

“TEM OUVINTE DIZENDO”

Critérios de acionamento e concessão de voz no radiojornalismoⁱ

Mirian Redin de QUADROS¹

Universidade Federal de Santa Maria - UFSM

Resumo: O artigo apresenta resultados da pesquisa de doutorado “O lugar do ouvinte nas narrativas radiofônicas: concessão de voz e critérios de acionamento dos ouvintes-enunciadores” (AUTOR, 2018). Ancorada teórica e metodologicamente na Análise Crítica da Narrativa (MOTTA, 2007; 2013b), a pesquisa analisou cinco narrativas radiofônicas com temáticas distintas configuradas no programa Gaúcha Atualidade, da Rádio Gaúcha, veiculadas entre julho e setembro de 2016. O estudo identificou sete principais critérios responsáveis pelo acionamento e concessão de voz aos ouvintes. Concluiu, ainda, que a participação do ouvinte no radiojornalismo em tempo real, além de ser controlada pelo veículo e seus profissionais, tem caráter instrumental, à medida que atende a determinados propósitos do projeto dramático proposto para cada narrativa.

Palavras-Chave: Radiojornalismo, Narrativa jornalística, Participação do ouvinte.

Abstract: The article presents the results of the doctoral research “The place of the listener in radio narratives: voice concession and the criteria for the activation of the listeners-enunciators” (AUTOR, 2018). Theoretically and methodologically anchored in the Critical Narrative Analysis (MOTTA, 2007; 2013b), the research analyzed five radio narratives with different themes configured in the program Gaúcha Atualidade, by Rádio Gaúcha, broadcast between July and September 2016. The study identified seven main criteria responsible for the triggering and granting voice to listeners. It also concluded that the listener's participation in radiojournalism in real time, in addition to being controlled by the vehicle and its professionals, has an instrumental character, as it meets certain purposes of the dramatic project proposed for each narrative.

Keyword: Radio journalism, Journalistic Narrative, Listener participation.

Considerações iniciais

Dariamente, os jornais impressos ou online, na TV ou no rádio, nos contam a história do tempo presente. Por meio da narração dos acontecimentos cotidianos, o jornalismo encadeia, de forma lógica e cronológica, fatos e sujeitos, organizando a realidade e atribuindo-lhe sentidos e vinculações sociais. “A narrativa põe naturalmente os acontecimentos em perspectiva, une pontos, ordena antecedentes e consequentes, relaciona coisas, cria o passado e o futuro, encaixa significados

¹ Professora adjunta do Departamento de Ciências da Comunicação da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) campus Frederico Westphalen (RS). Doutora e Mestre em Comunicação Midiática pela Universidade Federal de Santa Maria. Graduada em Comunicação Social - habilitação Jornalismo pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ). E-mail: mirian.quadros@ufsm.br.

parciais em sucessões temporais, explicações e significações estáveis”, nos explica Motta (2013b, p. 71). É desta forma que o fragmentado noticiário cotidiano adquire sentidos, enquanto parte de uma narrativa ampliada. As narrativas - sejam elas factuais ou ficcionais - agem como referências culturais e comportamentais para uma determinada época, orientando a forma como os sujeitos vivenciam e interpretam a realidade que os cerca.

Diante desta perspectiva, questionamo-nos: Quem nos conta a história do tempo presente? Quem são os sujeitos habilitados a enunciar as narrativas factuais?

No campo das mídias, a condição de identidade definida pelo contrato de comunicação, conforme Charaudeau (2013), atribui ao jornalista uma autoridade discursiva. Em um contexto de convergência midiática, porém, essa centralidade do jornalista tem sido constantemente colocada em xeque. O desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação colaborou para a multiplicação de ferramentas de interação capazes de amplificar a voz de ouvintes, leitores e telespectadores, como observam Lopez et al (2015, p. 190), a respeito da audiência radiofônica:

Agora, o usuário pode interagir com a emissora de rádio com comentários em suas páginas oficiais, curtidas nos conteúdos postados por ela no Facebook, pode fazer reclamações via e-mail ou por Whatsapp e pode também instalar apps das rádios e selecionar suas preferências de utilização.

Esse contexto de hiperconexão, instantaneidade e interatividade representa novos constrangimentos para o jornalismo, principalmente em situações de transmissão em tempo real. No rádio, esses constrangimentos se revelam ainda mais intensos, por sua capacidade de interação com o público. Como lidar, então, com essa audiência ativa (MASIP et al., 2015) e a avalanche de conteúdos - informações, perguntas, críticas, sugestões - por ela produzida? Em que medida essas contribuições servem ao jornalismo?

A fim de tentar esboçar respostas a estes questionamentos, apresentamos aqui, algumas das conclusões da pesquisa de doutorado “O lugar do ouvinte nas narrativas radiofônicas: concessão de voz e critérios de

acionamento dos ouvintes-enunciadores” (AUTOR, 2018), em que nos detivemos a investigar o papel desempenhado pelos ouvintes na configuração das narrativas jornalísticas veiculadas em tempo real pelo rádio, em um contexto de convergência midiática. Na tese, nosso objetivo principal residia em compreender e identificar que critérios, circunstâncias e intencionalidades norteavam os jornalistas e o veículo radiofônico no processo de acionamento e concessão de voz aos ouvintes interagentes.

A partir da análise de cinco narrativas configuradas no programa Gaúcha Atualidade, pertencente à grade de programação da emissora porto-alegrense Rádio Gaúcha, e veiculadas entre os meses de julho e setembro de 2016, identificamos sete principais critérios responsáveis pelo acionamento e concessão de voz aos ouvintes. Nosso objetivo, neste artigo, é apresentar estes critérios. Antes disso, porém, sintetizamos nosso referencial teórico-metodológico, que articula a Análise Crítica da Narrativa (MOTTA, 2013b) e estudos sobre a participação do ouvinte no radiojornalismo, bem como detalhamos o percurso de análise percorrido na tese.

Quem narra?

Pensar o jornalismo como uma narrativa não significa buscar somente na estrutura textual das notícias elementos que as caracterizem como uma narração. A narratividade do texto jornalístico não se localiza apenas no produto final, mas considera também o processo de produção (MOTTA, 2013b). Mais que um conjunto de procedimentos técnicos de escrita, o jornalismo é um fenômeno simbólico e cultural e, como tal, está atrelado às tensões que permeiam a realidade. Por isso, “narrar é estabelecer um modo de compreensão do mundo, de configurar experiências e realidades” (LEAL, 2013, p. 28). A narratividade no jornalismo a que nos referimos não se encontra, portanto, apenas na textualidade das notícias que vemos na TV, lemos no jornal ou ouvimos no rádio; a narratividade do jornalismo se dá no seu modo de produção como um todo, desde a apuração até o processo de recepção.

O entendimento do jornalismo como narrativa, sobretudo a partir de Motta (2007; 2013b), reconhece o papel dos sujeitos envolvidos na construção narrativa da realidade, enfatizando seu caráter processual e considerando o emprego de diferentes estratégias discursivas na disputa pelo poder de enunciação. Para Motta (2013b, p. 38), “a enunciação narrativa é uma atitude intencional ou argumentativa”, ou seja, tem uma intencionalidade definida, que orienta a ação dos sujeitos narradores.

Mas quem são estes sujeitos narradores? O narrador é aquele que conta uma história, responsável pelo ato de enunciação da narrativa. Nas teorias literárias, o narrador distingue-se do autor. Enquanto o último corresponde a um sujeito real e extradiegético, o primeiro designa uma entidade fictícia inserida na história (intradiegético) e responsável por conduzi-la. Nas narrativas factuais, especialmente as jornalísticas, essa distinção não é tão simples. Por se tratar, idealmente, de um texto polifônico, as narrativas jornalísticas abrigam múltiplas vozes e, conseqüentemente, múltiplos narradores: identificarmos a voz do narrador principal, o jornalista-indivíduo que conta a estória; dos personagens, na fala das fontes; e também do próprio veículo, ou do jornalista-instituição, que participa da narrativa por meio de influências ideológicas ou comerciais, e ainda impondo condições técnicas.ⁱⁱ Isso nos leva a pensar o texto jornalístico como um lugar de conflitos. Para Motta (2013a), os narradores estão em permanente negociação política e simbólica, buscando sobrepujar seus próprios pontos de vista e, assim, conquistar o poder de fazer crer, dominando a versão hegemônica do relato.

Há, entretanto, uma hierarquia implícita no processo de narração jornalística, que atribui ao narrador-jornal e ao narrador-jornalista uma autoridade enunciativa diante dos demais sujeitos envolvidos na configuração das narrativas. Recorrendo a uma perspectiva discursiva, podemos compreender essa posição considerando o contrato de comunicação (CHARAUDEAU, 2013). A condição de identidade, definida pelo contrato, é a que delimita quem fala e para quem se fala em uma situação de troca comunicacional. Identifica, portanto, as instâncias de produção e de recepção. A primeira é a responsável pela organização do sistema de produção

e da enunciação discursiva da informação. Nesse sentido, cabe ao jornalista, de acordo com Charaudeau (2013), atuar como um pesquisador-fornecedor, que coleta e transmite informações, ou como um descritor-comentador, que explica e interpreta os fatos. O contrato de comunicação, portanto, atribui ao jornalista uma posição de autoridade. Autorizado e incumbido de narrar a história do presente, o jornalista, então, detêm o “*poder de voz para organizar, encadear, posicionar, hierarquizar, dar ao seu interlocutor as pistas e instruções de uso por meio das quais indica como pretende que seu discurso seja interpretado*” (MOTTA, 2013b, p. 211, grifos do autor).

A inserção da voz do ouvinte, que representa a instância de recepção, nas narrativas jornalísticas radiofônicas, dessa forma, está subordinada aos interesses e intencionalidades da instância de produção. Tomamos como hipóteses de pesquisa que essa autorização enunciativa pode ser interpretada como uma das estratégias de que se vale o jornalista para tornar sua mensagem verossímil. Ao conceder poder de voz aos ouvintes, ainda que de forma temporária e mediada o jornalista valida seu relato baseando-se no caráter testemunhal e/ou (aparentemente) desinteressado daquele que ouve e decide intervir espontaneamente. Ao mesmo tempo, produz também efeitos de participação e pluralidade, à medida que configura uma narrativa com diversas vozes - polissêmica, portanto, mas não necessariamente polifônica.

A concentração do poder de enunciação do discurso jornalístico no sujeito jornalista, contudo, deve ser ponderada, conforme nos alerta Gonçalves (2014), afinal por trás dos produtos jornalísticos há uma complexa rede de interesses e personagens. A reportagem veiculada na rádio não apresenta os fatos somente de acordo com o enquadramento determinado pelo profissional que a produziu; influenciam na configuração da narrativa jornalística, também, os pontos de vista do veículo, do editor, das fontes consultadas, dos anunciantes e das demais forças políticas, sociais e econômicas que exercem pressão sobre o jornalismo. Em virtude disso, Gonçalves (2014, p. 92) defende que o “jornalista não é mais, e sequer podemos dizer que já tenha sido de maneira plena, o maestro absoluto desse conjunto”.

O lugar do ouvinte

As fontes ouvidas e, para as quais, o jornalista dá voz na construção da notícia, deste modo, têm papel relevante na configuração das narrativas. Definidas como agentes sociais que se dispõem a fornecer informações consideradas de interesse público para a produção das notícias (LAGE, 2011), as fontes são essenciais ao jornalismo. Há poucas reflexões, entretanto, que qualificam o ouvinte/leitor/telespectador como uma possível fonte para o jornalismo. Poderíamos associá-lo à categoria de fonte testemunhal, conforme as definições de Lage (2011) ou Charaudeau (2013), entretanto nem sempre este receptor que interage o faz com o objetivo de relatar uma experiência; muitas vezes sua participação tem caráter opinativo, crítico ou questionador. Talvez a categoria mais próxima seja a de fonte popular, definida por Schmitz (2011) como uma pessoa comum que se manifesta por si mesma e não por um grupo ou organização social específica. Na narrativa jornalística, essa fonte popular geralmente desempenha o papel de vítima, testemunha ou cidadão reivindicador, sendo acionada para testemunhar ou contextualizar algum fato cotidiano (SCHMITZ, 2011).

A classificação como popular, porém, apesar de identificar a origem da fonte, ainda não dá conta do caráter proativo do ouvinte, que busca participar e intervir quase que simultaneamente na narrativa que consome. Esse “ouvinte-fonte” geralmente atua por iniciativa própria ou em resposta a convites à interação destinados a uma audiência massiva e anônima. As fontes tradicionais, ao contrário, via de regra, são selecionadas e convocadas pelos jornalistas de acordo com a especificidade da pauta e do enquadramento dado à notícia.

Considerando o atual contexto comunicacional, marcado pela influência das mídias digitais e as novas relações com os públicos, as reflexões de Chaparro (2014), apesar de centradas na atuação profissionalizada das fontes, principalmente por meio das assessorias de imprensa, nos serve para pensar

acerca do cidadão comum, que, hoje conectado, tem ampliadas possibilidades para falar e ser ouvido. Trata-se de um novo perfil de público, uma audiência ativa, conforme definiu Masip et al (2015), que consome menos e produz mais, assumindo um protagonismo maior no processo comunicacional e, conseqüentemente, rompendo com o monopólio do poder simbólico da mídia. Especificamente sobre o receptor de rádio, Lopez (2010) denominou-o de *ouvinte-internauta*, de forma a identificar aquele ouvinte que consome a informação em áudio, mas que, também, de forma simultânea, busca outros conteúdos na internet.

Garantir os meios e incentivar a participação dos ouvintes, contudo, não basta no cenário atual da convergência. Martínez-Costa e Díez Unzueta (2005) destacam que o problema que se coloca para o rádio nesta relação com os ouvintes encontra-se na forma como as participações da audiência podem ser inseridas na narrativa radiofônica: “Buscam-se fórmulas para integrar a contribuição dos ouvintes ao produto que está sendo levado ao ar, de forma que ajude a construir o que se narra e não suponha ruído, freio ou obstáculo na progressão narrativa” (MARTÍNEZ-COSTA; DÍEZ UNZUETA, 2005, p. 150, tradução nossa).ⁱⁱⁱ

Para Cebrián Herreros (2007), a participação dos ouvintes dá prestígio aos programas e às rádios. Ou seja, ao dar voz ao povo, o veículo agrega um valor democrático - indo ao encontro, portanto, das “previsões” de Bertold Brecht (2005). Segundo Cebrián Herreros (2007), as inovações nas programações jornalísticas tendem a voltar-se cada vez mais para o diálogo e a participação. Ao envolver o ouvinte nesse processo, o rádio converte-se em uma plataforma de comunicação cidadã, em que “os papéis de emissor e receptor se intercambiam permanentemente e em igualdade de condições até gerar o autêntico EMEREC (Emissor-Receptor)” (CEBRIÁN HERREROS, 2007, p. 60, tradução nossa).^{iv} Conforme Herrera Damas (2003), as intervenções da audiência podem ser de grande utilidade para o jornalismo radiofônico, principalmente na cobertura de acontecimentos, como desastres naturais, acidentes, crimes ou atentados.

Percurso metodológico

Afim de buscar compreender como as contribuições da audiência são selecionadas e inseridas no jornalismo radiofônico, a análise empreendida na pesquisa tomou como base a metodologia da Análise Crítica da Narrativa, sistematizada por Motta (2007; 2013b). O método proposto vale-se de pressupostos oriundos do Estruturalismo e do Formalismo, agregando contribuições da fenomenologia e da pragmática, constituindo-se, por fim, como uma técnica hermenêutica de interpretação dos discursos.

Motta (2007, p. 147) explica que os procedimentos da Análise da Narrativa visam a “interpretar dinâmica e sistematicamente a essência do fenômeno observado, compreender as diversas camadas significativas do objeto empírico como objeto intencional de nossa percepção”. O método, dessa forma, conduz a uma espécie de desconstrução gradual da narrativa, evidenciando aspectos como as intenções dos narradores, as estratégias enunciativas empregadas, a caracterização das personagens, os recursos de encadeamento dos fatos, entre outros. A análise individualizada destes elementos permite ao analista descortinar o processo, o contexto e os conflitos por trás das narrativas.

O método foi organizado por Motta (2013b), em sete movimentos que seguem essa lógica de desconstrução da narrativa, desde a compreensão da intriga, passando pela análise dos episódios, conflitos, personagens e estratégias argumentativas, até alcançar as metanarrativas, ou seja, o fundo ético e moral subjacente à narrativa analisada. Em nossa pesquisa, contudo, propomos uma adaptação dos movimentos analíticos, sintetizando-os em quatro etapas: 1) a reconstrução da narrativa, que consistiu na identificação e registro dos trechos da programação radiofônica em que as temáticas em análise eram abordadas; 2) a compreensão do paradigma narrativo, em que identificamos e nomeamos os pontos de virada, episódios e conflitos que compunham cada narrativa; 3) a identificação das personagens, que nos permitiu observar quem falava em cada uma das narrativas analisadas, registrando os modos como as personagens foram introduzidas, que espaço ocuparam e de que forma suas participações eram inseridas na narrativa; e 4)

a identificação dos critérios de acionamento dos ouvintes-enunciadores, quando nos debruçamos sobre as sequências narrativas em que localizamos as contribuições vindas da audiência, analisando os vestígios discursivos capazes de nos indicar os atributos e os efeitos valorativos responsáveis por induzir os jornalistas no processo de acionamento dos ouvintes, elevando-os à posição de narradores-personagens das narrativas.

Os procedimentos de análise foram aplicados a cinco narrativas radiofônicas veiculadas no programa Gaúcha Atualidade, da Rádio Gaúcha, entre os meses de julho e setembro de 2016. As narrativas analisadas tinham como foco a cobertura dos seguintes acontecimentos, em suas respectivas datas de veiculação: Temporais e instabilidade climática no Rio Grande do Sul, em 14 de julho de 2016; Queda de uma marquise no Centro de Porto Alegre, em 21 de julho de 2016; Greve dos servidores do Detran, em 25 de julho de 2016; Crise na segurança pública do estado, em 26 de agosto de 2016; e Protestos contra reformas do Governo Federal, em 22 de setembro de 2016.

A escolha pela Rádio Gaúcha como objeto empírico se deu em função desta ocupar a liderança na audiência radiofônica no Rio Grande do Sul (EXCLUSIVO..., 2017) e, principalmente, por suas estratégias de interação com os ouvintes. O incentivo à interação dos ouvintes pode ser facilmente notado em qualquer audição da programação da Rádio. Durante a maior parte dos programas, os apresentadores convidam os ouvintes a enviarem sugestões, informações ou questionamentos, lembrando, com frequência, o telefone para contato via WhatsApp. Da programação da Rádio Gaúcha, selecionamos o programa Gaúcha Atualidade para a coleta das narrativas. Veiculado de segunda à sexta-feira, das 8h10 às 10h, com apresentação, à época da coleta, dos jornalistas Daniel Scola, Carolina Bahia e Rosane de Oliveira, o programa se caracteriza como um radiojornal, e sintetiza o modelo de programação da emissora, articulando notícias, entrevistas e debates, com participação de comentaristas, repórteres e interação com a audiência.

Sintetizando os procedimentos de análise, em cada uma das narrativas selecionadas, os trechos da programação identificados com a pauta em questão foram denominados de Sequência Narrativas (SN). Cada SN foi

cronometrada e classificada em categorias construídas a partir do referencial teórico sobre linguagem radiofônica. As SNs identificadas como de Participação do Ouvinte foram, posteriormente, analisadas individualmente, quando quantificamos as mensagens e o número de ouvintes-enunciadores mencionados, registramos o modo de enunciação deste ouvintes e a forma como foram identificados. Ainda nesta etapa, identificamos, em cada SN participativa, os diferentes critérios responsáveis por influenciar os jornalistas no processo de convocação dos ouvintes como personagens da narrativa. com base em três categorias de análise, tomando como referência as reflexões de Charaudeau (2013):^v os atributos dos ouvintes-enunciadores, os atributos das mensagens e os efeitos valorativos gerados pela associação entre ambos os atributos.

Da análise das cinco narrativas selecionadas, extraímos recorrências e especificidades no acionamento e concessão de voz aos ouvintes, que nos levaram aos sete principais critérios, descritos no tópico a seguir.

030

Critérios de acionamento dos ouvintes

O cruzamento dos resultados obtidos pela análise individualizada das cinco narrativas selecionadas nos permitiu identificar os sete fatores mais frequentes, responsáveis por determinar o acionamento dos ouvintes nas narrativas: o tipo de acontecimento narrado; a atualidade e a imediatividade das mensagens enviadas; a saturação de mensagens com conteúdo semelhante; o testemunho e a credibilidade da informação enviada pelo ouvinte; a localização geográfica do ouvinte; a qualificação do ouvinte; e a adequação e reforço do projeto dramático assumido na narrativa.

O acionamento dos ouvintes nas narrativas radiofônicas depende, primeiramente, do **tipo de acontecimento narrado**. Acontecimentos previstos costumam ter sua cobertura planejada com antecedência, implicando preferência pelas vozes autorizadas. Foi o que observamos no caso da cobertura dos protestos. Por se tratar de um evento agendado, a emissora preparou a cobertura com antecedência, distribuindo estrategicamente seus profissionais e antecipando possíveis desdobramentos.

Na cobertura de acontecimentos imprevistos, por outro lado, as contribuições da audiência revelaram-se mais valorizadas, como forma de sanar a falta ou indisponibilidade temporária de repórteres e fontes tradicionais. Nos casos em que eclodem eventos inesperados - como foi o caso da queda da marquise no Centro de Porto Alegre, um acidente ocorrido durante a execução do programa - o tempo de preparação da cobertura, de apuração dos fatos ou mesmo para o deslocamento dos profissionais é escasso - especialmente em se tratando de uma emissora de radiojornalismo, com transmissão essencialmente em tempo real. Nestes casos, o ouvinte ocupa um espaço privilegiado. Neste caso analisado, foram os próprios ouvintes que comunicaram a rádio sobre o ocorrido e repassaram as primeiras informações, até a chegada da reportagem ao local.

A **atualidade das informações** repassadas por ouvintes, atreladas ao seu caráter testemunhal, também foram percebidas como atributos no processo de acionamento da audiência nas narrativas. Essa agilidade na interação mostrou-se determinante nas narrativas sobre acontecimentos inesperados, quando os ouvintes contribuem para a estabilização do caos provocado pela ruptura do acontecimento. As mensagens enviadas diretamente do local dos fatos, poucos instantes após as ocorrências, tiveram destaque nas narrativas, inclusive interferindo na condução do roteiro preestabelecido para o programa.

Não é, porém, apenas a imediaticidade das contribuições de cunho informativo que se revelou capaz de influenciar o acionamento dos ouvintes na narrativa. As correções e críticas também demonstram como esse critério é explorado pelo Rádio. Observamos que, diante de erros ou declarações polêmicas levadas ao ar pelos personagens da narrativa - apresentadores, comentaristas ou entrevistados -, muito rapidamente os ouvintes foram convocados para dar voz à correção ou à crítica.

Da mesma forma, notamos que a **saturação de mensagens** semelhantes enviadas por diferentes ouvintes autoriza o jornalista de rádio a levar uma informação ao ar sem checagem prévia, creditando à audiência uma credibilidade presumida. Esta prática não é recente e tampouco

decorrente das novas tecnologias. A “Lei das Três Fontes” vem sendo aplicada nas rotinas jornalísticas há um bom tempo. Lage (2011) explica que esse princípio autoriza o jornalista a tomar como verdade uma informação repassada por três diferentes fontes testemunhais, que não se conhecem e nem trocaram informações entre si.

A saturação das mensagens semelhantes, dessa forma, agrega valor à informação no sentido de torná-la credível e, portanto, adequada à veiculação, mas também pode representar um engajamento por parte do público, especialmente quando o conteúdo tem caráter opinativo. A repetição de um mesmo ponto de vista leva a uma sensação de consenso, como se o conjunto, ou ao menos uma parcela significativa da audiência, compartilhasse das mesmas opiniões.

Esse efeito de consonância, quando alinhado ao posicionamento da própria emissora, revelou-se, em nossa análise, um critério relevante para o acionamento dos ouvintes-enunciadores nas narrativas. Nestes casos, percebemos a valorização do coletivo e o apagamento das identidades individuais dos ouvintes interagentes. As mensagens levadas ao ar que exprimiam saturação, costumavam ser atribuídas a um ouvinte genérico - “os ouvintes”, “muitos ouvintes”, “as pessoas”, e outras expressões semelhantes - capaz de representar a coletividade da audiência.

O caráter **testemunhal** das contribuições da audiência, para além dos aspectos já mencionados, revelou-se, ainda, por meio do envio de imagens, responsável por atribuir credibilidade às informações, tornando-as relevantes para veiculação. Percebemos que, em alguns casos, o envio de fotografias foi expressivo, como na cobertura dos temporais e na queda da marquise. No primeiro caso, as fotografias traziam um elemento extraordinário à narrativa, haja vista o tamanho das pedras de gelo e a intensidade da chuva que atingiu determinadas regiões do estado. Já na segunda narrativa, as fotografias ajudaram os narradores jornalistas a comporem o cenário do acidente, inclusive dirimindo dúvidas sobre as condições da obra que ruiu no centro de Porto Alegre. As fotografias, nesse sentido, são descritas pelos apresentadores e servem como provas de verdade, reforçando a argumentação da narrativa.

A **localização** desde onde o ouvinte interage revelou-se um critério relevante em diversas narrativas analisadas, assumindo, porém, significados distintos: ora como forma de demonstrar o alcance de escuta da Rádio e da cobertura realizada, ora em virtude da proximidade do ouvinte ao fato narrado.

O acionamento de ouvintes que interagem desde localidades distantes e diversas à sede da emissora contribui para a configuração de uma narrativa mais ampla, abrangente e, até certo ponto, plural. Considerando que a Rádio Gaúcha consolidou-se como um veículo de comunicação com forte conexão com o Rio Grande do Sul, a referência a informações oriundas de outras regiões ajuda a tornar a narrativa radiofônica configurada pela emissora mais completa, atendendo às expectativas dos ouvintes que se encontram distantes de Porto Alegre. Acreditamos, todavia, que essa não seja a única razão para que as mensagens enviadas por esses ouvintes tornem-se relevantes para a emissora.

A convocação dos ouvintes que interagem desde outras localidades serve à Rádio, também, como uma estratégia de autopromoção. A referência à localidade, desde onde os ouvintes interagem, ajuda a consolidar a identidade da emissora e sua conexão com o estado como um todo. As mensagens enviadas por estes ouvintes, assim, comprovam valores como alcance, pluralidade e credibilidade, além dos próprios índices de audiência. Há uma intencionalidade outra, portanto, para além da preocupação com a qualidade da narrativa jornalística, que justifica a preferência pela concessão de voz a determinados ouvintes em detrimento de outros.

Por outro lado, quando a localização do ouvinte está relacionada à proximidade com o fato narrado, seu acionamento se dá em razão do valor informacional de sua mensagem. Aqui o ouvinte assume o papel de fonte testemunhal, oferecendo à Rádio uma contribuição privilegiada, baseada em sua experiência, e, por isso, dotada de credibilidade.

Já a **qualificação do ouvinte** foi um critério de concessão de voz especialmente identificado em contribuições opinativas ou interpretativas. A qualificação foi compreendida por nós como qualquer caracterização a mais

associada à identificação do ouvinte (exceto sua localização), capaz de agregar a sua contribuição valores de relevância e credibilidade. Os atributos mais significativos que identificamos durante nossas análises dizem respeito à notoriedade e ao saber especializado do interagente. Nesses casos, a forma como o ouvinte foi acionado assemelha-se ao tratamento destinado a fontes experts e autorizadas.

Especialmente em relação ao acionamento do ouvinte detentor de um saber especializado, percebemos que o mesmo se dá, prioritariamente, em narrativas cuja temática tenha relação com sua qualificação. Ou seja, tomando novamente como exemplo o caso da queda da marquise, a opinião de um ouvinte que se identificasse como economista não teria eco na narrativa levada ao ar. Em contrapartida, a opinião espontânea de arquitetos e engenheiros, profissionais com expertise em obras e reformas, revelou-se relevante, sendo convocada a compor a narrativa. O mesmo pode ser percebido nos casos da greve do Detran e dos protestos contras as reformas, que envolviam discussões relacionadas ao trânsito, situações em que o número de ouvintes inseridos nas narrativas que se identificaram como motoristas foi significativamente superior a outras qualificações.

Outra peculiaridade que marca a convocação desse tipo de ouvinte é a forma como ele e sua mensagem são inseridos na narrativa. Percebemos que, nestes casos, a qualificação do ouvinte é sempre destacada e sua contribuição costuma ser lida na íntegra, de forma literal, de modo a valorizar sobremaneira o conhecimento demonstrado pelo ouvinte.

Por fim, a adequação da mensagem e do próprio ouvinte ao **projeto dramático** adotado pela emissora e seus profissionais diante de cada uma das narrativas, mostrou-se um dos critérios mais importantes, já explorado em trabalhos anteriores (AUTOR; AMARAL, 2019). Percebemos, em todas as narrativas, a adoção de um determinado enquadramento, responsável por nortear a configuração destas e, conseqüentemente, a concessão de voz e a hierarquização das personagens.

Por meio da Análise Crítica da Narrativa, ao esmiuçarmos as narrativas jornalísticas conseguimos perceber a existência de *frames* cognitivos, que são

determinados por inúmeros fatores, desde o posicionamento político do veículo e seus profissionais, os constrangimentos editoriais até o contexto sociocultural em que a narrativa se insere (TUCHMAN, 1999). Observamos, assim, que na cobertura dos protestos do Dia Nacional de Paralisação e Mobilização, a narrativa configurada pela Rádio Gaúcha desaprovava as manifestações; no programa dedicado à crise na segurança, o governo do estado era apontado como o principal responsável pela onda de violência; e na narrativa sobre a greve do Detran, a crítica à qualidade dos serviços prestados pelo órgão tornou-se o mote central. Em todas estas narrativas haviam outros enquadramentos possíveis. A emissora e o programa - seus produtores e apresentadores -, contudo, adotaram um posicionamento específico e, a partir dele, selecionaram as vozes que seriam ecoadas ou não.

Esse alinhamento das mensagens enviadas pelos ouvintes ao projeto dramático é mais perceptível em trechos opinativos. Notamos o acionamento de ouvintes, especialmente durante os comentários proferidos pelos próprios apresentadores, como uma forma de corroborar seus argumentos, como se a mensagem do ouvinte endossasse e legitimasse seu posicionamento como uma opinião consensual entre emissora e audiência. A identificação dos ouvintes, nestes casos, ora se dava por meio da massificação destes, ou seja, a atribuição da autoria da mensagem a um ouvinte que representa a coletividade da audiência, ora pela qualificação do interagente, quando esta era condizente com a pauta em discussão.

Considerações finais

A reflexão conduzida na pesquisa “O lugar do ouvinte nas narrativas radiofônicas: concessão de voz e critérios de acionamento dos ouvintes-enunciadores” (AUTOR, 2018) e aqui sintetizada parte da concepção de que o jornalismo é uma narrativa. Esta, por sua vez, é entendida como um processo de ordenamento e produção de sentidos marcado por disputas e intencionalidades. As narrativas jornalísticas, assim, são configuradas a partir do entrelaçamento de diferentes vozes e personagens, numa busca idealista por imparcialidade e objetividade. As diferentes vozes acionadas neste

discurso, contudo, também almejam sobrepor suas próprias visões de mundo, provocando uma disputa por poder e visibilidade no interior do processo de narração. As intencionalidades subjacentes às narrativas jornalísticas, dessa forma, são negociadas e disputadas entre os diferentes interlocutores

As narrativas radiofônicas são construídas de acordo com propósitos específicos, que, por sua vez, influenciam diretamente na relação que o meio mantém com seu público e no modo com que concede e organiza vozes e personagens. Dessa forma, ainda que o rádio agregue, em suas narrativas, as vozes da audiência de forma mais intensa e frequente que outras mídias, este não é um processo inocente. A concessão de voz ao ouvinte também se dá de acordo com um projeto dramático e argumentativo, cujo controle discursivo é exercido pelo narrador jornalista, subordinado a um narrador veículo. Quando o ouvinte conquista um lugar na narrativa, portanto, é porque sua fala contribui, de alguma forma, com o projeto assumido para aquela narrativa.

Observamos, então, que acionamento e a concessão de voz aos ouvintes são instrumentais e controlados. A convocação dos ouvintes serve a um determinado propósito e é conformada na narrativa de acordo com uma intencionalidade específica. O modo como esse ouvinte “fala” na narrativa sustenta nosso argumento. As contribuições da audiência são levadas ao ar, essencialmente, pela voz dos apresentadores, portanto de modo indireto. Ainda que seja tecnicamente possível por meio do envio de mensagens de áudio ou ligações telefônicas, nos casos analisados, não houve registro de situações em que a voz do ouvinte foi levada ao ar. Falando por intermédio dos profissionais os ouvintes têm pouca capacidade de interferência na narrativa, sendo colocados em uma posição de coadjuvantes.

Por outro lado, compreendemos que o ouvinte também não é inocente. Ele próprio, ao interagir com a Rádio, o faz com alguma intenção. Ele pode estar buscando visibilidade para si, suas ideias ou mesmo produtos. Pode estar tentando demonstrar ou defender uma visão de mundo particular. Pode, também, estar à procura de um diálogo desinteressado ou, ainda, exercitando sua cidadania, sentindo-se útil ao colaborar com o jornalismo. A grande questão é que, independente da intenção que move o ouvinte a interagir, ele

somente conquistará um lugar na narrativa, alcançando seus objetivos, se o jornalista e a emissora permitirem.

Quais são, então, as intenções do rádio ao conceder voz aos seus ouvintes? Ainda que esta não tenha sido uma das questões centrais de nossa pesquisa, a análise das narrativas nos revelou algumas dessas motivações. A principal delas, a nosso ver, é a produção de efeitos de sentidos que reforcem a ideia de interatividade e diálogo com a audiência, o que, por consequência, contribui para a fidelização dos ouvintes à emissora. Ao convidar a audiência a interagir e dar-lhes voz nas narrativas, o rádio faz com que os ouvintes se sintam ouvidos e representados, fortalecendo o sentimento de companheirismo e proximidade que, historicamente, o caracterizam.

Dessa motivação decorrem várias outras. O rádio concede voz aos ouvintes em nome da velocidade da informação. Com a contribuição do ouvinte que interage relatando acontecimentos no momento e no local de suas ocorrências, esta mídia narra os fatos com agilidade. A velocidade da informação, especialmente quando se trata de um “furo”, é um valor constante na prática jornalística, principalmente nos veículos ou programas de *hard news*. Em um contexto em que as redações, seja de jornais impressos, rádio ou TV, encontram-se cada vez mais esvaziadas, o ouvinte que interage com a rádio, enviando informações, torna-se uma importante fonte jornalística. Ao dar-lhe voz na narrativa, a rádio reconhece esse valor e, de modo indireto, incentiva outros ouvintes a também colaborarem, mantendo, assim, uma rede voluntária de apoio.

A concessão de voz aos ouvintes também visa à configuração de narrativas plurais, mesmo que isso nem sempre signifique narrativas polifônicas. Ao acionar diferentes ouvintes como personagens da narrativa, o rádio se mostra aberto às diversas versões e interpretações sobre os acontecimentos que narra, gerando um efeito de pluralidade. Discursivamente, contudo, nem sempre as diferentes vozes acionadas representam distintos pontos de vista, contribuindo, desta forma, para a configuração de uma narrativa que, na verdade, é monofônica, ou seja, composta por diferentes enunciadores, mas apenas uma única perspectiva de

enunciação. De outra parte, quando, de fato, a narrativa radiofônica permite o contraditório e o confronto entre versões e visões de mundo, tem-se, enfim, um jornalismo de rádio polifônico, mais próximo dos ideais de imparcialidade e objetividade.

A abertura de espaço para a participação sincrônica do ouvinte nas narrativas pode ser entendida, então, como uma técnica de enunciação peculiar às narrativas radiofônicas empregada com diferentes objetivos, porém norteadas pela intenção de envolver a audiência, produzindo efeitos de proximidade e pertencimento que, por sua vez, levam à fidelização, tão necessária para a viabilidade econômica do rádio - assim como qualquer outro veículo de comunicação com caráter comercial. Ao assumirmos isso, não estamos julgando ou condenando a forma como o rádio aciona e concede voz a seus ouvintes. Expor essa intencionalidade, na verdade, contribui para uma análise mais crítica do meio, das práticas jornalísticas e, principalmente, da qualidade do conteúdo produzido.

A Análise Crítica da Narrativa, nesse sentido, mostrou-se um lugar e uma ferramenta de observação propícia para descortinarmos as relações de poder subjacentes ao processo de narração no rádio. Este aporte teórico e metodológico nos permitiu enxergar as intencionalidades por trás da configuração das narrativas jornalísticas e, principalmente, do acionamento e concessão de voz aos ouvintes-enunciadores.

Referências

BRECHT, Bertolt. Teoria do rádio (1927-1932). In: MEDITSCH, Eduardo (Org.). **Teorias do rádio: textos e contextos**. Florianópolis: Insular, 2005. p. 35-45. V. 1.

CEBRIÁN HERREROS, Mariano. **Modelos de radio, desarrollos e innovaciones: del diálogo y participación a la interactividad**. Madrid: Editorial Fragua, 2007.

CHAPARRO, Manuel Carlos. Fonte, sujeito jornalístico nos novos cenários da notícia. In: BIANCO, Nelia Del; SANTOS, Marli (Org.). **Manuel Carlos Chaparro: 70 anos na estrada do texto**. São Paulo: Intercom, 2014. p. 74-83.

CHARAUDEAU, Patrick. **Discurso das mídias**. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2013

EXCLUSIVO: 104 FM acirra disputa pela liderança no FM da Grande Porto Alegre. **Tudo Rádio**. 2017. Disponível em:

<<https://tudoradio.com/noticias/ver/17822-exclusivo-104-fm-acirra-disputa-pela-lideranca-no-fm-da-grande-porto-alegre>>. Acesso em: 5 nov. 2017.

GONÇALVES, Jurandira Fonseca. Quem fala no jornalismo? In: LEAL, Bruno Souza; ANTUNES, Elton; VAZ, Paulo Bernardo (Org.). **Para entender o jornalismo**. Belo Horizonte: Autêntica, 2014. p. 89-101.

HERRERA DAMAS, Suzana. Tipología de la participación de los oyentes en los programas de radio. **Anàlisi: Quaderns de comunicació i cultura**, n. 30, p. 145-166, 2003.

LAGE, Nilson. **A reportagem: teoria e técnica de entrevista e pesquisa jornalística**. 9. ed. Rio de Janeiro: Ed. Record, 2011.

LEAL, Bruno Souza. O jornalismo à luz das narrativas: deslocamentos. In: LEAL, Bruno Souza; CARVALHO, Carlos Alberto (Org.). **Narrativas e poéticas midiáticas: estudos e perspectivas**. São Paulo: Intermeios, 2013. p. 25-48.

LOPEZ, Debora Cristina. **Radiojornalismo hipermediático: tendências e perspectivas do jornalismo de rádio all news brasileiro em um contexto de convergência tecnológica**. Covilhã, Portugal: LabCom, 2010. Disponível em: <http://www.livroslabcom.ubi.pt/pdfs/20110415-debora_lopez_radiojornalismo.pdf>.

LOPEZ, Debora Cristina et al. Audiência radiofônica: a construção de um conceito a partir da metamorfose do meio. **Ação Midiática**, v. 10, p. 182-198, jul./dez. 2015.

MACHADO, Márcia Benetti. Jornalismo e perspectivas de enunciação: uma abordagem metodológica. **Intexto**, v. 1, n. 14, p. 1-11, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/26572/000547648.pdf?squence=1>>. Acesso em: 30 jun. 2014.

MARTÍNEZ-COSTA, María del Pilar; DÍEZ UNZUETA, José Ramón. **Lenguaje, géneros y programas de radio: introducción a la narrativa radiofónica**. Pamplona: Eunsa, 2005.

MASIP, Pere et al. Audiencias activas y periodismo? Ciudadanos implicados o consumidores motivados? **Brazilian Journalism Research**, v. 11, n. 1, p. 240-261, 2015.

MOTTA, Luiz Gonzaga. Análise pragmática da narrativa jornalística. In: LAGO, Cláudia; BENETTI, Marcia (Org.). **Metodologia de pesquisa em jornalismo**. 3. ed. Petrópolis: Ed. Vozes, 2007, p. 143-167.

_____. Mediação + Representação: matriz conceitual e operacional para análise dos conflitos de poder no jornalismo. In: ENCONTRO ANUAL DA COMPÓS, 22., 2013a, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA; Compós, 2013a.

_____. **Análise crítica da narrativa**. Brasília: Ed. UnB, 2013b.

AUTOR. **O lugar do ouvinte nas narrativas radiofônicas: concessão de voz e critérios de acionamento dos ouvintes-enunciadores**. 2018. Tese (Doutorado) -

Programa de Pós-Graduação em Comunicação Midiática, Faculdade de Comunicação Social, UFSM, Santa Maria, 2018.

_____.; AMARAL, Marcia Franz. O lugar do ouvinte nas narrativas jornalísticas radiofônicas: o projeto dramático como critério de acionamento e concessão de voz. *Rádio-Leituras*, v. 10, p. 119-137, 2019.

SCHMITZ, Aldo Antônio. **Fontes de notícias: ações e estratégias das fontes no jornalismo**. Florianópolis: Combook, 2011.

TUCHMAN, Gaye. Contando “estórias”. In: TRAQUINA, Nelson (Org.). **Jornalismo: questões, teorias e “estórias”**. 2. ed. Lisboa: Vega, 1999. p. 258-277.

ⁱVersão ampliada do trabalho apresentado no IV Simpósio Nacional do Rádio, realizado de 05 a 07 de maio de 2021, na Faculdade de Comunicação e Artes da UFMT.

ⁱⁱPela ótica da Análise do Discurso francesa, Machado (2006) também identifica estas distintas vozes no texto jornalístico, ressaltando, contudo, a necessidade de percepção não apenas das vozes, mas também dos lugares de fala de cada locutor, ou seja, do seu caráter polifônico. Uma reportagem com muitas fontes pode ser compreendida como um texto polissêmico (MOTTA, 2013a), mas não necessariamente como um texto polifônico.

ⁱⁱⁱNo original: “Se buscan fórmulas para integrar la aportación de los oyentes al producto que se esta realizando en antena, de forma que ayude a construir lo que se narra y no suponga ruido, freno u obstáculo en la progresión narrativa”.

^{iv}No original: “[...] los papeles de emisor y receptor se intercambian permanentemente y en igualdad de condiciones hasta generar el auténtico EMEREC (Emisor-Receptor)”.

^vNesta etapa da pesquisa recorreremos à via discursiva como forma de complementar nosso percurso metodológico. À medida que os movimentos da Análise Crítica da Narrativa não se mostraram suficientes para que pudéssemos atingir nossos objetivos, encontramos nas sistematizações propostas por Charaudeau (2013) os conceitos necessários para a construção de nossas categorias de análise.