas de todos os canais que o veículo possui: e-mail, comunicação de erro pelo site, redes sociais, comentários no site, carta, *ombudsman* ou vindas da própria redação.

9. As comunicações de erro que chegam à redação devem ser sempre respondidas. A editoria específica deve estabelecer padrões de resposta a essas comunicações, pois a participação dos leitores é fundamental para o webjornal. Sugestão de texto: “Agradecemos o envio da correção, sua contribuição é valiosa para a melhora da qualidade de nosso produto jornalístico. Publicaremos uma retificação em nosso site”.

10. Em caso de cumprimento do “Direito de Resposta”, interpelado por uma fonte ou por terceiros, o webjornal deve publicá-lo no mesmo link da notícia original, corrigindo-a.

11. Nas coberturas ao vivo, deve-se dar preferência ao live blog, estrutura de publicação de notícia em ordem cronológica inversa, que informa para o leitor a que horas as informações foram inseridas na página, pouco a pouco. Caso haja um erro durante a cobertura ao vivo,



não o exclua: um novo conteúdo pode ser inserido com a correção da informação. Além do live blog, deve-se publicar uma matéria consolidada com as informações mais importantes sobre aquela notícia, tendo o cuidado de conectar, por meio de hiperlink, as duas publicações.

12. Os erros cometidos devem ser mensurados, para que haja reflexão e consequente prevenção contra futuros erros. No entanto, é importante que o erro não seja atribuído exclusivamente ao repórter, pois num webjornal dificilmente alguém erra sozinho. O editor responsável pela editoria que centraliza o recebimento dos alertas de erros deve coordenar essa ação. Veja como funciona a mensuração:

12.1 O primeiro passo contabiliza as correções de erros realizadas. Este início é importante para desmistificar supostas consequências negativas da mensuração. *A priori*, ninguém erra porque quer e, por isso, o foco não deve estar nos erros, mas sim, nas correções. Para isso, o editor deve contabilizar diariamente as correções que estão listadas na seção específica e criar uma planilha para cada mês. Ao final, aplica-se a regra de três entre o total de notícias publicadas e as correções. Por exemplo: das 15.000 notícias publicadas em determinado mês, 300 foram listadas na seção de correções, o que dá um percentual de 2% de notícias corrigidas.

12.2 O segundo passo é identificar os erros que não foram corrigidos. Trata-se de uma tarefa árdua, mas extremamente necessária. Diariamente, cada repórter é responsável por reler as notícias ou reportagens que outros colegas publicaram exatamente naquele dia do mês anterior (a definição deve ser feita aleatoriamente por sorteio, mensalmente). Caso sejam encontrados erros ortográficos, gramaticais

ou de informação, eles obviamente devem ser corrigidos, utilizando os procedimentos explicitados no item 5 desta política. No entanto, eles serão contabilizados como erros não corrigidos, já que não foram detectados na ocasião da publicação. Deve ser utilizada uma planilha por repórter para essa mensuração, que não precisa ser identificada com os nomes dos repórteres. Ao final de cada mês, ele a transfere para o editor da área que centraliza os alertas de erros, numa pasta que seja comum a todos da redação. Aqui deve ser aplicada também uma regra de três entre o total de notícias publicadas e os erros não corrigidos. Vamos utilizar o mesmo exemplo: das 15.000 notícias publicadas, 150 continham erros não corrigidos, o que representa 1% de notícias com erros. Por esse exemplo, percebe-se que o percentual de correções feitas (2%) é maior que o de erros (1%). Isso sinaliza que, naquele mês, o processo de correção de erros funcionou de forma positiva. Sem nomes, sem ranqueamento de quem mais errou ou acertou.

13. A partir da mensuração, devem ser feitas reuniões periódicas com editores e repórteres para reflexão acerca dos resultados. Nesta etapa, o papel do *ombudsman* é fundamental, pois ele pode coordenar as críticas e análises do processo de correção de erros de forma isenta.

14. Periodicamente, deve ser realizada uma pesquisa com leitores e fontes que verse especificamente sobre a correção de erros. Ouvi-los é fundamental para melhorar os processos e para aferir a permanente efetividade desta política.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação correta e precisa é compreendida como um valor do jornalismo. Picard (2010, p. 49) afirma que a correção de erros é um “valor instrumental”, a exemplo da interação social, do engajamento, da participação democrática e da solução de conflitos, ligados a valores mais intrínsecos como verdade, honestidade e identidade. “Os valores são particularmente importantes na produção e consumo de notícias. Eles desempenham papel altamente significativo na cultura onde informações e notícias são criadas e distribuídas” (PICARD, 2010, p. 52). Foi com base nesse entendimento – da correção de erros como um valor – que desenvolveu-se esta pesquisa, em todas as suas etapas.

Outra questão basilar é que a correção de erros, quando feita de forma transparente, ajuda a construir confiança e credibilidade do veículo com seu público. O defensor do leitor (*ombudsman*) do jornal *El País*, Tomás Delclós, citou em uma de suas colunas um estudo do antigo diretor do *Los Angeles Times*, John Carroll. Segundo ele, Carroll comparou os erros jornalísticos com a poluição industrial. “E, admitindo que cometê-los é inevitável, defendia que ‘um bom jornal limpa a si mesmo’ reconhecendo-os e reparando-os”<sup>102</sup> (DELCLÓS, 2013, online). Essa analogia com a poluição parece bastante adequada. A correção de erros seria, nesse contexto, a melhor limpeza possível para o veículo jornalístico. Delclós ainda acrescenta que “o reconhecimento do erro é a maneira mais honesta e franca de manter a reputação de um jornal que

---

<sup>102</sup> Tradução livre do original: “Y, admitiendo que cometerlos es inevitable, defendía que ‘un buen periódico se limpia a sí mismo’ reconociéndolos y reparándolos” (DELCLÓS, 2013, online).

tem em sua função central explicar de forma verdadeira o que acontece”<sup>103</sup> (Id. Ibid.).

Iniciamos esta pesquisa com a sistematização de um conceito de erro jornalístico, a partir de uma visão crítica sobre o estudo de diversos autores e da aproximação com o conceito de erro médico. Mesmo sem a pretensão de criar um conceito definitivo, esta reflexão foi de fundamental importância, sendo, inclusive, utilizada posteriormente por meio da relação com as falhas encontradas nos webjornais.

A investigação sobre o erro nos códigos de ética e manuais de redação possibilitou um olhar assertivo acerca das normas deontológicas do jornalismo. É como se tivéssemos pôsto uma lupa nesse verbete específico, para perceber as semelhanças e diferenças de abordagem. Após a análise de diversos códigos e manuais, defendemos a necessidade de um código de ética para as mídias digitais brasileiras (assim como existem códigos específicos para as demais mídias, a elaboração de um documento para as mídias digitais conteria recomendações para lidar com os dilemas contemporâneos) e de atualização dos manuais de redação, que negligenciam os potenciais e as especificidades do jornalismo online. Além disso, fomos da teoria à prática para verificar de que forma as normativas sobre correção de erros têm sido aplicadas nos webjornais. Esta etapa foi útil para diversificar a metodologia da pesquisa (utilizamos as notícias recebidas por meio do Google Alerts) e, principalmente, para constatar algumas lacunas neste processo, como a desconexão entre a notícia original incorreta e a retificação.

---

<sup>103</sup> Tradução livre do original: “El reconocimiento del error es la manera más honesta y franca de mantener la reputación de un diario que tiene en su empeño central explicar de forma veraz lo que sucede” (Id. Ibid.).

A terceira etapa foi resultado do monitoramento de 1.500 notícias por 100 dias nos cinco webjornais selecionados. Tratou-se de um período bastante frenético da pesquisa, em que a autora selecionava as páginas a serem monitoradas três vezes por dia. Essa imersão nas modificações feitas nas notícias, possibilitada pelo site *Change Detection*, foi essencial para uma interpretação profunda acerca da correção de erros. Como vimos, foram observadas dez falhas: falta de transparência, retificação não visível, interrupção do processo de retificação, revisão deficiente, pressa, perpetuação do erro, falta de interação com o leitor, notícia original sem menção ao erro, reprodução automática de material de terceiros e excesso de modificações. A partir dessas falhas, começamos a ter elementos concretos para a construção da política de correção de erros.

A última etapa empírica foi a das entrevistas com os editores dos webjornais. Não menos cansativa, devido às viagens para São Paulo, Porto Alegre e Rio de Janeiro, mas igualmente enriquecedora. Uma semana após o início dos contatos por e-mail, já havia conseguido marcar todas as entrevistas, o que foi uma grata surpresa e mostrou que as redações estão bastante receptivas às contribuições acadêmicas. A exceção foi o portal *GI* que, por conta da burocracia da Globo Universidade, só permitiu o envio das perguntas por e-mail. Mesmo assim, a equipe foi solícita e respondeu de forma satisfatória os questionamentos levantados.

Nas entrevistas presenciais, foi muito interessante perceber como se estruturam as redações atualmente. Em *O Globo* e na *Zero*

*Hora*, chamou atenção a imagem do Google Analytics<sup>104</sup> projetada nas grandes TVs. Isso quer dizer que todos podem acompanhar, em tempo real, as notícias mais lidas (e as menos lidas também), o número de acessos ao site, entre outras métricas. Trata-se de algo impensável há pouco mais de uma década. Mas o que era para ser uma revolução acaba por causar estranheza: quais são as consequências de uma quase devoção a esses números? Será que eles precisam mesmo ficar projetados, não seria isso uma pressão um pouco cruel?

Outro momento significativo foi quando perguntamos ao Diretor de Conteúdo do portal *R7*, Luiz Pimentel, se a função de redator é diferente da do repórter, pois isso não estava claro na conversa. Ao que ele respondeu:

Tem muito pouco repórter que faz reportagem. O redator é uma prática de fazer reportagem pelo Google, de fazer a apuração pelo Google. Por essa urgência muito maior, tem muito menos espaço para o olho a olho, pra pessoa chegar e fazer uma reportagem, ter um tempo de apuração, conseguir concatenar as ideias. Hoje os jornalistas em internet são muito mais redatores do que repórteres. Por isso que eu falo redatores, porque são 80% redatores e 20% repórteres ou mais. (PIMENTEL, 2013)

Esses novos dilemas éticos que surgem com o jornalismo online não são o foco deste estudo, mas merecem ser mencionados até como sugestão para futuras pesquisas. A declaração de Pimentel pode parecer chocante, num primeiro momento, mas ela é realidade na maior parte das redações do país. E, novamente questionamos: quais são as consequências dessa apuração feita pelo Google para a qualidade das notícias? Elas não estariam perigosamente propícias ao erro?

---

<sup>104</sup> Serviço do Google que realiza diversas métricas nos sites cadastrados, em tempo real.

A entrevista com Pedro Doria, Editor Executivo de Plataformas Digitais de *O Globo*, foi a mais extensa e surpreendente. Doria tem um grande poder de argumentação e defendeu a possibilidade de despublicação de uma notícia em alguns casos, a correção de imprecisões em uma cobertura ao vivo sem aviso ao leitor e disse achar que “o número de erros de extrema gravidade no jornalismo é baixo” (2013). Discordamos de suas posições em diversas ocasiões, mas foi, sem dúvida, uma entrevista muito franca e fundamental para a estruturação da política.

Como utilizamos o mesmo roteiro semiestruturado de perguntas, sistematizamos a análise das entrevistas em grandes temas: a existência (ou não) de uma política de correção de erros; como os erros chegam à redação; o processo de revisão das notícias; o fluxo da correção de erros; as seções de correção de erros e o ombudsman; a mensuração dos erros; a atribuição do erro ao repórter; e avaliação sobre o processo de correção de erros. As diferentes experiências dos cinco editores de *O Globo*, *Folha de S. Paulo*, *G1*, *R7* e *Zero Hora* nos possibilitaram selecionar os melhores processos implementados para compor os elementos da política.

Após a realização das entrevistas, observamos que a *Folha de S. Paulo* passou a conectar as notícias originais com a seção ‘Erramos’, mas a menção à correção ainda não é feita no corpo da matéria<sup>105</sup>. O jornal *Zero Hora* ainda não implementou a seção específica para

---

<sup>105</sup> Veja um exemplo em: <http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2014/02/1408357-prefeitura-de-sp-proibe-uso-de-abadas-e-cordas-nos-blocos-de-carnaval.shtml> (acesso em 9 fev 2014).

correções em seu site. No portal *R7*<sup>106</sup> e em *O Globo*<sup>107</sup>, a notícia corrigida e a original permanecem sem conexão. E no portal *GI*, continuamos observando que nem todas as notícias corrigidas estão listadas na seção ‘Correções’<sup>108</sup>.

Embora algumas falhas no processo de correção de erros nos webjornais ainda permaneçam, entendemos que foi possível cumprir o objetivo desta pesquisa: descobrir como funciona a correção de erros nos webjornais para, então, propor uma política construída a partir de parâmetros éticos que considerem a qualidade do produto jornalístico junto ao público leitor.

Durante todo o estudo, uma grande preocupação girou em torno da facilidade da política. Pouco adiantava pensar em normas ideais e desconsiderar a rotina frenética das redações. Nesse sentido, a aplicação da política é perfeitamente possível, mas ela requer um esforço grande de todos os profissionais para realmente dar certo. Reside aí, a nosso ver, a limitação desta pesquisa, pois sua eficácia só será comprovada cientificamente se a política for aplicada em um webjornal.

Ainda assim, entendemos que as diversas reflexões feitas contribuem para a melhora na qualidade do produto jornalístico. O intuito era lançar luzes sobre um assunto inerente à profissão, mas difícil

---

<sup>106</sup> Exemplificamos com as duas seguintes notícias: <http://esportes.r7.com/esportes-olimpicos/noticias/real-madrid-apresenta-projeto-para-remodelar-estadio-20140131.html> e <http://esportes.r7.com/esportes-olimpicos/noticias/correcao-real-apresenta-projeto-para-remodelar-estadio-20140131.html> (acesso em 9 fev 2014)

<sup>107</sup> Como nesses dois exemplos: <http://oglobo.globo.com/economia/recuperacao-do-emprego-nos-eua-nao-mostra-forca-em-janeiro-11533394> e <http://oglobo.globo.com/economia/correcao-recuperacao-do-emprego-nos-eua-nao-mostra-forca-em-janeiro-11534780>.

<sup>108</sup> Como esta matéria <http://g1.globo.com/rj/regiao-dos-lagos/noticia/2014/02/anderson-moura-assume-cargo-como-novo-prefeito-de-araruama-rj.html>, que não está listada aqui: <http://g1.globo.com/correcoes/>.



de ser tratado. A nosso ver, após 20 anos de jornalismo online podemos afirmar que ele não pede pressa, mas qualidade.

A partir dos resultados da pesquisa podemos vislumbrar novas abordagens acerca deste tema: análise das correções e alertas de erros nas redes sociais, avaliação da percepção dos leitores quanto à correção de erros e até um estudo aplicado com o fluxo de retificação ideal num gerenciador de conteúdo. Além, claro, de diversos outros recortes que nos fogem à mente.

Chegamos até aqui. Trata-se de um passo conceitual e normativo para que as notícias tenham a qualidade que se espera em qualquer plataforma. Convergência e integração é também isso: assumir e corrigir erros.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANG, Peng Hwa; NADARAJAN, Berlinda. **Correction Policies of Online Publications**. INET Conference Proceedings, 1999, pages 1-15.

ARAÚJO, Artur. **A ética na velocidade do tempo real: uma contradição em termos?** Revista de Estudos de Jornalismo, Campinas: 79-86, jan.jun. 2003.

AZNAR, H. **Ética de la comunicación y nuevos retos sociales: códigos y recomendaciones para los medios**. Barcelona: Paidós, 2005.

BELAU, Angel Faus. **A ciência jornalística de Otto Groth**. Instituto de Periodismo da Universidad de Navarra. Pamplona, 1966.

BENETTI, Marcia. **O jornalismo como gênero discursivo**. Comunicação ao 5º SBPJor, 2007.

BERTRAND, C. J. **O arsenal da democracia: sistemas de responsabilização da mídia**. Bauru: Edusc, 2002.

\_\_\_\_\_. **A deontologia das mídias**. Bauru: Edusc, 1999.

BRONOSKY, Marcelo Engel. **Manuais de redação e jornalistas: estratégias de apropriação**. Ponta Grossa: Editora UEPG, 2010.

BUCCI, Eugênio. **Sobre ética e imprensa**. São Paulo: Cia das Letras, 2000.

CASTILHO, Carlos; VANZIN, Tarcisio. **Erro informativo e produção colaborativa na web**. In: Estudos em Jornalismo e Mídia - Ano V - n. 2 jul./ dez. 2008.

CHAPARRO, Manuel Carlos. **Pragmática do jornalismo: buscas práticas para um teoria da ação jornalística**. São Paulo: Summus, 1994.

CHRISTOFOLETTI, Rogério; PRADO, Raffael Oliveira Do. **Erros nos jornais: aspecto ético e fator de comprometimento de qualidade**

**técnica.** In: XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2005, Rio de Janeiro (RJ). Disponível em: [http://monitorando.files.wordpress.com/2007/11/erros\\_nos\\_jornais.pdf](http://monitorando.files.wordpress.com/2007/11/erros_nos_jornais.pdf) (acesso em 14 de janeiro de 2013)

CHRISTOFOLETTI, Rogério; VIEIRA, Livia. **Erro em portais noticiosos: considerações sobre qualidade e ética.** In: 11º Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo (SBPJor), Brasília, Universidade de Brasília, Novembro de 2013. Disponível em: <http://soac.bce.unb.br/index.php/ENPJor/XIENPJOR/paper/view/2675/600> (Acesso em 22 jan 2014).

CHRISTOFOLETTI, Rogério. **Monitores de mídia: como o jornalismo catarinense percebe os seus deslizes éticos.** Univali; Florianópolis: EdUFSC, 2003.

\_\_\_\_\_. Erros ainda assombram as redações. In Observatório da Ética Jornalística (ObjEthos), 29 abr 2013. Disponível em: <http://objethos.wordpress.com/2013/04/29/comentario-da-semana-erros-ainda-assombram-as-redacoes/>. Acesso em 17 jul 2013

\_\_\_\_\_. **Ética no Jornalismo.** São Paulo: Contexto, 2008.

CÓDIGO DE ÉTICA DO JORNALISTA BRASILEIRO. Vitória, 2007. Disponível em: [http://www.fenaj.org.br/federacao/cometica/codigo\\_de\\_etica\\_dos\\_jornalistas\\_brasileiros.pdf](http://www.fenaj.org.br/federacao/cometica/codigo_de_etica_dos_jornalistas_brasileiros.pdf) (acesso em 14 de janeiro de 2013)

CORNU, Daniel. **Ética da informação.** Bauru, SP: EDUSC, 1998.

CUNHA, Rodrigo; PALACIOS, Marcos. **A taticidade em dispositivos móveis: primeiras reflexões e ensaio de tipologia para uma característica agregada ao ciberjornalismo.** In 10º Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo (SBPJor); Curitiba – Pontifícia Universidade Católica do Paraná – Novembro de 2012. Disponível em: <http://soac.bce.unb.br/index.php/ENPJor/XENPJOR/paper/viewFile/1888/231>. Acesso em 15 jul 2013.

DELCLÓS, Tomás. **Fe de errores.** In El País, 10 nov 2013. Disponível em:

[http://elpais.com/elpais/2013/11/08/opinion/1383940231\\_744533.html](http://elpais.com/elpais/2013/11/08/opinion/1383940231_744533.html)  
(Acesso em 22 jan 2014)

DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (Orgs.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2006.

EMPRESA BRASILEIRA DE COMUNICAÇÃO. **Somente a verdade: manual de jornalismo da EBC**. Brasília, 2013. Disponível em: [http://www.ebc.com.br/sites/default/files/manual\\_de\\_jornalismo\\_ebc.pdf](http://www.ebc.com.br/sites/default/files/manual_de_jornalismo_ebc.pdf). <Acesso em 15 jul 2013>.

ERBOLATO, Mário L. **Técnicas de codificação em jornalismo: redação, captação e edição do jornal diário**. São Paulo: Ática, 1991.

FOLHA DE S. PAULO. **Manual de redação**. São Paulo: Folha de S. Paulo, 2001.

FRIEND, Cecília & SINGER, Jane B. **Online journalism ethics: traditions and transitions**. New York: M.E.Sharpe. 2007. 246 p.

GENRO FILHO, Adelmo. **O Segredo da Pirâmide: para uma Teoria Marxista do Jornalismo**. Porto Alegre, Editora Tchê. 1987.

GOMES, Júlio César; DRUMOND, José Geraldo; FRANÇA, Genival Veloso. **Erro médico**. 3. Ed. Rev. Atual. Montes Claros: Ed. Unimontes, 2001.

GRUPO RBS. **Guia de ética, qualidade e responsabilidade social**. 2. ed., rev. e ampl. Porto Alegre: RBS Publicações, 2007. Disponível em: [http://www.gruporbs.com.br/responsabilidade\\_social/guia\\_etica/etica\\_rb\\_s.pdf](http://www.gruporbs.com.br/responsabilidade_social/guia_etica/etica_rb_s.pdf). <Acesso em 15 jul 2013>.

\_\_\_\_\_. **Manual de Processos e Prevenção de Erros** – Grupo RBS, 2007.

GUERRA, Josenildo Luiz. **Sistema de gestão da qualidade aplicado ao jornalismo: uma abordagem inicial**. Brasília, UNESCO Office Brasília, 2010.

HERRÁN, María Teresa; RESTREPO, Javier Darío. **Ética para periodistas**. Colômbia: Tercer Mundo Editores, 1995.

HERRERA, Susana; CHRISTOFOLETTI, Rogério. **Fiscalizar e alfabetizar: dois papéis dos observatórios de meios latino-americanos.** In revista Em Questão, Porto Alegre, v. 12, n. 1, p. 149-169, jan./jun. 2006.

HIDALGO, Antonio; BARRERO, Ángeles. **Notícias falsas, incorretas e incompletas: os desafios dos jornalistas em busca da retificação voluntária – a experiência espanhola.** In Brazilian Journalism Research, volume 8, número 2, 2012.

HOLIDAY, Ryan. **Acredite, estou mentindo.** São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2012.

KARAM, Francisco José. **Jornalismo, ética e liberdade.** São Paulo: Summus, 1997.

\_\_\_\_\_. **A ética jornalística e o interesse público.** São Paulo: Summus, 2004.

LAGO, Cláudia; BENETTI, Marcia. **Metodologia de pesquisa em jornalismo.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

LEMOS, André; LÉVY, Pierre. **O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária.** São Paulo: Paulus, 2010.

MACHADO, Elias. **A dinâmica da deontologia no jornalismo digital.** Trabalho apresentado no XII Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós Graduação – Compós – Recife, 2003. [http://www.compos.org.br/data/biblioteca\\_998.PDF](http://www.compos.org.br/data/biblioteca_998.PDF). (acesso em 17 jul 2013)

MAROCCO, B.; BERGER, C. (orgs.). **A Era Glacial do Jornalismo.** Vol II Porto Alegre: Sulina, 2008.

MARTINS FILHO, E. L. **Manual de redação e estilo de O Estado de S. Paulo.** 3 ed. rev. e ampl. São Paulo: O Estado de S. Paulo, 1997.

MEDITSCH, Eduardo. **Jornalismo como forma de conhecimento.** Rev. Bras. De Ciên. Da Com., São Paulo, Vol. XXI, no1, pág. 25-38, jan-jun. 1998.

\_\_\_\_\_. **Jornalismo e construção social do acontecimento.** In *Jornalismo e acontecimento: mapeamentos críticos*. Florianópolis, Insular, 2010.

MEYER, Philip. **Os jornais podem desaparecer?: como salvar o jornalismo na era da informação.** São Paulo: Contexto, 2007.

MICHAELIS. Dicionário Online. 1998-2007 Editora Melhoramentos Ltda. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/>. (acesso em 14 de janeiro de 2013)

MIELNICZUK, Luciana. **Jornalismo na Web: uma contribuição para o estudo do formato da notícia na escrita hipertextual.** (Tese de doutorado). FACOM/UFBA, Salvador, 2003.

\_\_\_\_\_. **Sistematizando alguns conhecimentos sobre jornalismo na web.** In: MACHADO, Elias; PALÁCIOS, Marcos (orgs.). *Modelos de jornalismo digital*. Salvador: Calandra, 2003.

MORAES, Dênis (Org.). **Sociedade midiaticizada.** Rio de Janeiro: Mauad, 2006.

MORETZSOHN, Sylvia. **Jornalismo em “tempo real”: O fetiche da velocidade.** Rio de Janeiro: Revan, 2002.

NEMETH, Neil; SANDERS, Craig. **We Regret the Error: Changes in Correction of Error Practices of the New York Times and Washington Post.** Association for Education in Journalism and Mass Communication, 2008. Disponível em <[http://citation.allacademic.com/meta/p271990\\_index.html](http://citation.allacademic.com/meta/p271990_index.html)> Acesso em 24 jan 2014.

NERY, Sebastião. **Grandes pecados da imprensa.** São Paulo: Geração Editorial, 2000.

NICOLETTI, Janara. **A normatização do uso de redes sociais por jornalistas.** Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Comunicação e Expressão. Programa de Pós-Graduação em Jornalismo. Florianópolis, SC, 2012.

NOBLAT, Ricardo. **A arte de fazer um jornal diário**. São Paulo : Contexto, 2002.

ORGANIZAÇÕES GLOBO. **Princípios editoriais das Organizações Globo**. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <http://g1.globo.com/principios-editoriais-das-organizacoes-globo.html>. <Acesso em 15 jul 2013>.

PALACIOS, Marcos. **Jornalismo Online, informação e memória: apontamentos para debate**. In VII Congresso Latino-Americano de Ciências da Comunicação, da Associação Latinoamericana de Pesquisadores em Comunicação (ALAIIC), Argentina, de 11-16 out. 2004.

\_\_\_\_\_. **Ruptura, continuidade e potencialização do jornalismo online: o lugar da memória**. In: MACHADO, Elias; PALÁCIOS, Marcos (orgs.). Modelos de jornalismo digital. Salvador: Calandra, 2003.

PEDROSA Cleide Emília Faye; DA CRUZ, Rafael Souza. **Revista Veja e os pedidos de desculpas nas erratas: Interface entre análise crítica do discurso e pragmática**. Anais da XIX Semana de Humanidades da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2011. Disponível em: <http://www.cchla.ufrn.br/shXIX/anais/GT15/Artigo%20Erratas%20Veja%20-%20pdf.pdf> (acesso em 11 de janeiro de 2013)

PEDROSA, Cleide Emília Faye; SANTOS, Paulo Sérgio. **Jornalismo Científico: entre o que se pretende e o que acontece**. Cadernos do CNLF, Vol. XIV, N° 2, t. 2, 2010

PEREIRA, Mirna Feitoza. **A exatidão no jornalismo à luz da condição semiótica da linguagem**. Revista Galáxia - PUC/SP, 2002, p. 125-137.

PEUCER, Tobias. **Os relatos jornalísticos**. Estudos em Jornalismo e Mídia V I n. 2, Florianópolis: Posjor UFSC/Insular, 2004.

PICARD, Robert G. **Value creation and the future os news organizations. Why and how journalism must change to remain relevant in the twenty-firts century**. Lisboa: Editora Media XXI, 2010.



POYNTER INSTITUTE. **Conjunto de guías éticas para hacer periodismo en la web.** Poynter Institute, 2006. Traduzido por Guillermo Franco. Disponível em: <<http://knightcenter.utexas.edu/pt-br/ebook/conjunto-de-diretrizes-eticas-para-fazer-jornalismo-na-web-pt-br>>. Acesso em: 30 jan. 2013.

PRIMO, Alex ; TRÄSEL, Marcelo Ruschel . **Webjornalismo participativo e a produção aberta de notícias.** Contracampo (UFF), v. 14, p. 37-56, 2006.

RAMONET, Ignacio. **A explosão do jornalismo: das mídias de massa à massa de mídias.** São Paulo: Publisher Brasil, 2012.

RECUERO, Raquel. **A conversação em rede: comunicação mediada por computador e redes sociais na Internet.** Porto Alegre: Sulina, 2012.

SCHWINGEL, Carla. **Ciberjornalismo.** São Paulo: Paulinas, 2012.

SEABRA, Gil. **Pesquisa científica: o método em questão.** Brasília: UnB, 2001.

SILVA, Gislene. **O fenômeno noticioso: objeto singular, natureza plural.** Estudos em Jornalismo e Mídia - Ano VI - n. 2 pp. 09 - 15 jul./dez. 2009

SILVA, Luiz Martins. **Por que a imprensa erra? – 100 casos e algumas hipóteses.** Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação (Compós). 2001. Disponível em [http://www.compos.org.br/data/biblioteca\\_1223.pdf](http://www.compos.org.br/data/biblioteca_1223.pdf) (acesso em 14 de janeiro de 2014).

SILVEIRA, Denis Coitinho. **Os sentidos da justiça em Aristóteles.** Porto Alegre: EDIPUCRS, 2001.

SILVERMAN, Craig. **How journalists can do a better job of correcting errors on social media.** In Poynter Institute web, 2012. Disponível em: <http://www.poynter.org/latest-news/regret-the-error/181508/how-journalists-can-do-a-better-job-of-correcting-errors-on-social-media/> (acesso em 06 set 2013).

\_\_\_\_\_. **The Case for the Corrections Page.** In Columbia Journalism Review, 2011. Disponível em: [http://www.cjr.org/behind\\_the\\_news/the\\_case\\_for\\_the\\_corrections\\_page.php?page=all&print=true](http://www.cjr.org/behind_the_news/the_case_for_the_corrections_page.php?page=all&print=true) (acesso em 14 jan 2014).

SOSTER, Demétrio de Azeredo Soster. **Webjornalismo, velocidade e precisão: o caso do site “UOL Eleições 2002”.** Porto Alegre: Ufrgs, 2003. Dissertação (Mestrado em Comunicação), Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação – Programa de Pós-graduação em Comunicação e Informação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2003.

SQUARISI, Dad. **Manual de redação e estilo para mídias convergentes.** São Paulo: Geração Editorial, 2011.

STEINER, George e MINER, John. **Política e Estratégia Administrativa.** Trad. José Ricardo Brandão Azevedo. São Paulo: Ed. da Universidade de São Paulo, 1981.

UMEDA, Guilherme; TRINDADE, Christiane. **Possíveis definições para as políticas empresariais: um estudo bibliográfico.** In Seminários em Administração FEA-USP, 10 e 11 ago, 2004. Disponível em:

[http://www.ead.fea.usp.br/semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/Pnee/PNEE14\\_-\\_Poss%EDveis\\_defini%E7%F5es\\_pol%EDticas\\_empres.PDF](http://www.ead.fea.usp.br/semead/7semead/paginas/artigos%20recebidos/Pnee/PNEE14_-_Poss%EDveis_defini%E7%F5es_pol%EDticas_empres.PDF) (acesso em 20 de janeiro de 2014)

VIEIRA, Livia. **A publicação de erratas no jornalismo online: parâmetros éticos para uma discussão acerca de condutas mais adequadas.** In Revista Estudos em Comunicação, PUC-PR, Curitiba, v. 14, n. 33, p. 29-42 jan./abr. 2013.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – ROTEIRO DE PERGUNTAS PARA ENTREVISTAS

Nome completo:

Há quanto tempo está na função:

Número de acessos mensais ao webjornal (média):

- O veículo tem uma política de correção de erros?
- Se sim, há quanto tempo ela existe?
- O que motivou a sua criação?
- Existe um documento escrito e/ou online com a política?
- De que forma ela é difundida para os repórteres?
- Que tipo de erros ocorrem com mais frequência?
- Você pode dar exemplo de aplicação da política de correção de erros?
- Como funciona o fluxo de retificação de uma informação?
- Quantas notícias são publicadas diariamente, em média?
- Existe uma mensuração dos erros cometidos?
- As notícias passam por alguma revisão antes de serem publicadas?
- (Caso não haja uma política de correção de erros): Você considera importante o estabelecimento de ações para correção de erros, visando transparência para com o leitor?
- Vocês recebem muitas comunicações de erro por parte do leitor?
- O que é feito com essas comunicações de erro? Qual é o processo?

- Na sua avaliação, o que dá certo e o que precisa ser melhorado com relação ao processo de correção de erros?
- Você acha que o jornalismo online, na internet, perde em qualidade quando comparado a outras mídias por causa dos erros cometidos?

## **APÊNDICE B – Entrevista com o Secretário-Assistente de Redação da Área Digital da *Folha de S. Paulo*, Roberto Dias**

Está há dois anos nessa função, mas trabalha na Folha desde 1998

Acessos ao site: em torno de 250 milhões de páginas vistas e entre 20-22 milhões de usuários únicos.

### **A Folha tem uma política de correção de erros? (ou um manual de redação?)**

Sim. Para a redação, o manual da Folha é muito claro: errou, corrige. A Folha não tem nenhum problema em corrigir erros, temos a seção fixa “Erramos” na página 3 do jornal. Fazemos também alguns controles que nos indicam que a gente não consegue corrigir a grande maioria dos erros que cometemos, assim como qualquer jornal do mundo. A gente não consegue corrigir porque não consegue detectar, porque não tem conhecimento (o que não significa que não tenhamos errado). Mas tudo o que chega ao nosso conhecimento ou que a gente consegue detectar, a gente corrige sem nenhum tipo de problema.

Os alertas de erros chegam pelos mais diferentes caminhos. Um caminho é a própria redação e é muito comum. Um repórter vê um erro, avisa, a gente vai lá e corrige. Outro caminho é a ombudsman, tanto os erros que ela vê quanto os que ela centraliza (visto por leitores, fontes, etc). Outro caminho é do leitor direto para a redação, seja no Painel do Leitor, seja nos comentários do site ou das redes sociais (esses bem mais recentes).

(Informação enviada posteriormente por email)

Erramos, pedi um balanço para o mês de setembro. Publicamos 127 Erramos, sendo 14 exclusivos do online e os demais impresso e online. 38% dos erros apontados vieram via redação/fontes, 37% via ombudsman e 25% via leitores diretamente.

### **Existe um documento escrito e/ou online com a política?**

Não, as normas estão no manual.

### **A seção Erramos foi também para o online, certo?**

Sim, a política não está relacionada à plataforma, ela vale para qualquer lugar.

### **O que motivou a criação da seção Erramos?**

A Folha, como qualquer jornal, quer mostrar para seus leitores que é um jornal sério, que tem credibilidade. E o erro faz parte do processo de produção jornalístico, ele está sujeito a erros. Mais a pressão do tempo, pelo horário de fechamento. No online, então, você multiplica essa pressão.

A questão do erro tem a ver com a credibilidade. Se o jornal achar que não erra...

O jornal precisa se corrigir de uma maneira proporcional. Há erros que o jornal avalia como tão grandes que a gente não se limita à seção. Publicamos uma matéria, com chamada na capa.

**Isso já ocorreu (chamada na capa)?**

Sim, já ocorreu, a correção tem que ser proporcional.

**Essa cultura da retificação é difundida para os repórteres?**

Passando do nível do jornal para o nível pessoal, ninguém gosta de errar, todos tentam se defender. Para isso que existe dentro do jornal um sistema de contrapesos, de autocorreção, que engloba o repórter, o editor, a ombudsman, os leitores... até porque dificilmente alguém vai errar sozinho.

**Qual é o papel da ombudsman na correção de erros?**

A ombudsman tem uma crítica diária, que circula internamente; e a semanal, que é publicada no jornal. Além de discutir a ênfase e o enfoque das matérias, há o apontamento de erros. Como diz o manual, a ombudsman tem um caráter deliberativo, ela não pode exigir que a gente dê o Erramos.

**Por quê você acha que os jornais são resistentes ao ombudsman?**

Bem, seria melhor perguntar para quem não tem ombudsman, mas acho que, primeiro, é uma questão de investimento em um profissional qualificado. Tirá-lo do processo produtivo, da redação, para encaminhá-la a outra função. O ombudsman é uma função muito prezada na redação, apesar das eventuais discordâncias, tem-se muito respeito.

**Que tipo de erros ocorrem com mais frequência na Folha?**

(Enviado posteriormente por email)

O que a gente não tem é uma tabulação pronta de Erramos por plataforma/origem – a contabilidade, digamos assim. A que eu te enviei eu tive que pedir que fosse levantada.

Temos nossos sistemas de controle –onde está incluído o fluxo de Erramos– funcionando normalmente para qualquer plataforma. De quando em quando, a ombudsman faz a autópsia da edição, que é a checagem de todas as informações de uma edição impressa. Isso sim era feito antes de maneira mais sistemática pelo Controle de Qualidade, e agora é mais esporádico.

**Existem correções que são feitas só no online?**

Sim, porque às vezes o erro é descoberto antes de ir para o impresso. E ainda tem uma parte que eu não sei se está expressa no manual, nos casos em que o jornal considera um erro grave, ele dá o crédito do erro. Por exemplo, nesse artigo escrito pelo Crivela: <http://www1.folha.uol.com.br/fsp/opiniao/132155-erramos.shtml>.

**Sobre essa questão do crédito do erro: às vezes o repórter não pode ficar reticente em admitir um erro, por conta dessa personificação?**

Essa é uma preocupação que a gente tem. Por outro lado, o jornal quer jornalistas que erram menos, claro. Pro jornal, serve como um mecanismo de avaliação das pessoas, e eu acho natural que seja assim. Quando o repórter dá furo, é reconhecido pelo furo; e quando dá erro, há uma série de itens que são avaliados, como o volume, a gravidade do erro. A questão do erro é um dos itens de avaliação dos funcionários. Agora, existe essa discussão de até que ponto você deve expor o repórter ou não. A ombudsman, por exemplo, escreveu e discordou dessa política.

**Já teve algum caso de demissão de repórter por erro?**

Sim, já teve. Mas é claro que a empresa não tomou essa decisão só pelo erro, há todo um contexto.

**Como funciona o fluxo de retificação de uma informação?**

O Painel do Leitor, que é uma editoria, centraliza o controle do leitor e o Erramos – papel e site. Ele que publica os Erramos. Para chegar até ele, há aqueles canais de captação do erro que eu falei, aí chega para a editoria, ela faz o Erramos e o editor publica. Em geral, o secretário de redação, no fechamento, olha os erros antes de saírem. O repórter, então, sabe que tem que mandar o erro para o seu editor e ele manda para o Painel do Leitor.

**Quantas notícias são publicadas diariamente, em média?**

Algo em torno de 300.

**As notícias do online passam por alguma revisão antes de serem publicadas?**

Sim, o repórter não publica direto no site. Existe uma edição, ou o redator ou o editor assistente fazem isso. O processo jornalístico é o mesmo, mesmo que atrase um pouco. A gente acha que jornalismo continua sendo jornalismo, o sistema de contrapostos tem que funcionar, o que não impede de errar um monte, mas a gente toma esses cuidados.

**Durante o monitoramento que fiz para a pesquisa, percebi que há uma edição fina depois que a notícia é publicada, não somente por erro, mas por ajustes de edição mesmo.**

Sim, e eu defendo para a redação e tento evangelizar de que haja até mais edição, mais melhorias na matéria. Porque a gente acaba pondo no ar e acabou. Não existe isso de pôr no ar uma matéria apurada pela metade, mas isso não te impede de melhorá-la, de complementar algo que a pessoa de repente falou depois... Uma das vitrines de audiência que a gente tem é a home do UOL. O que joga muito em favor do jornalismo como isca para a redação é que o UOL usa para a home não quem deu primeiro o texto, mas quem deu melhor. O UOL tem centenas de parceiros e a gente está brigando com eles. Obviamente somos

do Grupo Folha, a Folha é o principal parceiro, mas nós brigamos por espaço. Então, para a redação eu falo: a gente tem que dar a matéria melhor senão o UOL não vai dar destaque pra gente. Esse é um dos benefícios da audiência em prol do jornalismo.

**Essa edição que eu percebi é de pequenos erros de redundância, ortografia, que poderiam ser resolvidos antes da publicação...**

Claro, os repórteres sabem que estão publicando algo em nome da Folha, não estão só gerando uma URL. Até porque é nessa hora que ela ganha mais destaque, vai para os buscadores... a gente não tira matéria do ar. A gente dá Erramos, mas não apagamos a matéria.

**O que eu também percebi é que, quando há um Erramos, a notícia original é corrigida, mas nela não há menção ao erro.**

Em geral tem um hiperlink, não?

**Não...**

Então isso é um erro. Não que o hiperlink resolva o problema, porque eu acho que ele não é suficientemente claro. Mas você tem razão, obrigado.

**Você considera importante o estabelecimento de ações para correção de erros, visando transparência para com o leitor?**

Acho que o leitor tem que ter claro que o jornal não vai varrer o erro para baixo do tapete. Como regra, a gente não apaga tuite, post no facebook, matéria no site.

**Vocês recebem muitas comunicações de erro por parte do leitor?**

Sim, recebemos muitas. Temos no site aquela área de comunicação do erro, e o leitor pode fazer diretamente por ela.

**O que é feito com essas comunicações de erro? Qual é o processo?**

Sim, em geral a informação é corrigida, publicada e respondemos o leitor.

**Na sua avaliação, o que dá certo e o que precisa ser melhorado com relação ao processo de correção de erros na Folha?**

Isso que você falou de ser ainda mais transparente ao mostrar o erro é um dos pontos; acho que a gente deveria conseguir detectar mais erros, a gente não pega quase nada. De vez em quando o jornal faz autópsia da edição, isso é importante. De quando em quando, a Folha contrata pessoas de fora só para esse trabalho, ela pegam frase por frase e checam as informações. O que a gente vê com isso é quer corrigir 10% dos erros, a gente fala que é a ponta do iceberg. Antigamente tinha no mural lá atrás da redação a figura do iceberg. Acho também que o jornal poderia aproveitar melhor as contribuições dos leitores.



**Você acha que o jornalismo online, na internet, perde em qualidade quando comparado a outras mídias por causa dos erros cometidos?**

Acho que existe, pela pressa. Já foi maior essa diferença, no caso da Folha a gente já conseguiu aproximar bastante, subir a barra do jornalismo do site para se aproximar dos parâmetros. O que eu vejo um gap maior não é nem na questão do erro, é na qualidade da narrativa, como a história é contada no papel e como ela é contada no site.. No site ainda falta contexto, falta sequência lógica. Não que no papel a gente esteja escrevendo de forma Machadiana, não é isso... Isso passa também por uma mudança de cultura das pessoas, cada vez mais estamos aprendendo a ler na internet de uma forma horizontal e não vertical. Às vezes a gente tem dificuldade de ordenar mentalmente uma história, eu percebo isso de maneira clara na redação.



## **APÊNDICE C - Entrevista com o Diretor de Conteúdo do portal R7,**

### **Luiz Pimentel**

Está no R7 desde que começou o portal, em 2009. Começou como editor-executivo, passou por outras funções de estratégia, virou chefe de redação e depois diretor de conteúdo.

Acessos ao site: passamos de 1 bilhão de pageviews e 50 milhões de visitantes únicos. O UOL é o portal que tem mais acessos, o R7 divide o segundo lugar com a Globo.com. Passamos longe o IG e longe o Terra. O R7 é o terceiro, brigando pelo segundo com a Globo.

### **O R7 tem uma política de correção de erros?**

Nós temos um manual de redação, mas não colocamos online porque são nossas políticas internas. Dentro do manual de redação existe uma política de correção de erros, mas ela não é tão objetiva quanto você tem que fazer num veículo impresso. No online eu acredito que a maioria dos veículos corrige o erro e não registra a correção. A gente opta por registrar a correção. Mas isso vai ser dividido de acordo com a gravidade daquele erro, porque você pode considerar desde erro de ortografia ou erro de informação. Se é erro de informação, a gente opta pelo registro do erro. A menos que seja um erro bobo e até caricato. Por exemplo, outro dia a gente fez uma legenda de uma foto, que até foi muito compartilhada, da Rafinha Justus e uma redatora escreveu Rafinha Bastos na legenda. Chega a ser caricato, a gente corrige e não registra esse tipo de erro, mas os internautas registram, printam, compartilham – o próprio Rafinha Bastos compartilhou. Então, existem graus de gravidade. Na medida em que a situação se torna mais grave ou mais importante, aí eu sou acionado para determinar o que a gente faz a partir daquilo.

### **Esse manual de redação então circula internamente na redação. Ele está impresso?**

Não, ele está no Google Docs, as pessoas aqui têm acesso a ele. Elas têm um email que dá acesso ao Google Docs, se elas quiserem imprimir, podem imprimir. A gente está inclusive refazendo o manual agora. A gente tem três revisores que funcionam full time. A partir das observações dos revisores, eles vão fazer uma primeira versão revisada do manual e eu vou finalizar. E aí eu tenho a ideia de imprimir pra cada um dos redatores, pra que eles tenham uma consulta que seja física.

### **Interessante porque eu sinto que há uma carência de manuais voltados para os processos do jornalismo online, não existe isso hoje. Os Diários Associados fez um, mas com orientações muito generalistas...**

Sim... nessa revisão eu pedi para que sejam contempladas as características online do jornalismo, desde melhores práticas de SEO, de posicionamento, até a questão de correção de erros online. Até porque o R7 tem essa característica de

ser exclusivamente digital, ele nasceu junto com a explosão das redes sociais, então usos de redes sociais, tudo isso tem que constar.

### **No manual existe o fluxo mapeado da retificação?**

Quando o erro ocorre, o repórter passa para o editor e o editor tem autonomia, na avaliação dele, para tomar atitude. A gente é dividido, obviamente, como uma redação, existem os editores executivos, os chefes de reportagem, os editores de cada canal e os redatores. O redator errou, ele passa para o superior direto, que é o editor e o editor tem autonomia para fazer a correção, e aí ele me comunica ou pede minha orientação, se for algo mais grave.

### **De que forma o erro chega até vocês?**

Pelas redes sociais, principalmente, hoje. Porque as redes sociais, na verdade, são os observadores da internet. As pessoas acham que têm seguidores no Twitter, mas têm vigias. O pessoal, principalmente do Twitter, é muito de vigia. O Facebook é mais social mesmo, no Twitter as pessoas querem muito demonstrar que estão atentas, então, o primeiro descuido de qualquer coisa já aparece no Twitter. Se bem que agora a maioria das contas estão compartilhadas, então acaba aparecendo no Facebook também, mas o Facebook ainda é uma coisa mais social; e o Twitter não, é aquela instantaneidade e as pessoas estão muito ligadas. Então, qualquer erro, o pessoal do Twitter já dá um print na tela (porque sabem que o erro vai ser corrigido rapidamente), já soltam no Twitter e espalham.

### **E vocês costumam responder quando a pessoa avisa sobre algum erro?**

Sim, sempre. A gente tem uma pessoa que cuida do Fale Conosco o tempo inteiro e muitas vezes o erro chega por ali e aí a pessoa responsável me avisa e avisa as pessoas das respectivas editorias. E sempre tem um retorno para o leitor.

### **Vocês têm alguma mensuração desses erros?**

Não, nós não temos. Eu trabalhei na *Folha de S. Paulo* nos anos 90 como repórter e lá tinha uma coisa que eu acho meio agressiva nesse sentido, que era o placar de erros no meio da redação. Eles colocavam quantos erros havia na edição anterior, por cada editoria e eles chegavam a fazer concursos de quem errava menos. E aí o redator e a editoria ganhavam prêmios em dinheiro, na época. Mas era uma época em que era só o jornalismo de papel, então, você errou, você gravou em pedra o seu erro. Então você conseguiu mensurar e tinha uma validade mensurar esse erro para contabilizar se você estava indo bem ou mal. Agora é tudo tão instantâneo que a possibilidade de erro aumenta e ao mesmo tempo você tem que chegar a um ponto em que você tem que diminuir ao máximo as chances de isso ocorrer. A gente tem os redatores que ficam lendo as matérias à medida em que são produzidas e eles são orientados a lerem as matérias mais delicadas mais rapidamente. Eles ficam do lado da homepage. Então, por exemplo, essa hierarquização das notícias já vai direto para a home,

ó, a gente vai chamar essa matéria na manchete, ou de segundo destaque, você vê ela primeiro? Então a fila vai sendo formada pela home. Porque chegou na home ela está numa vitrine muito maior de exposição e a possibilidade de clique é maior. Então, essas matérias passam por uma revisão prontamente.

### **E são quantos revisores?**

São três revisores. Dois têm formação em Jornalismo e um em Letras.

### **E eles fazem essa revisão depois que a matéria está publicada ou antes?**

Na maioria das vezes depois que está publicada. Então a responsabilidade maior é do redator e do editor.

### **O redator é uma função diferente da do repórter?**

É uma função mista. Mais uma vez, comparando com o jornal: lá você tinha o repórter, que redigia a matéria, o primeiro quadradinho do job description dele era repórter. Redator era uma função mais de assessoria de imprensa, que redigia releases. Na internet isso virou. Tem muito pouco repórter que faz reportagem. O redator é uma prática de fazer reportagem pelo Google, de fazer a apuração pelo Google. Por essa urgência muito maior, tem muito menos espaço para o olho a olho, pra pessoa chegar e fazer uma reportagem, tem um tempo de apuração, conseguir concatenar as ideias. Hoje os jornalistas em internet são muito mais redatores do que repórteres. Por isso que eu falo redatores, porque são 80% redatores e 20% repórteres ou mais.

### **Eu imagino que os repórteres que saem para a rua são os do Jornalismo; os do Entretenimento saem pouco, né?**

Saem menos. A gente tenta manter, porque senão você não consegue dar calor para o noticiário. É uma conta complicada de se fazer, porque eu sei o que dá audiência, são essas coisas que são feitas daqui, não são as coisas que são feitas fora. É muito difícil uma coisa que demanda uma apuração, que demanda um tempo maior, um texto de fôlego maior, é muito difícil que reverta em audiência. A gente sabe que o público quer mais algumas coisas que são de cozido de ideias, que junta, sei lá, as cinco loiras da Fazenda, blablabla. A gente faz uma galeria e isso vai dar muito mais audiência do que algo que a gente gastou muito mais tempo, muito mais esforço, muito mais dinheiro. Só que, nessa conta, a minha função é equilibrar o bolsão de credibilidade, senão fico com uma bolha de audiência o tempo inteiro. Eu fico soprando bolhas, eu não faço algo que se sustente.

### **São quantos repórteres| redatores?**

Tirando a parte de Tecnologia e Comercial, uns 300 (incluindo editor de vídeo, fotógrafo)...

**Na minha análise, eu percebi que vocês corrigem a informação publicando uma nova matéria, mas a matéria antiga continua com o erro. E como as**

**pessoas hoje chegam nas notícias por meio dos buscadores, aí ele tem duas versões de notícias diferentes...**

Áhh, não deveria... Bom saber, porque você acaba não olhando pra trás, né?

**É uma conexão entre as duas coisas ou então corrigir na própria notícia original...**

Isso, corrigir na própria notícia original, deixar naquela URL e fazer a correção. Bem observado, obrigado.

**Com relação à mensuração, você disse que é complicado fazer isso...**

É, porque você está sempre correndo atrás do minuto, a gente não tem um produto como um jornal que você pode parar e analisar aquela edição.

**Quantas notícias são publicadas por dia, em média?**

Mais de mil porque nós temos muitos parceiros de conteúdo, por exemplo, a Gazeta Esportiva, a gente usa muito do material dele debaixo do R7. Então já entra numa conta que engorda muito essa produção de notícias.

**Sobre o fluxo de retificação, então o revisor age depois que a notícia é publicada?**

Isso, segue o fluxo normal. A matéria é escrita, ela passa pela revisão do repórter e depois do editor.

**Passa pelo editor antes de ser publicada?**

É, eu não posso te garantir que todas passem...

**E os revisores conseguem ler todas as notícias do portal?**

Não conseguem. Prioriza-se as que vão para a home e depois a gente vai descendo a escala. Só a home tem 150 unidades informativas (destaques), sem contar os serviços.

**Vocês conseguem corrigir todos os erros ou fica alguma ou muita coisa para trás?**

Não, eu posso aqui inventar pra você e dizer não, a gente tem 100% de erros corrigidos, mas não temos. E ainda se considerar ortografia, se você entrar num detalhamento que é erro de estilo diante do que a gente preconiza no manual de redação, também tem isso. Mas não conseguimos corrigir absolutamente tudo.

**Vocês têm uma preocupação com os erros cometidos, eles são discutidos?**

Sim, é um padrão de qualidade que é exigido aqui, por estarmos na Record, que é muito alto. Erro de informação gravíssimo perde a carteira, mas até erros de digitação, erros ortográficos, estando na home, são coisas que reverberam muito aqui dentro. Porque a Record tem 6 mil funcionários, todos eles acessam o R7 e todos são observadores do R7. Se um chefe de alguma área aqui percebe um erro e comunica ao R7, aquilo tem um peso muito grande.

### **E já aconteceu isso?**

Já, a gente teve mudanças por conta disso. Não digo mudanças de gente perder o emprego, mas a gente passou o ano passado a diminuir o número de folgas no plantão das pessoas porque num final de semana específico teve muito erro na homepage do portal. Considerou-se pela diretoria geral que a melhor política era aumentar o número de pessoas no plantão para minimizar a quantidade de erros. E aí a gente passou a fazer 2 finais de semana por 1 – folgava 2 e trabalhava 1. E agora, vai começar amanhã, eu consegui que voltasse a ser 3 por 1, mas com o compromisso das pessoas de que elas vão estar 100% atentas. Porque eventualmente, se voltar a acontecer um número grande de erros, vai voltar a ser 2 pra 1. Então, existe uma preocupação muito grande aqui na redação quanto aos erros.

### **E isso também por conta dos leitores das redes sociais, que como você disse, estão muito atentos...**

Sim, de redes sociais nós nos tornamos um veículo mainstream, quando você atinge 50 milhões de pessoas, sua responsabilidade aumenta muito. Você não está escrevendo um site para os seus amigos; você está escrevendo para as pessoas do Palácio do Planalto e para as pessoas na casa delas, para todo tipo de público. Não existe mais um público Record, um público R7, um nicho, é muito amplificado. Então, tudo o que se faz nesse nível de audiência é muito amplificado.

### **E por mais que você edite depois, quem recebeu na timeline naquela hora viu o erro...**

Viu o erro e fica com essa imagem que a gente não quer deixar.

### **Vocês recebem muitas comunicações de erro por parte do leitor?**

Não tanto, sabia? Acho que menos do que deveria. Mas não é algo muito significativo.

### **O que é feito com essas comunicações de erro? Qual é o processo?**

O responsável recebe, avisa a editoria respectiva, avisa quem está no que a gente chama de mesão, que são os editores executivos e chefes de reportagem, que vão tomar a frente daquele problema e aí eles comunicam ao responsável e ele já tem a orientação de responder o leitor assim que for corrigido e agradecer. Ou se a comunicação do erro for um erro, avisa da mesma forma. Por email.

### **Na sua avaliação, o que dá certo e o que precisa ser melhorado com relação ao processo de correção de erros no R7?**

A gente faz uma seleção bastante rigorosa das pessoas que trabalham no R7, começa por aí. Eu aprendi isso na Folha de S.Paulo, eles fazem uma seleção super rigorosa de quem trabalha. Isso minimiza muito a quantidade de erros.

### **Qual é a editoria mais lida?**

Famosos e TV. Esportes também é muito lido, Esquisitices... Notícia não chega a ser a editoria menos acessada, ocila muito. Se tiver um factual forte, por exemplo, nas manifestações cresceu muito, passou – e eu fico muito feliz com isso – algumas coisas que são mais divertidas.

### **Você acha que o jornalismo online, na internet, perde em qualidade quando comparado a outras mídias por causa dos erros cometidos?**

Eu tendo a concordar porque é algo muito mais instantâneo o que se produz online. Mas entra naquela discussão que a gente teve agora há pouco. Se você produz tão somente pílulas informativas sem aprofundar você acaba não fidelizando o internauta, não criando uma rotina das pessoas de confiança, que é o que sustenta os veículos. A pessoa precisa voltar ao site e confiar. É uma equação que eu tento tratar aqui, são ajustes finos, a gente sempre tem que ter o melhor noticiário de todos, mas de uma maneira mais urgente, que é o modo como o internauta quer saber, a gente tem que sempre balancear isso. Tem que ter urgência e tem que ter o noticiário de relevância. A gente corre muito mais riscos de errar sendo internet, por conta da pressa, mas de qualquer maneira, eu não posso me fiar... assim, é uma tentação grande eu atender o público. É como se eu estivesse num show e só tocasse o que as pessoas querem ouvir. Na internet essa tentação é muito grande porque o retorno é imediato do que você faz. Então os caras fazem aqui e falam ‘nossa, minha matéria deu 1 milhão de cliques’. A tentação de eles usarem isso como termômetro é muito grande e eu sempre tenho que equilibrar as coisas pra que a gente não tenha tão somente uma audiência vazia, de uma matéria ou de outra. Tem que ser a audiência do portal e isso vem sendo consolidado desde o começo do projeto e eu acho que a gente atingiu números tão bons por isso. A gente veio no caminho inverso dos veículos que nasceram no offline e migraram para o online. A gente nasceu online e faz um cross com offline que é a TV, mas desde o começo a política é não crescer a curto prazo pra que aquilo seja tão somente um número que a gente possa vender. Atingir um público que eu sei que eu vou repetir no próximo mês, não é algo que explodiu num mês por causa de um noticiário... Tanto que a gente não tem ensaios sensuais, por exemplo, que é uma audiência fácil que eu conseguiria, mas que viria para o portal de acordo com a mulher ou com o homem que tivesse sendo fotografado naquele momento. A gente é notícia e tem que divertir também as pessoas. E respondendo a sua pergunta, é função dos veículos impressos ter uma apuração de fôlego, uma análise mais aprofundada, eles acabam entrando mais nos nichos. A gente abrange todos os assuntos, não tem como a gente se aprofundar tanto. A gente sempre tenta nunca ser raso. A gente tem colunistas muito bons, como o Ricardo Kotscho, aí a gente consegue um aprofundamento maior.



## **APÊNDICE D - Entrevista com a Diretora de Redação da *Zero Hora* e dos jornais do Grupo RBS no RS em todas as plataformas, Marta Gleich**

Trabalha há 30 anos na *Zero Hora*, começou como estudante, era revisora. Depois virou repórter, foi editora de Geral, editora-chefe da *Zero Hora*, diretora de Internet do Grupo por 3 anos (entrou em 2007 para lançar a redação integrada e o site novo). Em fevereiro de 2011, virou diretora de Redação da *Zero Hora* e dos jornais do RS.

São 200 jornalistas na ZH. Poucos são os que trabalham só no online, em funções específicas (capistas, por exemplo, que são quatro).

### **A *Zero Hora* tem uma política de correção de erros? Eu sei que existe o Manual de Prevenção de Erros, você conhece?**

Olha, eu vou te ser bem franca. Eu acho que seria uma ótima você entrevistar o Ricardo Stefanelli, que ele é o diretor de Redação do *Diário Catarinense* e dos jornais de SC. Ele é expert no assunto que tu estudas, ele manda muito bem e implementou na RBS vários desses processos, muito mais do que eu. O Ricardo foi diretor de Redação da *Zero Hora* e ele tem essa história.

A questão da prevenção e da correção é um assunto dentro das redações como qualquer outro, como desenvolvimento de fontes, como fazer uma boa entrevista ou como editar uma boa capa. Isto é um capítulo dentro do Jornalismo. É um assunto meio pendular, hora a gente faz mais, hora menos. Nós já tivemos aqui processos mais agudos de prevenção de erros, nesse momento estão com menos desses processos. O que a gente faz? Corrige o erro quando é detectado, até porque é considerado crime se o erro não é corrigido. Então existe uma cultura que foi implementada, com grande mérito do Ricardo, e depois que ela é implementada, ela gruda na parede e não desgruda mais. Então tem processos que o Ricardo implementou, assim como ele implementou o processo de baixamento do jornal no horário (as páginas irem para o industrial na hora certa e fechar às 22h).

### **O que eu percebi é que a *Zero Hora* tem a correção integrada ao publicador de conteúdo, algo que os demais webjornais não têm...**

Isso foi uma coisa que, quando a gente lançou a *Zero Hora*, lá em 2007, a gente criou esse campo dentro da ferramenta. Quando a gente criou o template de matéria, tem um campo onde pode colocar o erro e de que forma ele deve escrever a correção. Assim como tem um padrão de correção no impresso também. Isso foi uma das coisas que a gente discutiu porque a gente se incomodava. A gente acredita que a credibilidade do jornal aumenta quando a gente corrige. O leitor não pode ter a sensação de que a gente varre o erro para baixo do tapete, que a gente tenta esconder. Se ele vê que a gente errou e a gente, humildemente, escancara que errou, isso faz com que a nossa credibilidade aumente, ele pode confiar naquela informação ou naquele veículo. E corrige de uma maneira visível, é uma coisa meio grotesca.

**Porque na internet é muito fácil você simplesmente atualizar a informação...**

Exatamente. E aí tem o modelo da correção, que diz “o texto original já foi corrigido”. Isso aqui faz parte, porque o cara não fica na dúvida se a correção já foi feita. Às vezes a gente até coloca assim: “de tal a tal hora esse site informou...”. Nós quebramos a cabeça pra fazer isso na época, como vamos fazer pra corrigir a notícia na origem? Tem que estar tudo junto.

**De que forma essa política de correção de erros é difundida para os repórteres?**

É então uma questão cultural, houve treinamento, uma política muito clara, manuais, houve um controle que havia. Na época eram cadernos onde ela fazia os levantamentos das correções, justamente para criar essa cultura. Havia a catalogação e nós descobrimos, por exemplo, que uma das coisas que mais errávamos era a grafia do nome ou o cargo da pessoa. Em função da estatística que era mensal e por editoria, aí identificávamos e treinávamos aquele repórter. Identificamos pessoas que erravam, editorias, tipos de erros e houve, não vou dizer uma caça às bruxas, mas uma política muito rígida de que não corrigir é crime, que implementou essa cultura que está impregnada nas paredes e se estendeu para o online automaticamente.

**E hoje não existe mais esse controle?**

Não, não existe.

**Como é o fluxo de retificação do erro?**

Tu tá me chamando atenção para uma coisa que talvez a gente tenha que rever. Talvez essa minha análise de que a cultura está tão bem impregnada nas paredes que ela esteja fluindo perfeitamente esteja fazendo com que a gente descuide com relação às correções no online. Eu acho que vou ter que puxar as rédeas para ver como isso está andando e o teu trabalho é um bom alerta pra gente, te agradeço por isso.

Teoricamente, cada grupo tem seu editor de área. O alerta de correção chega de diversas maneiras, por um twitter, pela telefonista, pela própria fonte, por email, pelo próprio repórter que se dá conta do erro. O jeito de chegar pode ser variado. Normalmente a forma é canalizada pelo editor e ele fica sabendo e a ordem é ‘não varra para baixo do tapete porque isso é crime’. Então, imediatamente a correção deveria ser dada. Tu tá me dando um alerta de que, se faz tempo que a gente não publica nada nós devemos estar displicentes com relação à correção.

**Você acha que seria necessário ter uma seção de Correções?**

A gente se pergunta muito isso no online e no offline. Eu acho que tem vantagens e desvantagens, e acho que pode ser diferente nos dois. No online, como tu tem espaço, o ideal talvez fosse você ter os dois modelos (a correção

em si e a seção de correções). Pode até taguear e não te dá trabalho nenhum. Por exemplo, toda matéria que tivesse correção poderia ser juntada numa página pela tag “matérias com correção”. Aí você teria todas, isso a gente poderia fazer hoje. E tem um efeito pedagógico também. Eu acho que é uma boa ideia. No offline a gente sempre tenta dar a correção junto à editoria, porque pode ter alguém que só lê Esporte, por exemplo, e é bom que a correção esteja ali. No online, ter uma seção de Correções de *Zero Hora* dá uma sensação positiva para o leitor.

**Só para tirar a dúvida: esse manual de prevenção de erros continua sendo difundido para os repórteres ou isso foi só na época?**

Foi na época, creio que agora ele não é mais. Aliás, teu trabalho vai fazer com que a gente retome várias coisas.

**Que tipo de erros ocorrem com mais frequência na *Zero Hora*? Você comentou que são esses de nome e função...**

Erros de precisão, que são nomes, cargos, datas, horários, números (milhão por bilhão), erros em infográficos, todos os tipos de medida...

**Quantas notícias são publicadas diariamente, em média?**

Há alguns anos nós fizemos essa pesquisa e eram 200, em média. Hoje em dia nós decidimos fazer menos com mais qualidade.

**Você acha que o jornalismo online, na internet, perde em qualidade quando comparado a outras mídias por causa dos erros cometidos?**

Eu acho que sim, acho que o jornalismo online tem uma pressa, por exemplo (acabei de cair no paywall), como funciona na prática dentro de uma redação? Nós temos os mesmos 200 jornalistas fazendo para duas plataformas diferentes. O processo no offline pressupõe que o jornalista escreve sua matéria, ela é lida por um editor, vai pra página, o editor edita e essa página é lida por pelo menos mais duas pessoas antes de ir para o industrial. Tem dois goleiros além do editor que salvam alguma coisa.

**Mas não existe um revisor?**

Não existe um revisor. O repórter tem o texto final, o editor tem que saber revisar e é isso. Mas o jornal de papel passa por várias pessoas e isso não acontece no online. No online o repórter publica diretamente. Não passa pelo editor, ele poderá ler ou não. Mas o papel do editor não é ficar revisando português. O tempo inteiro a gente está encontrando erro no online.

Eu tô pegando aqui uma pequena matéria que foi publicada pelo nosso correspondente do interior, que normalmente são jornalistas recém-formados. Esse pobre jornalista sozinho no interior, que está fora de uma redação, publica diretamente no online. Ele está dentro da Casa *Zero Hora*, mas não tem outro jornalista do lado pra ajudar. (Na ocasião, Marta lê a matéria e identifica quatro erros de português). (A matéria é essa):

<http://zerohora.clicrbs.com.br/rs/geral/transito/noticia/2013/10/mulher-morre-a-caminho-do-velorio-da-mae-em-acidente-na-br-290-em-cachoeira-do-sul-4305326.html>

Pesquisas americanas mostram que o principal ponto para um jornal perder credibilidade era erro de português. E nós, jornalistas, achamos que são erros de informação e qualidade das matérias. Mas não é. Porque o leitor não tem como saber, a não ser que ele more lá e viu o acidente, que o acidente foi em Santa Maria e não em Cachoeira do Sul. Então ele acredita que foi lá. Agora, o erro de português, se ele minimamente sabe português, ele consegue ver que tem 4 erros nessa matéria. E pode pensar: se *Zero Hora* está com 4 erros de português, com o que mais não estará?

**No online, diferente do impresso, existe uma facilidade de comunicação do erro por parte do leitor, seja por meio das redes sociais ou da comunicação do erro no próprio site...**

Vamos testar a comunicação do erro nessa matéria para ver o que acontece.

**Vocês recebem muitas comunicações de erro por parte do leitor? O que é feito com elas?**

Não sei... Nós temos uma editoria de Relacionamento com o Leitor.

**Essa comunicação de erro deve cair então do Relacionamento com o Leitor?**

Sim.

**Então não existe uma mensuração dos erros cometidos?**

Não, já existiu, como eu te falei.

**Na sua avaliação, o que dá certo e o que precisa ser melhorado com relação ao processo de correção de erros na *Zero Hora*?**

Eu acho que a gente tem que retomar essa coisa de apertar de novo os parafusos e retomar esses processos porque realmente funciona, tanto no sentido de aumentar nossa credibilidade como de reduzir o número de erros, as pessoas ficam mais atentas. Se a gente sabe onde está errando, a gente fica mais atento. Esses processos ajudam muito e eu acho que a gente tem que retomar esses processos.

Depois disso, fui conversar com a editora de Relacionamento com o Leitor e ela disse que as comunicações de erro ficam numa pasta em cada editoria. O editor é que tem que ler e responder. Não havia um processo para responder essas comunicações e, pelo que a própria Marta percebeu, ninguém respondia. Ela chegou a dizer: “você está vendo tudo ao vivo e a cores”, dando a entender que eu presenciei a identificação de uma falha no processo de correção deles.

## **APÊNDICE E - Entrevista por e-mail com o Diretor de Redação do *Diário Catarinense* e dos jornais do Grupo RBS de SC em todas as plataformas, Ricardo Stefanelli**

**Foi você que coordenou a criação do Manual de Prevenção de erros? Ele foi lançado em 2007?**

Fui o coordenador de uma equipe que contou com a liderança ainda dos jornalistas Altair Nobre e Pedro Dias Lopes.

**Esse manual foi distribuído para os funcionários de todos os jornais do grupo RBS? Em SC também?**

Sim

**Ele ainda é distribuído? (A Marta disse que na *Zero Hora* não mais...)**

Cada redação hoje tem seus exemplares. Como os processos vão mudando, precisamos atualizar esse Guia. Não temos data prevista para tal. Até lá, não há nova distribuição, usamos os atuais.

**Havia, na época, um programa de redução de erros (a Marta lembra dessa fase, mas disse que você tem a memória disso melhor que ela). Esse programa ainda existe? Se não existe, por quê acabou?**

Na *Zero Hora* essa era uma meta perseguida com vigor. Chegamos a reduzir num ano, se não me engano, algo na ordem de 500%.

Tínhamos mapeado onde ocorriam mais erros, por editoria, por tipo de matéria, por horário e inclusive por pessoa, sempre no intuito de colocar aparas para proteger aquelas pessoas que por característica não são tão obstinadas pela precisão - mas têm outros méritos e atributos. Creio que com a saída do Altair e do Pedro da redação de ZH esse trabalho tenha ficado em plano secundário, mas não tenho certeza disso e de fato a Marta é a melhor pessoa para avaliar hoje.

Em compensação, estamos já no segundo ano de prevenção de erros em Santa Catarina, onde dirijo os cinco jornais. Baseados inclusive no Guia existente, temos incrementado processos de modo a tentar reduzir erros. Temos tido alguns resultados eficientes no *Diário Catarinense* e *Hora*, como por exemplo:

- redução de erros de digitação ou português a partir da contratação de revisores, redução de horário de fechamento (quando mais suave o fechamento do jornal, menos erros terá o jornal impresso), cursos de qualificação de Português para editores e repórteres, implementação de uma série de processos como a leitura por pelo menos 4 pessoas em cada página (elas assinam a página).

O nosso call center tem detectado, de forma não científica, uma redução nas queixas dos leitores.

O Parque Grafico aponta redução no número de trocas de páginas, e isso também é reflexo da implantação de processos.

Sem falar no principal, que é o cuidado com erros de informação. Sem medir ainda - mensurar isso é difícil - sentimos avanços cruciais.

**Você considera importante que haja mecanismos de prevenção, redução e controle de erros também no jornalismo online?**

Fundamental. O que está ocorrendo na redação do DC, como escrevi na resposta 4, serve para melhorarmos todos nossos processos no digitais, igualmente. É a imagem do Grupo que fica exposta quando erros acontecem.

## **APÊNDICE F - Entrevista com o Editor Executivo de Plataformas Digitais de *O Globo*, Pedro Doria**

### ***O Globo* tem uma política de correção de erros? (ou um manual de redação?)**

A gente tem como política corrigir erros. Isso está previsto no manual de conduta. Este é um conceito jornalístico absoluto. Não quer dizer que a gente não erre, mas temos sempre a missão de corrigir senão todos os erros, certamente os que têm algum tipo de gravidade; que comprometem pessoas e que podem causar danos. É claro que a internet traz dilemas novos e a gente meio que vai lidando com eles conforme eles aparecem, nós não temos ainda uma política clara estabelecida, a gente não formalizou.

### **De que forma os erros chegam?**

Talvez a gente possa dividir em três grupos: erros de português, a gente simplesmente entra, erro de concordância, vírgula... alguns mais feios, outros menos feios, a gente simplesmente entra e corrige. Não é necessário uma errata pra isso. Aí temos duas classes de erros de informação: tem coisa que, como a gente está num momento de muita polarização política, tem muita informação que a gente publica que tem muita gente que acha errada, mas nós não consideramos errada. Então, a gente sequer entra na polêmica. Em geral nós só nos manifestamos quando reconhecemos que há um erro. E aí há esse terceiro caso em que alguém questiona uma informação que nós publicamos e invariavelmente isso exige algum trabalho de apuração, e aí vai variar de acordo com a gravidade: nós podemos alterar a matéria e colocar no pé da matéria em itálico “uma versão anterior dessa reportagem”...

### **Então normalmente é isso que vocês fazem...**

Depende. Se é um erro de informação bobo – tem um clássico do Daniel Piza na Folha, que enforcou Jesus Cristo – não sei se a gente botaria uma errata em uma matéria de web disso. Isso é uma bobagem. Nesse caso a gente simplesmente corrigiria o texto. Alguém que vá achar essa matéria daqui a 10 anos não precisa saber que em algum momento uma versão dela... Se é uma história de grande repercussão, que está circulando muito nas redes sociais, e tem um erro de informação, aí a nossa tendência é corrige na matéria e bota uma nota no pé. Em caso excepcionais, quando for um erro grave, nós chamamos na home a errata. Eu te dou um exemplo: dois meses atrás nós cometemos um erro na leitura do balanço da OGX, empresa do eike Batista, e por ter lido errado o balanço da empresa nós chegamos à conclusão de que a empresa já devia mais dinheiro para credores do que valia no mercado. Só que a nossa leitura estava errada. Esse é o tipo de erro que nós consideramos grave. E nós chamamos o dia inteiro uma errata. Mas aí é mais do que corrigir o erro na matéria original: a gente publica uma matéria explicando porque o erro aconteceu.

### **E a matéria original também tem uma menção a esse erro?**

Acho que sim.

**Porque eu percebi essa desconexão em alguns jornais. Eles publicam uma nova matéria, mas a original continua com o erro.**

Eu nem sei nesse caso, em particular, o que aconteceu. Mas a tendência é que a gente tire do ar a matéria errada.

**Mas você acha melhor tirar do ar do que colocar ali uma correção?**

Sabe, o verbo despublicar não existia, passou a existir. E aí é muito fácil você pegar os padrões do impresso e trazer pro digital e dizer: “você não pode despublicar”.

**Porque isso seria tentar apagar um rastro...**

Sim, eu entendo esse raciocínio, mas por outro lado, aquilo gera um link, está cacheado no google.

**Por isso é importante que a correção esteja na própria matéria...**

Sim, mas se você altera, você também fez uma intervenção no registro histórico.

**Mas você está corrigindo um erro e isso também é importante para o registro histórico...**

Eu te dou um exemplo similar a esse, que não tem nada a ver com erro, mas que é talvez o mais delicado dos dilemas que as redações enfrentam hoje. Eu vou usar um exemplo específico que eu enfrentei quando estava no Estadão. Teve um momento em que uma pessoa nos procurou e falou: tem uma matéria no arquivo de vocês, que era um registro policial, o cara tinha 18, 19 anos e foi preso com dois baseados, foi autoado. Aquilo saiu no jornal e foi publicado no site. Eram 3 parágrafos. Ele, já com 30 e tantos anos, vivia uma situação que era: a primeira coisa que se encontrava quando jogava o nome dele no Google era aquela matéria de quando ele tinha 19 anos de idade. Ele estava com dificuldade de conseguir emprego. Não havia qualquer erro ali, entendeu? O que você faz? Que direito você tem de prejudicar profundamente a vida de uma pessoa? A gente não está falando de um crime terrível, a gente está falando de um adolescente com um ou dois baseados na carteira. No caso do Estadão, essa matéria não foi despublicada, depois de muita conversa. Até hoje a história me incomoda. Tem outros casos. No caso desse cara, isso se transformou em um estorvo pra vida dele.

**Talvez nesse caso a reflexão tivesse que começar antes de dar essa notícia...**

Mas perceba que a gente está falando de uma coisa de meados na década de 90, quando a web estava surgindo. Isso é uma nota que você publica. A diferença que a internet traz é que no jornal não existia o conceito de despublicar, mas se você fosse procurar um emprego, algo que tivesse saído uma década antes no jornal sobre você, não era algo que seu futuro empregador iria encontrar. Hoje é só digitar em dois segundos seu nome no Google. É um dilema



complicadíssimo. Veja, eu não tenho resposta e dependendo do dia que você me perguntar, eu vou dizer que sim ou não. Mas eu me pergunto sim, no caso do jornalismo online, se essa fidelidade canina que nós tivemos à manutenção do registro histórico não deveria ter exceções no mundo online. Se não há casos em que, sim, nós deveríamos despublicar coisas. Se a gente está falando de um erro, é claro que é muito fácil você falar: o jornal X está tentando esconder o fato de que errou. Mas eu acho que outra coisa que você tem que questionar é: como que a partir do seu erro você causa menos dano? E talvez você cause menos danos despublicando. Não é só no leitor que você tem que pensar – embora você também deva pensar nele – mas você tem que pensar também nas pessoas envolvidas naquela narrativa particular. Perceba, a gente não tem uma política, a gente tem, como qualquer jornalista, uma preocupação gigantesca com o registro histórico, mas nós como todos, e não é à toa que você está fazendo essa tese – a gente compreende que teremos aí pelo menos uma década de reflexão sobre esses novos dilemas. Porque mesmo no passado, você vê, quando essa matéria do cara com os baseados foi publicada, em 96 ou 97, você iria fazer uma busca na internet usando o Altavista? Altamente impreciso. A precisão do Google é muito cruel. A capacidade que o Facebook e o Twitter têm de fazer com que determinado link se alastre feito fogo é muito cruel para com o erro.

**Você acha que, frente a esses dilemas, não deva haver uma preocupação maior hoje com o que publicar, de que forma, pensando justamente nessa perpetuação? Como agir de forma transparente?**

Perceba uma coisa: não ache que a gente sai despublicando coisa a torto e a direito, é muito raro. Você está fazendo um trabalho acadêmico, você não vai fazer uma matéria amanhã sobre isso, né?

**Não, é para a minha dissertação de mestrado.**

**Existe uma central de relacionamento com o leitor? De alguma forma o erro é corrigido porque o leitor ligou e avisou?**

Sim, isso acontece diariamente, tanto pelo leitor quanto pela fonte, e não é nem via canais tradicionais com o site ou coisa assim, é via Twitter e Facebook toda hora.

**E quando o erro acontece, o que é feito?**

Normalmente são coisas pequenas, a gente corrige em cima da matéria.

**Quando é um erro mais substancial, é o editor que decide, como é o processo?**

Quando é um erro pequeno, sequer chega ao editor, simplesmente é corrigido. Quando é um erro mais sério, vai ao editor e, em alguns casos, eles procuram a gente. Em casos raríssimos, nós procuramos o Ascânio, que é o diretor de redação. Então o fluxo é editor > editores executivos > diretor de Redação.

***O Globo* não tem um ícone de comunicação do erro no site, que normalmente os jornais têm, e nem uma seção de Correções. Vocês acham que não é necessário ou isso entraria, por exemplo, numa futura reformulação?**

A gente acha que não é necessário e por um motivo muito simples. O que acaba acontecendo, principalmente agora que a gente vai entrar em ano eleitoral, é que todo mundo do PT vem dizer que o que a gente publica sobre o PSDB está errado, se for a favor do PSDB; e vice-versa. Vira uma guerra pouco eficiente e nós consideramos que já existem inúmeros canais de contato com o leitor. A gente tem o Eu Repórter, que serve para o leitor passar notícia; a gente publica o email de todos os jornalistas, tanto no jornal quanto no site; nós temos os emails dos editores publicados, temos Facebook, Twitter... A gente não sente que existe uma falta de caminhos para entrar em contato. E a gente tem uma equipe de mídias sociais extremamente ativa, não existe tweet ou comentário no Facebook para nós que não seja respondido quando há necessidade.

**Quantas pessoas trabalham no online? Existe uma equipe só pra isso?**

Existe uma editoria de mídias sociais, com seis pessoas. Independentemente disso, não existe online, é uma redação integrada. É claro que alguns subeditores são voltados para o site, mas 90% da redação trabalha para todas as plataformas.

**Quando o repórter finaliza uma matéria, ela vai direto para o site ou passa por algum tipo de revisão?**

Depende. Se for uma matéria maior passa pela leitura de um editor. Mas se for um informe rápido, o repórter publica direto.

**Mas não existe mais o revisor?**

Não. Ninguém tem mais dinheiro. A gente tem redatores que cuidam da primeira página do jornal impresso.

**Existe uma mensuração dos erros cometidos, algum tipo de controle?**

Isso me soa uma coisa tão Folha de São Paulo... Quando você toma a decisão de medir alguma coisa, você tem que ter muita ciência dos resultados que aquilo vai te trazer. Se a gente decide implementar um índice de erros, por um lado, a gente vai ter uma medida quase científica do quanto erramos, o que nos é útil, a gente vai ter uma percepção mais nítida de que editorias tendem a acertar e a errar mais, o que nos permitiria fazer ataques mais específicos e rankings dos repórteres que mais erram. O problema é que no momento em que você tiver isso você começa a criar também um incentivo para esconder o erro, pra disfarçar, pra manipular os dados, é natural do ser humano. Erro de português é uma vergonha, mas é só isso. Não estou fazendo pouco dele, mas é isso.

**Mas *o Globo* tem, por exemplo, no impresso, a coluna do Augusto Nunes que é histórica justamente por dizer que esses erros de português existem...**

**Porque eu imagino que a intenção de mensurar o erro não seria acabar, mas refletir sobre ele e tentar prevenir.**

Mas o melhor mecanismo de prevenir o erro é o fato de que, quanto mais delicada é a informação com a qual você está lidando, maior o número de pessoas que vão passar os olhos naquele texto e, portanto, maior o número de pessoas atentas à repercussão daquele texto. Por isso eu estava te falando, quando é uma coisa curta, o repórter publica direto. Conforme vai aumentando a importância, já escala para um subeditor, pro editor adjunto, etc. A gente tem duas reuniões por dia: uma começa às 9h30 da manhã e sou eu que comando. É uma reunião que pega mais site e menos impresso, a gente faz um planejamento prévio do impresso, em que a gente vai apostar; mas é muito mais preocupada com o que o site vai tratar ao longo do dia. E você tem a reunião de fechamento, que é pouco site e muito impresso, às 16h30 da tarde, que em última análise decide o que vai ser a primeira página do jornal. Desde cedo – e isso é uma coisa que você percebe com anos de redação – você já sabe onde vai ter problema, quais são as matérias mais delicadas. Invariavelmente essas matérias mais delicadas vão parar nas mãos de repórteres mais experientes. E quando calha de a pauta ter sido descoberta por um repórter jovem e inexperiente, é claro que a gente não vai tirar talvez a primeira oportunidade do cara de dar um grande furo pra botar um cara mais experiente – mas a gente vai ficar mais de olho, a gente vai fazer mais perguntas. A maneira pela qual uma redação é organizada já é tendo em vista a minimização de erro. Um ex-chefe meu fazia uma comparação do Jornalismo com a Medicina, porque são profissões que têm um lado demasiadamente humanas e nas quais o efeito trágico do erro está sempre ali, você está sempre lidando com isso. Existem profissões em que o erro não é tão presente. O erro e as consequências do erro são constantes. Então, essa compreensão faz parte muito da rotina da redação. A gente corrige erro toda hora, mas a gente não tenta também sacralizar o erro. Eu morei bastante em São Paulo e existe de fato uma cultura jornalística carioca e uma de São Paulo, são diferentes. Os paulistas são muito obcecados com os detalhes e o que você está realmente sabendo quando você sabe qual repórter erra mais ou menos? Você não precisa de um índice para saber que um repórter está errando demais. Agora, chega pra nós muito por causa dessa informalidade, porque: tudo bem, entendeu? E tem uma hora em que, mesmo sendo uma redação grande, com 470 jornalistas, a gente sabe qual repórter é mais apressado, qual é mais meticoloso. Eu acredito no processo, ele não impede erros, mas ele evita 90% dos erros que nós podemos cometer. Eu acho que o número de erros de extrema gravidade no Jornalismo é baixo, é nesse ponto em que a comparação com a Medicina talvez fuja. Não estou dizendo que não existam erros graves, existem, como por exemplo a Escola Base, em que um grupo de repórteres foi levado ao erro por um delegado que, ele próprio, encarregado de um inquérito, quis aparecer e com uma investigação mal feita e apressada, terminou acusando um grupo de pessoas que tinham na escola de abuso sexual de crianças. Acusações de extrema gravidade, que arreventaram com a vida de algumas pessoas. O jornal mais envolvido com esse erro foi a

Folha e eu não estou de forma alguma crucificando a Folha. E é aquele erro que o delegado que está presidindo as investigações te passa as informações, é uma fonte confiável. A Folha e toda a imprensa mergulhou, no ano seguinte a esse caso, num processo de reflexão a respeito daquele erro. Ao mesmo tempo em que estou falando isso eu penso: será que estou sendo corporativista, será que estou tentando defender as redações? Mas não acho, porque eu tenho em casa um livro divertido que foi publicado internamente na Folha que tem os melhores do Erramos. Eu não cheguei a trabalhar na Folha, mas fui colunista e tenho muitos amigos lá, a começar pelo Sérgio Dávila. Agora, na maioria das vezes, são erros mais folclóricos do que de danos concretos à reputação de pessoas. Quando há o grande dano é que a imprensa faz o trabalho de reflexão pública, isso é uma tese.

**Você acha que o jornalismo online, na internet, perde em qualidade quando comparado a outras mídias por causa dos erros cometidos?**

Nós trabalhamos com o conceito do Wall Street Journal, que lá eles chamam de Living Stories e nós chamamos de “matéria viva”. Quando está no calor dos acontecimentos, a gente hoje já percebe que os leitores entendem que nos momentos iniciais a precisão é baixa. Uma matéria viva é uma matéria em que o leitor está assistindo ela ser apurada e escrita. Então, sim, informações vão mudando.

**Por isso muitos jornais utilizam o liveblog. Porque a informação de que a matéria foi atualizada em determinada hora não diz nada para o leitor...**

Mas eu acho que você está pensando usando o impresso como base. Quando um leitor jovem hoje entra no site e vê: publicada às duas horas e atualizada às 17:37, ele entendeu que a coisa está mudando. Percebe que as pessoas já entendem o que é uma cobertura ao vivo não só na internet, como na TV também. Eu acho que é importante a gente trabalhar com o fato de que a imprecisão é da natureza da cobertura ao vivo. Eu prefiro ter uma matéria que não tenha no pé uma informação errada, que ela esteja constantemente sendo corrigida, do que ter aquela informação errada apenas pelo luxo de dizer que em algum momento eu achei que aquela notícia era outra. O fato de que aquela informação errada permaneça publicada também pode gerar para aquele leitor que leu apressadamente, que não leu o liveblog inteiro, que aquela era uma informação precisa. Eu realmente acho que é melhor para o leitor que eu apague e substitua pela informação correta. Eu não sei se estou prestando um serviço público pro leitor se eu informo que em algum momento eu achei que era outra coisa. Perceba que é diferente de uma informação errada que a gente percebeu que se alastrou rapidamente pelas redes sociais. Aí a gente vai nas redes sociais e bota uma correção. Mas ali você está corrigindo em cima de algo que está circulando errado. A gente tem muito essa obsessão pelo registro histórico do erro quando talvez não devesse ser nossa preocupação maior. Nossa preocupação maior talvez devesse ser ter certeza de que o leitor tivesse uma noção: isso aqui é o que nós entendemos por verdade nesse momento, não o que

entendemos por verdade há 30 minutos. Isso especificamente nos casos da cobertura ao vivo. Agora, eu entendo também que você possa ter e apresentar excelentes argumentos em defesa do registro, mas eu só estou preocupado que você perceba que, quando eu defendo o conceito da matéria viva em detrimento do liveblog nesses casos, eu defendo não porque estou escondendo a imprecisão, mas porque tenho a impressão que eu ganho precisão. Eu resolvo o problema do leitor. Eu não sei se a gente precisa revelar como a salsicha é feita.

**Talvez você não considere o leitor que teve acesso àquela informação em diferentes momentos. Por exemplo, imagine que um leitor leu uma informação numa matéria, compartilhou no facebook e disse que era tal coisa. E depois, eu vi aquele compartilhamento, cliquei na matéria e ela é outra coisa, ela não é mais aquilo que foi compartilhado, porque ela foi atualizada, mas sem menção...**

Perceba uma coisa: a gente sempre diz que a matéria foi publicada tal hora e atualizada tal hora. O repórter sequer toca nisso, é gerado automaticamente. Então, se você publica no facebook algo e seu post no facebook é às três da tarde e quando o seu amigo chega àquela matéria às 18h e na matéria está a atualização às 17h41, você já sabe que aquilo que você está lendo não é necessariamente aquilo que seu amigo postou.

**Você acha que as pessoas olham isso?**

Não, não acho não. Eu acho que as pessoas não reparam por conta de uma falta de cultura digital. Daqui a dez anos eu tenho certeza de que isso vai ser parte da compreensão, é como uma alfabetização digital. Agora, digamos que esse exemplo seja um liveblog, aí você chega lá e eu estou desde de manhã cedo publicando pílulas de informação. Pela natureza do live blog, o lead vai estar ali no meio, vão ter várias informações que foram corrigidas. Olha a quantidade de coisas que você obriga o leitor a ler e a confusão que isso gera na cabeça dele.

**Normalmente os jornais fazem as duas coisas: o live blog, pra quem quer acompanhar a cobertura ao vivo; e uma matéria completa, que consolida.**

Mas nós temos live blog também. Mas a gente acredita que o live blog é para um leitor específico e tão obcecado por notícia que já entende o jogo de imprecisão do live blog. Na matéria consolidada, que é o que a gente privilegia, ela é modificada e é corrigida e não necessariamente a gente põe um erramos. A não ser que tenha sido um erro grave.

**O que eu percebi, na análise empírica, é que *O Globo* faz muitas modificações na notícia, e isso vai de encontro a esse conceito de matéria viva do qual você fala. Isso não acontece em outros jornais, que modificam bem menos a matéria...**

A gente acredita no permalink, a gente não quer gerar trocentos links diferentes para uma mesma história. E tendo consciência de como as redes sociais agem, a gente quer ter certeza de que, conforme aquele link seja distribuído, o leitor que

receber aquele link vai ter sempre a versão mais precisa e mais atual possível daquela informação. A gente perde pageview com isso, do ponto de vista comercial é ruim, porque quanto mais página você publicar, melhor. So ponto de vista do negócio, a matéria viva é terrível. Mas a gente acredita que, para o leitor, é o melhor que a gente pode oferecer. Isso vai contra o que a maioria dos professores de jornalismo digital ensinam, mas eu acredito que isso é mais digital. Pensa na Wikipedia, o texto é permanentemente transformado pra que ele seja mais preciso e atual. Eu acho que isso é a natureza do digital. É claro que, conforme a gente caminha, vai ser natural que a gente tenha softwares de publicação que armazenem as transformações, as versões, o que é bom, é melhor. Agora na ausência de softwares, de CMS que façam isso, eu prefiro sair corrigindo mesmo sem manter o registro das correções, mas tendo a certeza de que o cara vai ter sempre a versão mais atual daquela notícia, do que sair publicando 30 notas sobre o mesmo assunto.

### **Mesmo correndo o risco de não deixar explícita a correção.**

Sim, mesmo correndo o risco de não deixar explícita a correção. Agora, perceba, sempre que nós cometermos um erro que consideramos grave, a gente bota no mínimo uma nota no pé da página em itálico.

### **O que você acha que dá certo e o que precisa ser melhorado no processo de correção de erros de *O Globo*?**

A coisa que eu acho que faz falta e deveria ter é um software que guardasse as versões.

### **E isso não é tecnicamente difícil de fazer...**

Qualquer coisa num jornal é tecnicamente muito difícil, nós não somos uma empresa de tecnologia, a gente está num ambiente em que um programador ganha mais do que um jornalista e é disputado por inúmeras indústrias. O gargalo para desenvolvimento tecnológico em qualquer jornal é muito estreito. Mas o controle de versões certamente vai vir. Vale a pena você buscar um cara chamado Richard Gingras, ele é vice-presidente do Google e é uma das maiores cabeças de jornalismo digital que existem. É um cara que eu considero um guru pessoal. Se você pergunta pra ele como deve ser um site de notícias, ele vai te dar uma resposta completamente distinta do que existe hoje. Uma das coisas que ele fala é o seguinte: esse negócio de sair fazendo várias matérias é o cara que ainda está pensando nas várias edições do jornal, o cara que ainda está preso à metáfora do papel, quando o que pra 95% dos leitores o que interessa é: isso aqui é atual? É a versão mais recente que existe? Isso é o que realmente importa.

### **O único problema disso é o leitor que acessou a matéria no momento em que ela não estava totalmente correta e ele não volta mais...**

Mas isso é verdade para qualquer caso, seja matéria viva ou ‘morta’.

**O jornalismo online perde em qualidade quando comparado a outras mídias ou isso já foi superado, hoje a gente pode falar em um jornalismo digital de qualidade?**

Eu daria uma resposta no meio do caminho, ele está a caminho de superar essa máxima. Ele está para se tornar equivalente ao produto impresso. Na imprensa brasileira há uma certa dificuldade, mas é mais por causa do processo de integração das redações, porque no momento em que você tem uma redação azeitada, ela entrega uma qualidade constante. Agora, você sempre vai conviver com coberturas ao vivo, que são mais suscetíveis ao erro, e isso não seria diferente do jornal impresso.

**Você acha que uma política de correção de erros é importante dentro de uma redação?**

É claro que sim, é bom formalizar processos, eu não acho que seja ruim.

**Você é contra a mensuração, esse processo mais matemático...**

Não, eu não sou contra. Perceba uma coisa: eu não tenho qualquer dúvida de que isso te traga informação. Só que, conforme você começa a medir algo, você já altera aquele algo, você altera o comportamento. O que eu sei que acontece na Folha é que tem gente que disfarça erro, enquanto que num ambiente em que você não tenha a pressão de medir o erro o tempo todo, as pessoas reconhecem os próprios erros com mais facilidade. A gente compreende o erro não como um pecado mortal, é algo inerente à prática da profissão. Então, erraremos. O importante não é se erraremos ou não, mas a nossa agilidade de corrigir.





## **APÊNDICE G - Entrevista com o Editor Executivo do portal *GI*, Renato Franzini**

### **O *GI* tem uma política de correção de erros?**

Sim, claro, o *GI* tem regras sobre a correção de erros. A mais geral é que todos devem ser corrigidos.

### **Se sim, há quanto tempo ela existe? Coincide com a criação da seção Correções?**

Desde a estreia do *GI*, em setembro de 2006, fazemos correções. A seção foi criada em novembro de 2011.

### **O que motivou a sua criação?**

Já fazíamos e chamávamos as correções de modo transparente, mas achávamos que era necessário ter um lugar para que elas pudessem ser consultadas a qualquer momento.

### **Existe um documento escrito e/ou online com a política?**

O *GI* segue os "Princípios Editoriais das Organizações Globo", que estabelecem: "Os erros devem ser corrigidos, sem subterfúgios e com destaque. Não há erro maior do que deixar os que ocorrem sem a devida correção". O link para os "Princípios editoriais" está disponível no menu do *GI*, no alto da página.

### **De que forma ela é difundida para os repórteres?**

Os "Princípios editoriais" são leitura obrigatória por todos os jornalistas do grupo.

### **Que tipo de erros ocorrem com mais frequência no *GI*?**

É possível afirmar que erros de digitação e na edição de frases são os que mais acontecem. Em seguida, em número bem menor, erros de informação, que são sempre corrigidos.

### **Você pode dar exemplo de aplicação da política de correção de erros?**

Cada correção merece um tratamento específico. Em linhas gerais, o erro de informação pode ser corrigido na reportagem ou, além disso, pode ser publicado um texto adicional, à parte, detalhando a

correção. A decisão sobre o formato de correção é tomada em função da clareza e da transparência. Se o link de uma reportagem corrigida tiver sido muito compartilhado, por exemplo, é preciso que a correção esteja chamada e bem visível dentro dela. Nos dois casos, deixamos um aviso dentro da matéria de que aquele texto foi corrigido. A correção fica chamada por, pelo menos, o tempo que o erro ficou em exposição.

Exemplos:

- Quatro dias após a estreia, o *GI* corrigiu uma informação errada, sobre o mês da morte do cantor Kurt Cobain, que constava de um infográfico.

O erro foi corrigido no infográfico:

<http://g1.globo.com/Noticias/0,,IIF404-7084,00.html>

Mas a página do infográfico não registrou menção à correção.

A correção foi publica em um link à parte:

<http://g1.globo.com/Noticias/Musica/0,,AA1283558-7085,00-CORRECAO+DATA+EM+INFOGRAFICO+DO+NIRVANA.html>

- Com o tempo, passamos a adotar um modelo básico de texto a ser inserido dentro da reportagem. Foram os casos de:

2010: [http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2010/11/numero-de-mortos-emoperacoes-](http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2010/11/numero-de-mortos-emoperacoes-da-pm-no-rio-chega-32-diz-oficial.html)

[da-pm-no-rio-chega-32-diz-oficial.html](http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2010/11/numero-de-mortos-emoperacoes-da-pm-no-rio-chega-32-diz-oficial.html)

2011: <http://g1.globo.com/brasil/noticia/2011/12/expectativa-de-vida-sobe-115-anos-em-tres-decadas-no-brasil-diz-ibge.html>

2011: [http://g1.globo.com/bienal-do-livro/rio/2011/noticia/2011/09/incerteza-eagua-](http://g1.globo.com/bienal-do-livro/rio/2011/noticia/2011/09/incerteza-eagua-em-que-nadamos-diz-lisa-sanders-real-dra-house.html)

[em-que-nadamos-diz-lisa-sanders-real-dra-house.html](http://g1.globo.com/bienal-do-livro/rio/2011/noticia/2011/09/incerteza-eagua-em-que-nadamos-diz-lisa-sanders-real-dra-house.html)

- A publicidade dada ao erro depende de onde ele foi chamado. Pode até ser a manchete do *GI*, como em:

<http://webmanario.com/2010/09/16/a-coragem-de-corriger-nossos-erros-a-altura/>

- Podemos entender também que o texto original estava errado em sua essência e que é necessário publicar um novo, explicando o caso, como em:

2007: [http://g1.globo.com/Noticias/Economia\\_Negocios/0,,MUL6117-9356,00.html](http://g1.globo.com/Noticias/Economia_Negocios/0,,MUL6117-9356,00.html)

2011: [http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2013/10/paes-aciona-secretariade-](http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2013/10/paes-aciona-secretariade-seguranca-para-apurar-vazamento-de-dados.html)

[seguranca-para-apurar-vazamento-de-dados.html](http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2013/10/paes-aciona-secretariade-seguranca-para-apurar-vazamento-de-dados.html)

### **Como funciona o fluxo de retificação de uma informação?**

Após verificarmos o erro, avaliamos internamente o formato mais claro de correção. Publicamos e chamamos no mesmo local em que a informação errada foi veiculada.

### **Quantas notícias são publicadas diariamente, em média?**

1.300.

### **Existe uma mensuração dos erros cometidos?**

Por amostragem.

### **As notícias passam por alguma revisão antes de serem publicadas?**

A internet é uma plataforma de informação que exige velocidade e competência. Portanto, todos os jornalistas têm de estar capacitados a publicar diretamente, com autonomia, de onde estiver. Em casos de publicação urgentes, os jornalistas estão orientados a publicar um texto curto, apenas com as informações principais. Depois, eles revisam esse trecho e adicionam com mais calma as demais informações. Em casos de reportagens feitas com mais tempo, repórteres e editores trabalham juntos no texto.

### **Vocês recebem muitas comunicações de erro por parte do leitor?**

Sim.

### **O que é feito com essas comunicações de erro? Qual é o processo?**

As comunicações de erro por parte do leitor podem chegar de algumas formas: pelo Fale Conosco, em comentários na própria reportagem ou pelos nossos perfis nas redes sociais. O Fale Conosco é gerenciado por uma equipe especializada na Central de Atendimento ao Telespectador (CAT) da TV Globo. Essa equipe filtra as mensagens, repassando para a redação, com urgência, as classificadas como

"comunicação de erro". A moderação de comentários e o gerenciamento dos perfis nas redes sociais

são feitos por uma equipe na própria redação do *GI*. Em todos os casos, assim que uma comunicação é recebida, ela é repassada para a área responsável. No caso das mensagens que chegam pelo Fale conosco, depois que o erro é corrigido, a CAT envia um aviso para o leitor.

### **Na sua avaliação, o que dá certo e o que precisa ser melhorado com relação ao processo de correção de erros no *GI*?**

Em geral, conseguimos corrigir os erros mais importantes, de forma transparente e ágil. E acredito que isso se deve ao fato de a cultura da correção estar disseminada na redação central do *GI* e nas redações locais mais antigas, entre as mais de 30 redações locais do *GI* espalhadas pelo Brasil. Nosso desafio é não cometer erros e, caso eles aconteçam, corrigi-los rapidamente. Para isso, queremos que todos do *GI* tenham de modo claro os padrões de correção.

### **Você acha que o jornalismo online, na internet, perde em qualidade quando comparado a outras mídias por causa dos erros cometidos?**

Acredito que não. Temos os mesmos critérios de qualidade, credibilidade e relevância que tantos outros meios. Quanto aos eventuais erros, que podem acontecer em todas as mídias, somos ainda mais rápidos e transparentes na correção.