

CENSURA TÁCITA: percepção de jornalistas brasileiros sobre o controle editorial “nas redações”¹



GUILHERME CARVALHO

Centro Universitário Internacional, Curitiba – Paraná – Brasil

Universidade Estadual de Ponta Grossa, Ponta Grossa – Paraná – Brasil

ORCID: 0000-0003-3607-6632

DOI: 10.25200/BJR.V16N3.2020.1155

Recebido em: 17/12/2018

Revisado em: 01/02/2019

Aceito em: 08/04/2019

RESUMO – Resultante de uma pesquisa nacional que procurou identificar a percepção dos jornalistas sobre aspectos relacionados à liberdade jornalística, verificamos que a grande maioria identifica um alto controle sobre o trabalho jornalístico, controle que parte do ambiente interno e que não é identificado pela figura abstrata do público. O survey foi aplicado entre setembro de 2015 a março de 2017. Fundamentamos nosso trabalho nos estudos científicos do jornalismo que constituem a chamada teoria organizacional. Com vistas à atualização da teoria, verificamos a realidade do chamado “jornalismo de redação”, para se compreender os mecanismos de controle atual, os quais são acionados tacitamente.

Palavras-chave: Controle editorial. Teoria organizacional. Jornalismo. Censura.

TACIT CENSORSHIP: the perception of brazilian journalists on the editorial control “in the newsrooms”

ABSTRACT – Resulting from a national survey that sought to identify the journalists’ perception on aspects related to journalistic freedom, we have verified that the vast majority identifies a high control over the journalistic work, a control which comes from the internal

environment and which is not identified by the abstract character of the public. The survey was applied between September 2015 and March 2017. We have based our work on the scientific studies of journalism that constitute the so-called organizational theory. In order to update the theory, we have verified the reality of the so-called “newsroom journalism”, in order to understand the current control mechanisms, which are tacitly triggered.

Key words: Editorial control. Organizational theory. Journalism. Censorship.

CENSURA TÁCITA: la percepción de los periodistas brasileños sobre control editorial “en las salas de prensa”

RESUMEN – De una encuesta nacional que intentó identificar la percepción de los periodistas sobre aspectos relacionados a la libertad periodística, verificamos que la mayoría identifica un alto control sobre el trabajo periodístico que parte del ambiente interno y que no é identificado por la figura abstracta del público. La encuesta fue aplicada entre septiembre de 2015 a marzo de 2017. Fundamentamos nuestro trabajo en los estudios científicos del periodismo que constituyen la llamada teoría organizacional. Con vistas a la actualización de la teoría, verificamos la realidad del llamado “periodismo de redacción”, para comprender los mecanismos de control actual, los cuales son accionados tacitamente.

Palabras clave: Control editorial. Teoría organizacional. Periodismo. Censura.

1 Introdução

Em 1904, o então proprietário do *New York World* e principal entusiasta e financiador da primeira escola de jornalismo dos Estados Unidos, Joseph Pulitzer, escrevia sobre o poder da opinião pública na sua relação com o jornalismo. Dizia ele: “Não! Nada é mais claro que, às vezes, a suprema missão da imprensa se opor à opinião pública” (2009, p.65). Logo ele, reconhecidamente defensor do jornalismo como expressão dos anseios populares, já verificava naquele momento uma necessária distinção entre linha editorial e opinião pública.

Essa concepção de jornalismo torna-se agora questionada por novas condições que levam alguns a propor uma revisão paradigmática do campo ou de fatores externos. Uma das novidades apontadas como imperativo do jornalismo pós-industrial é o aprofundamento da tendência à participação do público em diferentes etapas do processo de produção da notícia. O público seria, mais do que nunca, determinante na etapa de seleção dos fatos, no seu papel vigilante sobre o jornalismo, uma vez que passa também a ter acesso a outros conteúdos, ao mesmo

tempo em que se torna também “produtor” de conteúdo.

Nesse sentido, perdem força os *gatekeepers* no processo de filtragem dos conteúdos a serem noticiados, dando lugar ao público, favorecido pela sua imposição numérica, revelada de forma precisa pelos algoritmos e métricas disponíveis em ambiente digital, associados a uma semântica imperativa sobre o produto jornalístico, baseada em potenciais de busca por conteúdos na internet. O público também seria capaz de determinar a ordem de relevância das notícias em sua disposição em sites, como aponta Bruns (2011).

O entusiasmo dos pesquisadores influenciados pelos estudos culturais ganha reforço com o pretensão papel ativo que o público passa a ter na sua “participação/colaboração” no trabalho jornalístico. Os critérios de noticiabilidade passariam, então, a estar mais submetidos ao papel do público como audiência², o que, para alguns, representa uma redefinição da rotina produtiva a ponto de significar um processo de “popularização” do jornalismo, tornando-o mais próximo dos interesses do público e, portanto, mais democrático, mais verídico e mais ético, como pressupõe boa parte dos estudos a respeito das iniciativas de “jornalismo independente”. Essa pressão popular tornaria o próprio jornalismo mais popular, no sentido de representar os anseios do povo, como propõe Jesús Martín-Barbero (1997).

Se isso é verdade, as redações jornalísticas estariam menos suscetíveis aos interesses de grupos políticos e econômicos, incluindo também os proprietários dos meios de comunicação. Nessa nova ordem, o jornalismo seria subserviente aos interesses do povo. Em outras palavras, o controle sobre o trabalho jornalístico estaria menos condicionado pelas regras internas que constituem o que se entende como linha editorial, associada a aspectos ideológicos, de modo que os jornalistas estariam mais suscetíveis às variações da opinião pública.

Essa possível nova realidade do jornalismo contraria o que propôs Robert Darnton no artigo “*Journalism: all the news that fits we print*” (em tradução livre, “Jornalismo: toda notícia que couber a gente publica”). Segundo ele, o jornalista escreve para o seu “grupo de referência”: os próprios jornalistas. Ou seja, jornalista escreve para jornalista, em outras palavras, “pois os repórteres são os leitores mais vorazes, e precisam conquistar seu status diariamente, ao se exporem a seus colegas de profissão” (2010, p.78).

A percepção de Darnton sobre o trabalho jornalístico encontra eco em outros trabalhos de ao menos duas grandes correntes teóricas do jornalismo e que o definem a partir de aspectos relacionados à

lógica de gestão do corpo de profissionais que atuam em uma redação, tornando o público um elemento secundário no que tange ao controle editorial. São consideradas nas análises as relações que se estabelecem entre grupos internos, mas que estão determinadas por mecanismos de gestão absorvidos pelos que trabalham em determinada organização, de modo que essas características se tornam parte do que se entende como cultura organizacional. A segunda corrente é a que parte das lógicas produtivas a partir das quais se verifica aspectos de rotina que configuram um modo próprio do fazer, definindo o que se encontra no campo profissional do jornalismo.

Propondo uma reflexão sobre o assunto, apresentamos os resultados de uma pesquisa que procurou mapear aspectos do controle sobre o trabalho jornalístico executado em redações brasileiras, a partir da aplicação de *survey* que coletou respostas para uma amostragem representativa sobre a autopercepção de jornalistas. O estudo procurou identificar aspectos relacionados à liberdade jornalística. Verificamos que os jornalistas identificam um alto controle sobre o trabalho jornalístico exercido no ambiente interno das redações, contrariando as pesquisas que apontam um crescimento da participação do público no jornalismo.

2 Procedimentos de pesquisa

A pesquisa “Liberdade Jornalística” (Messagi et al., 2017), desenvolvida por pesquisadores do Departamento de Comunicação da Universidade Federal do Paraná (UFPR), com apoio da Federação Nacional dos Jornalistas (Fenaj) e sindicatos filiados, traça um cenário atual da percepção do jornalista brasileiro sobre sua autonomia profissional, verificando aspectos do controle editorial nas redações.

O estudo inspira-se no *Perfil do Jornalista Brasileiro* (Mick & Lima, 2013), segundo o qual a população de jornalistas brasileiros era de 145 mil profissionais em 2012. A coleta de dados da pesquisa foi feita por meio de *survey online* a partir de *hiperlink* enviado por e-mail e publicado em sites de sindicatos de jornalistas, portais voltados para jornalistas e envio de mensagem via e-mail de coordenações de cursos de jornalismo a egressos, com o apoio de docentes. As redes sociais foram utilizadas para atingir jornalistas no Brasil todo com criação de uma *fanpage* (www.facebook.com/liberdadejornalistica/) gerida e alimentada por bolsistas de iniciação científica da UFPR³. Também foram realizadas

de premiação na empresa. O público-alvo, portanto, é composto por jornalistas que atuam para veículos jornalísticos diretamente.

Tabela 1 – Respostas por estado

Estado	Frequência	Porcentual	Representativo	Diferença
Acre	5	0,3	3	2
Alagoas	23	1,2	23	0
Amapá	11	0,6	12	-1
Amazonas	22	1,1	17	5
Bahia	69	3,5	102	-33
Ceará	67	3,4	51	16
Distrito Federal	128	6,6	147	-19
Espírito Santo	27	1,4	66	-39
Goiás	51	2,6	48	3
Maranhão	15	0,8	17	-2
Mato Grosso	29	1,5	16	13
Mato Grosso do Sul	48	2,5	29	19
Minas Gerais	120	6,1	218	-98
Pará	35	1,8	28	7
Paraíba	41	2,1	38	3
Paraná	227	11,6	113	114
Pernambuco	83	4,2	38	45
Piauí	22	1,1	25	-3
Rio de Janeiro	187	9,6	366	-179
Rio Grande do Norte	27	1,4	20	7
Rio Grande do Sul	145	7,4	137	8
Rondônia	14	0,7	7	7
Roraima	4	0,2	5	-1
Santa Catarina	146	7,5	193	-47
São Paulo	351	18	987	-636
Sergipe	25	1,3	16	9
Tocantins	31	1,6	18	13
Total	1.953	100	2740	

Fonte: Messagi et al. (2017).

O questionário foi aplicado em todos os estados brasileiros, considerando a estimativa de representação proporcional de jornalistas

em cada estado, como pode ser visto na Tabela 1. Assim, em estados nos quais se obteve respostas acima do mínimo, elas foram aproveitadas aleatoriamente para os que não alcançaram o limite mínimo para o coeficiente proporcional de representatividade. Foi o caso de Amapá, Bahia, Distrito Federal, Espírito Santo, Maranhão, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Roraima, Santa Catarina e São Paulo. Ainda assim, é necessário considerar que nos estados de São Paulo, Minas Gerais e Rio de Janeiro, mesmo fazendo a distribuição proporcional das respostas válidas, não foi possível atingir o índice mínimo. Assim, o representativo mínimo por estado proposto por Mick e Lima (2013) foi reduzido, incidindo sobre o grau de confiabilidade nacional, com impactos negativos nesses estados, onde a frequência ficou abaixo dos 50% do representativo.

A pesquisa contou com mais de 2,5 mil respostas de jornalistas de diferentes redações do país, sendo que foram consideradas válidas 1.953 respostas (respondidos em mais de 90%). O formulário permaneceu aberto durante os meses de setembro de 2015 a março de 2017, sendo, portanto, uma pesquisa autoaplicada por amostragem. Uma das hipóteses levantadas pelo grupo de pesquisa para as dificuldades em atingir o índice mínimo representativo é de que jornalistas que não se identificavam nas condições previstas pelo questionário provavelmente não deram continuidade às respostas. Diferentemente do *Perfil do Jornalista Brasileiro* que previa a inclusão de todos os jornalistas nas suas mais diferentes condições, a pesquisa de Liberdade tinha como principal população os jornalistas que atuam em empresas jornalísticas ou o que também se chama de jornalistas “de redação”⁵. A restrição, identificável pela própria estruturação das perguntas do questionário, muito possivelmente dificultou a obtenção de um índice maior de respostas. Mas, se considerarmos a população de jornalistas que atuam nas condições selecionadas para a amostragem, a confiabilidade da pesquisa aumenta, pois praticamente metade dos respondentes não atua no jornalismo “de redação”, como indica o *Perfil do Jornalista Brasileiro*.

Consideramos apenas os que responderam não exercer cargo de chefia, não proprietários de veículos jornalísticos e jornalistas que atuam em assessoria ou outro cargo identificado como “fora da mídia” (caso de docentes). Assim, foram excluídas 641 respostas válidas. Também foram retirados da contagem os jornalistas que se identificaram em cargos de chefia ou que eram proprietários, o que correspondia a 361 pessoas.

Esses grupos foram desconsiderados porque o jornalista em cargo de chefia ou proprietário provavelmente não terá condições

de identificar o controle ou indicaria respostas favoráveis à sua condição, já que, em geral, é ele quem exerce esse poder. Uma vez que fossem consideradas as respostas desse grupo, teríamos uma distorção considerável dos resultados, próxima dos 30% de variação, o que fragilizaria as análises. Já os que atuam em assessoria ou fora da mídia foram desconsiderados, pois não poderiam identificar os aspectos de controle e liberdade não estando inseridos no ambiente ou não produzindo conteúdos diretamente para veículos jornalísticos.

Foram consideradas, portanto, 1.058 respostas válidas, o que corresponde a uma amostragem de 0,72% em relação ao universo estimado. Ainda assim, mesmo que consideremos o universo de 145 mil jornalistas proposto pelo *Perfil do Jornalista Brasileiro*, convertendo, portanto, o universo estimado em população, teremos, a partir de Santos (s.d.), um erro amostral de 3% e um nível de confiança de 95% nos dados obtidos. Os dados apresentados consideram a amostragem aleatória simples, na qual todos os elementos têm a mesma probabilidade de serem selecionados. Se excluirmos os pesquisados que fogem do grupo selecionado, teríamos então, um nível de confiabilidade ainda maior. A seguir, reproduzimos o cálculo utilizado:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)}$$

Legenda:

n – amostra calculada

N – população

Z – variável normal padronizada associada ao nível de confiança

p – verdadeira probabilidade do evento

e – erro amostral

Neste artigo, selecionamos as respostas referentes às questões que dizem respeito à maneira como se exerce o controle editorial no trabalho jornalístico. Apresentamos cinco gráficos a partir dos quais desenvolvemos a análise, associando os resultados ao referencial teórico proposto para esta pesquisa. Nesse sentido, e dentro dos limites dos procedimentos adotados para o levantamento de dados, não foram consideradas particularidades ou aspectos específicos dos contratos de trabalho. Um resultado mais preciso, a nosso ver, exigiria outros métodos de pesquisa.

3 Entre medos e certezas

Quando Warren Breed⁶ publicou o artigo “*Social control in the newsroom: a functional analysis*”⁷, na revista científica *Social Forces*, em 1955, dando início a uma nova abordagem teórica sobre o jornalismo, as condições de trabalho nas redações estadunidenses eram caracterizadas por modos de produção taylorista-fordista.

No livro *Principles of Scientific Management*⁸, Taylor expressa cinco princípios fundamentais da organização científica do trabalho (Braverman, 1987). O taylorismo foi apropriado, inicialmente, como método para gestão do trabalho no setor industrial, mas logo se expandiu para o setor de serviços, chegando também às empresas jornalísticas, cujo funcionamento associava processos de trabalho dos dois setores, ou seja, indústria (gráfico) e serviços (redação). Assim como na Administração, no Jornalismo a racionalização do trabalho está associada invariavelmente ao controle, e aí o problema está no choque de interesses. Não apenas do ponto de vista sociológico, no qual se observa o aumento do processo de exploração do trabalho, como observou Braverman (1987), mas, principalmente, para o jornalismo o impacto é sobre a autonomia do jornalista, aspecto ideológico que encontra eco nos fundamentos éticos da profissão. Para os jornalistas, a questão é ainda mais complicada, uma vez que o taylorismo reduz o grau de autonomia de setores mais baixos da produção, ignorando o trabalho intelectual.

Uma vez que a autonomia passa a ser relativizada por processos de controle de produção organizacional, outras questões passam a fazer parte das decisões sobre quais temas, fontes, imagens ou palavras serão escolhidas, não restritas apenas ao interesse público. Ou seja, os teóricos que se debruçaram sobre a temática verificaram que o produto jornalístico resulta de fatores externos ao próprio fato que dá origem à notícia. Assim sendo, verifica-se o nó ético que coloca em questão a credibilidade do trabalho desses profissionais.

Por esse motivo, no jornalismo, a percepção sobre as políticas de gestão é verificada a partir de uma lente mais crítica, tendo em vista que não afetam apenas as rotinas produtivas, mas a própria notícia e, conseqüentemente, a percepção de terceiros sobre a realidade.

O princípio da teoria proposta por Breed, está na relação de controle que os que ocupam cargos mais elevados (*executives*: proprietários dos veículos e editores) de uma organização jornalística exercem sobre os que ocupam cargos subordinados (*staffers*:

repórteres). Inicia da seguinte maneira (1955, p.327, tradução livre⁹): “Chefes em organizações formais são produtores de políticas, mas eles também devem assegurar e manter a conformidade com estas políticas nos níveis inferiores”. Ou seja, tão importante quanto definir as regras internas para uma determinada organização, é fundamental garantir que os funcionários respeitem as regras.

Inspirado pela teoria do *gatekeeping*, proposta por David Manning White, que procurava compreender as etapas do processo de seleção das notícias no interior da redação, Warren Breed partiu das relações internas de trabalho nas redações jornalísticas a partir de um olhar sociológico de corrente crítica sobre o controle da produção da notícia.

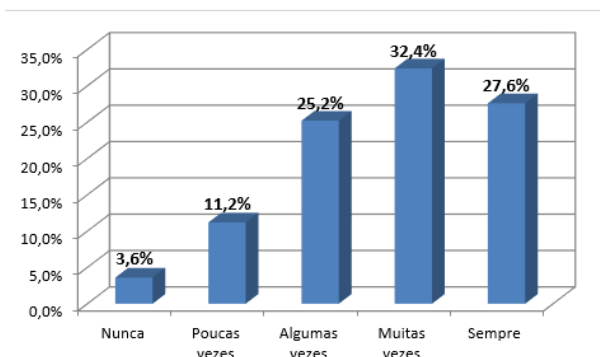
De acordo com Breed (1955), as políticas de controle nas redações provocam a conformidade nos jornalistas, tornando-os mais suscetíveis a aceitar certas imposições. Estas, por sua vez, podem estar ligadas a interesses particulares relacionados a fatores políticos ou econômicos que se impõem sobre o jornalismo.

Para garantir que as normas sejam respeitadas ou fazer com que os *staffers* aprendam a política da empresa, a organização precisa lançar mão de recursos que busquem “enquadrar” o jornalista para além das cartilhas e manuais de conduta. O recurso mais extremo utilizado, nesse sentido, são as reprimendas ou sanções que, ao serem aplicadas a um jornalista, não apenas têm o poder de enquadrá-lo, mas também de servir de exemplo para os demais, provocando um efeito com consequências sobre a coletividade.

Os mecanismos nesse caso variam entre promoções, premiações, indicação para as melhores pautas, para os casos que se alinham ao editorial do veículo, para os que rezam a cartilha, e, ao contrário, a estagnação na carreira, seleção de pautas “buraco de rua” e demissões, em último caso, para os que se rebelam.

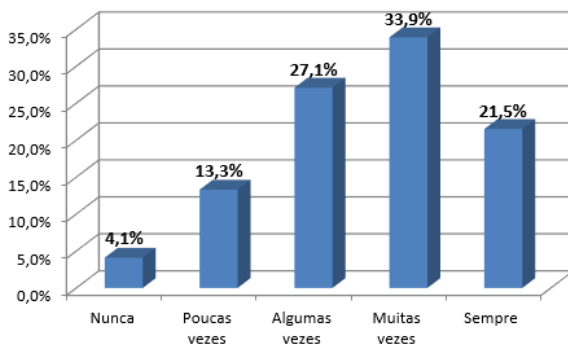
Essa condição nos levou a procurar identificar de que maneira os jornalistas percebem a relação entre sua autonomia e a linha editorial do veículo para o qual trabalham. A questão expressa, sem dúvida, uma clara distinção entre ambos os interesses, mas, além disso, são sinais da insatisfação, do receio dos jornalistas sobre sua condição contratual e das garantias de premiação para os mais resignados, como pode ser percebido nos gráficos a seguir.

Gráfico 1 – Você acredita que jornalistas alinhados ideologicamente com as empresas jornalísticas são promovidos com mais frequência?



Fonte: Messagi et al. (2017).

Gráfico 2 – Você acredita que jornalistas não alinhados ideologicamente com as empresas jornalísticas são demitidos com mais frequência?



Fonte: Messagi et al. (2017).

Em ambos os casos, é consideravelmente alta a quantidade de jornalistas que identificam controle ideológico sobre o trabalho jornalístico, o que, na maioria das vezes, só é percebido quando o jornalista não está alinhado ideologicamente. Os índices de jornalistas que identificam o tipo de controle que ocorre por meio de punição, nesse caso, demissão, superam os 95%. Um índice parecido pode ser

verificado na questão inversa apresentada no Gráfico 1, no qual 96% dos jornalistas acreditam que as promoções são direcionadas para os que estão alinhados ideologicamente com a empresa.

Os gráficos representam, portanto, fatores que não estão associados a aspectos comerciais, ainda que estes possam estar presentes nas lógicas produtivas. Mas são as orientações político-ideológicas que permanecem presentes no ambiente de trabalho.

Assim, se paira um ambiente de receio sobre o futuro do jornalista, ao mesmo tempo em que predomina a certeza sobre os benefícios de quem “veste a camisa”, é bem possível que as insatisfações sejam escamoteadas pelo medo da perda do trabalho/emprego e pela certeza dos caminhos que podem levá-lo a uma condição melhor. Nessas condições, o editor, o chefe ou proprietário não precisam alterar o conteúdo produzido pelo jornalista, o que provoca desgastes e insatisfações. A obediência à linha editorial é instituída como condição para o trabalho, independentemente das relações interacionais do ambiente de trabalho, que parecem perder força nos tempos atuais.

Como demonstra Darnton (2010), um dos mecanismos de premiação presentes no cotidiano do jornal é a destinação de boas pautas. Nesses casos, é mais provável que o jornalista que costuma receber as melhores pautas consiga ganhar maior destaque no jornal, o que igualmente o torna um candidato mais forte para assumir cargos mais elevados. Obviamente que esses jogos, que incluem elementos mais complexos de premiação do que simplesmente as questões financeiras, são bastante sutis e utilizados como mecanismos de controle na redação. Darnton (2010) entende o processo como parte da estratégia para reforçar os comportamentos interpretados positivamente ou negativamente pelos ocupantes de cargos mais elevados. Assim, o processo de adaptação do jornalista aos valores da redação se dá por meio de mecanismos implícitos no cotidiano de trabalho.

Mas há, do mesmo modo, mecanismos explícitos que aparecem por meio de elogios públicos, os quais ganham maior relevância quanto maior o grau na hierarquia da redação que ocupa a pessoa que proferiu o elogio. Além disso, as premiações em dinheiro ou as promoções são um reforço ao tipo de comportamento que se espera no ambiente de trabalho.

A “resistência” ou “ideologia antidireção” surge por meio de conversas de corredor, banheiro ou cafezinho, com gozações e brincadeiras contra os chefes. Formam-se, assim, subgrupos de

jornalistas na redação que podem se organizar por idade, estilo de vida, tempo de trabalho ou formação cultural. Nesse sentido, Darnton (2010) acrescenta fatores importantes à teoria desenvolvida por Breed, quando observa a formação de outro grupo de referência que se constitui paralelamente ao grupo principal, já que o subgrupo passa a ser uma referência para o jornalista. A diferença é que o subgrupo, pelas relações de confiança construídas, está menos submetido aos interesses da empresa. Geralmente, é o subgrupo a quem o jornalista recorre quando quer uma opinião sobre os problemas internos da redação que enfrenta no cotidiano, como no caso de conflito com algum editor.

O grupo secundário pode contribuir para que o jornalista oriente seu olhar a determinados assuntos ou à elaboração da pauta, a partir do compartilhamento de fontes de informação, por exemplo. Para o jornalista, o resultado do seu trabalho ganha tanto valor quanto maior for o reconhecimento do seu grupo, afinal, são também esses colegas que poderão ser pontes de contato para novos empregos futuramente.

Essas práticas têm sido sufocadas paulatinamente por mecanismos de controle que não são explicitados necessariamente pelas ameaças de demissão. E isso ocorre por um motivo muito simples: em países como o Brasil, onde as condições mais precárias do mercado de trabalho tendem a fazer prevalecer contratos de trabalho mais frágeis, boa parte dos jornalistas não pode se declarar como detentor de emprego.

Ainda que haja quem considere como vantagem em favor da liberdade jornalística, como podem testemunhar jornalistas que atuam como *freelancers*¹⁰ (Oliveira, 2010), o trabalho sem contrato estável de vínculo empregatício, na maior parte dos casos, enquadra-se na categoria de trabalho precário, em que os profissionais assumem os riscos pela produção sem terem garantias da publicação e da remuneração sobre o serviço desenvolvido.

Na busca por um “lugar ao sol”, como assalariado com carteira assinada, os *freelancers* procuram se adequar às exigências editoriais de cada empresa, pagando pelos custos de produção e, eventualmente, cedendo conteúdo para publicação a valores abaixo dos pisos salariais de jornalistas estabelecidos regionalmente por convenções coletivas.

O movimento que se observa nas empresas jornalísticas convencionais resguarda muito dos processos de reestruturação produtiva, conceito observado mais aprofundadamente pela

Sociologia do Trabalho. A “condição salarial”, percebida como característica de sociedade cujo trabalho era percebido como central nas relações sociais está em decadência nos tempos atuais na Europa, quem dirá no Brasil, onde as condições são mais precárias. Tornam-se mais presentes termos como flexibilização, individualização, terceirização, subcontratação, desregulamentação e automatização do trabalho. Conforme Castel (1998), estas transformações determinaram a queda do modelo social-democrata cujo Estado social era o principal ator, reconfigurando as relações de trabalho em todo o mundo.

Em condições nas quais paira a “incerteza do amanhã”, marcadas pela ausência de registros e proteção social, por mais qualificados que sejam os trabalhadores, emergem sentimentos de insegurança e de resignação. No caso do jornalismo, o fundamento da autonomia se fragiliza, assim como outros valores profissionais, em meio à necessidade de sobrevivência na profissão, diante de um “exército de reserva de mão de obra”, para usar um termo marxista, um excedente de trabalhadores cujo efeito é o da redução do valor da força de trabalho decorrente da oferta desproporcional em relação à demanda por emprego (Antunes, 1995).

4 Uma censura nem tão “invisível”

Quando Darnton (2010) descreveu o ambiente das redações estadunidenses dos anos 1960 e 1970, ele apontava a hierarquização das relações de poder a partir também da própria distribuição física do espaço, o qual sinalizava o grau de prestígio que o jornalista detinha perante os demais.

O editor-chefe exerce seu comando num escritório, e os editores assistentes dirigem grupos de “editorias” [...] numa extremidade da sala, que se destaca pela disposição diferente dos móveis e fica encerrada atrás de uma divisória de pequena altura. Eles se distribuem em quatro setores. Primeiro, algumas filas de grandes jornalistas liderados por sumidades [...]. A seguir, três filas de redatores e preparadores de texto, que se sentam ao lado das sumidades na frente da sala, de modo que podem ficar perto dos postos de comando na hora do fechamento. Em seguida, uma sequência de veteranos de meia-idade, que fizeram nome e são de confiança para qualquer reportagem. Por fim, um bando de jovens redatores em início de carreiras, no fundo da sala, os mais jovens ocupando os lugares mais afastados. (Darnton, 2010, pp.78-79).

As condições atuais alteram a concepção de um jornalismo “de redação”, no qual a referência era o espaço físico ocupado por profissionais que estabeleciam relações entre si e a partir do qual se estruturava a notícia. As mudanças incluem uma reorganização do trabalho jornalístico que incluem condições que se sobrepõem às estratégias de grupo, tornando maiores os mecanismos de controle editorial, porém menos perceptíveis.

Para Bourdieu, os mecanismos de controle editorial não são mais aqueles em que as relações de poder se explicitam pela imposição de ideias por meio de ordenações diretas ou ameaças de demissão. Em boa parte, este poder não precisa ser explicitado, pois está estabelecido estruturalmente, quando uns têm muito mais poder de sanção do que outros, de modo que as condições das relações entre jornalistas e donos dos meios de comunicação, representados no interior das redações pelos cargos mais elevados, já estão implícitas. É o que permite compreender que

[...] todos os que têm o privilégio de investir no jogo [...] aceitam o contrato tácito que está implicado no facto de participar no jogo, de o reconhecer deste modo como valendo a pena ser jogado, e que os une a todos os outros participantes por uma espécie de conluio originário. (Bourdieu, 2004, p.173, grifo nosso)

O jornalista, portanto, ao reivindicar para si o direito de representar o interesse público, constrói uma relação de poder sobre o domínio de informações e técnicas que determinam um modo de fazer, conforme delimitado pelo campo de conhecimento, mas se trata, conforme Bourdieu (2004), de um poder simbólico, uma vez que se exerce em condições estruturantes que determinam uma razão privada.

Seguindo o raciocínio que estamos propondo aqui, as condições de trabalho tornam-se, nos tempos atuais, menos seguras do ponto de vista dos contratos para uma parcela cada vez maior. Assim, temos uma divisão cada vez mais nítida entre grupos de jornalistas que atuam para empresas jornalísticas, demarcada pelas condições estáveis e instáveis de trabalho. Essa abordagem sociológica busca compreender a situação resultante da aplicação do ideário neoliberal que promoveu a reestruturação produtiva, a privatização, o enxugamento do Estado, as políticas fiscais e monetárias que favorecem o capital financeiro, a retirada de direitos dos trabalhadores, o combate ao sindicalismo “de esquerda” e a propagação do individualismo. O resultado dessas

mudanças foi o aprofundamento da fragmentação, heterogeneização e complexificação da classe trabalhadora, além da fragilização das organizações de classe (Antunes, 2000).

Mas quando falamos do jornalismo, precisamos acrescentar outras condições particulares do campo profissional que incluem outras complexidades, como a chamada crise do modelo de negócio, decorrente da reorganização do mercado impactado pelas tecnologias digitais e pela queda de receita de anunciantes que têm migrado para canais diretos de comunicação com o público que são, em geral, mais eficientes, do ponto de vista da publicidade e propaganda. O ambiente digital ganha maior relevância, convertendo muitas redações tradicionais em ambientes conectados que ingressam em uma concorrência baseada na alta produtividade e no baixo custo. A notícia “caça-clique” assume mais importância, juntamente com as produções de notícias a conta-gotas, curiosidades e listas no modelo “Buzzfeed”, e conteúdos que se utilizam de informações produzidas por outros veículos e agências de notícia, ou que são resultado de negociações do departamento comercial.

Soma-se a isso a diversificação de ofertas de conteúdos na internet, sobretudo dos sites que oferecem conteúdos gratuitos, além de redes sociais, *youtubers*, *streamings*, entre outras iniciativas que passam a concorrer em menor ou em mesmo grau de exposição com grandes marcas do jornalismo na disputa pela atenção do público, seja no mercado de massa, seja no mercado de nicho.

As empresas que atuam com jornalismo expressam nas demissões de jornalistas com maiores salários, corte de custos, reestruturação da produção e reformas gráficas e editoriais a queda de receita que iniciou a partir da popularização da internet e que se intensificou sobremaneira nos últimos anos, tornando dramática a situação de alguns veículos ao ponto de obrigar muitos a rever práticas, vender o negócio ou “fechar as portas”.

A queda de receita de jornais impressos tradicionais em diferentes países, como *Le Monde* (França), *The Guardian* (Inglaterra), *El País* (Espanha), *The New York Times* (EUA) dão mostras do esgotamento do modelo de negócios tradicionais. Também no Brasil os reflexos da crise são perceptíveis no processo de enxugamento das redações, a partir da redução de vagas de emprego na área e fechamento de veículos impressos. Dentre os impressos tradicionais que fecharam recentemente, podemos citar *Gazeta Mercantil* (2009), *Jornal do Brasil* (2010), *O Estado do Paraná* (2011), *Jornal da Tarde* (2012), *Diário do Povo* (2012), *Diário do Comércio* (2014), *O Sul* (2014) e *Brasil Econômico* (2015). (Carvalho, 2018, p.132).

Conforme levantamento realizado pela Volt Data Lab (2018), 2.126 jornalistas foram dispensados nas redações brasileiras entre janeiro de 2012 a janeiro de 2018 em 79 veículos de comunicação tradicionais do país.

Para suprir a lacuna deixada pela redução dos postos de trabalho na redação, os veículos jornalísticos que pretendem manter a oferta de produtos jornalísticos apostam em três saídas geralmente associadas. A primeira é o aumento da produtividade dos jornalistas que permanecem empregados, motivados por uma rotina cada vez mais multitarefa, flexibilização da jornada de trabalho e pelo uso de recursos tecnológicos que agilizam e automatizam o trabalho. A segunda é a compra de notícias produzidas por agências especializadas ou o uso de conteúdos produzidos por assessorias das mais diferentes organizações. A terceira é a subcontratação de profissionais que recebem por produção, em diferentes graus de vínculo com a empresa, sendo que alguns conseguem estabelecer vínculos mais próximos e vendas frequentes, os chamados “frilas fixos” e “pejotas¹¹”, e outros que realizam vendas mais esporádicas¹².

A estratégia tem a ver com a busca pela redução do custo com o trabalho jornalístico e abre espaço para novos debates em torno da qualidade e da ética jornalística. Não é nossa intenção fazê-lo. Nosso interesse nesse tema está no fato de que as duas últimas táticas empresariais listadas representam uma mudança significativa nas condições de trabalho, pois indicam que a maior parte da produção está sendo realizada fora do ambiente da redação.

Há um esvaziamento de sentido sobre o conceito de jornalista “de redação”. Devemos considerar que muito do conteúdo exibido pelos veículos não foi realizado dentro da redação ou por jornalistas próprios das empresas. Juntamente com os jornalistas que compõem o núcleo produtivo das principais empresas jornalísticas, observamos a convivência com uma margem cada vez mais representativa de uma rede colaborativa de “fornecedores” de conteúdo composta por *freelancers*, pejotas, amadores, agências e assessorias.

Esses grupos tendem a manter vínculos mais frágeis entre si. Já os jornalistas que estão na redação, tendem a se tornar mais resignados com as condições de trabalho e, portanto, suscetíveis às demandas editoriais diante de uma pressão externa que não vem necessariamente do público consumidor de notícia, mas de outros jornalistas que atuam à margem das redações e que estão dispostos

a produzir com maior alinhamento e disposição e sob condições mais precárias do que os estáveis.

Quando falamos, portanto, do jornalista “de redação” estamos nos referindo ao conjunto daqueles que identificamos como principal fonte de trabalho e remuneração a produção direcionada para veículos jornalísticos, na ausência de um termo mais adequado para classificar este grupo. Inclui-se os que mantêm vínculo empregatício com a empresa, bem como os *freelancers* e pejetos com produções frequentes.

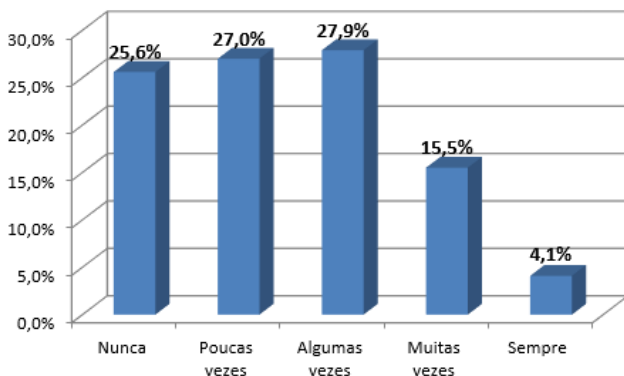
As condições atuais de trabalho jornalístico tornam, portanto, os jornalistas mais dispostos a “obedecer” as determinações organizacionais sem que elas precisem ser explicitadas. É principalmente o receio da perda dos “privilégios” trabalhistas ou da fonte de renda, assombrados pela estação de trabalho vazia ao lado, a lembrar o jornalista sobre sua condição atual, tornando-o suscetível às determinações editoriais.

Em um estudo anterior sobre os meios de comunicação, mais especificamente “Sobre a Televisão”, Bourdieu (1997) já apontava criticamente a existência de uma “censura invisível” nas redações e que se constituía como violência simbólica: “se exerce com a cumplicidade tácita dos que a sofrem e, também com frequência, dos que a exercem, na medida em que uns e outros são inconscientes de exercê-la ou de sofrê-la” (Bourdieu, 1997, p.22).

A rotina de produção do jornalismo como se conhece, ou seja, pela maneira como está estruturada ou sobre como foi desenvolvida ao longo dos anos a partir de certos mecanismos de controle sobre o trabalho, reforça aspectos sutis do exercício de poder que não são perceptíveis, muitas vezes, ou que dão aspecto simbólico para valores sociais e profissionais de liberdade e autonomia jornalística, para garantir uma atividade capaz de atender exclusivamente aos interesses públicos.

Sem que seja necessária uma intervenção explícita sobre o trabalho jornalístico, o jornalista se “autocensura”, estabelecendo previamente os limites para seu trabalho, considerando aquilo que pode lhe prejudicar ou lhe beneficiar na organização jornalística à qual está vinculado. Quando perguntados sobre este assunto, 74% dos jornalistas disseram já ter estabelecido sobre si mesmos uma censura prévia.

Gráfico 3 – Você já deixou de escrever, pautar ou publicar um assunto por entender que o conteúdo da reportagem contrariava a orientação política ou prejudicava os interesses da empresa, nos últimos 5 anos?



Fonte: Messagi et al. (2017).

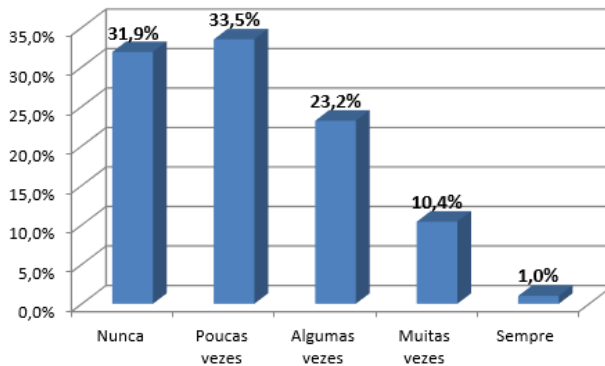
Nesse caso, podemos considerar tanto os aspectos econômicos, como a publicação de notícias que afetam a reputação de uma empresa anunciante, como, do mesmo modo, os aspectos político-partidários de grupos com os quais o veículo mantém relações, por exemplo. Os fatores externos aqui são considerados indiretamente, já que a materialização do controle se exerce pelos cargos mais elevados da redação.

Como se pode perceber no Gráfico 3, é significativa a quantidade de jornalistas que percebem a existência de uma linha editorial que contrariou seus princípios em algum momento da carreira, nos últimos 5 anos. Os dados revelam, portanto, uma autoconsciência do problema de existirem mecanismos de censura invisíveis, exercidos sem a necessidade de explicitar ordens ou ameaças.

Para Bourdieu, esses aspectos são efeitos da violência simbólica que se exerce sobre jornalistas, uma vez que impõe a estes a limitação para o cumprimento do *ethos* profissional, mas com um aspecto que torna ainda mais difícil a verificação do controle: a lógica imposta pela rotina produtiva torna o exercício do poder pouco ou quase nada estranho ao trabalho, naturalizando a violência e resguardando suas contradições para o campo simbólico das lutas internas do jornalismo.

Ainda assim, é muito maior o índice de jornalistas que já identificaram interferências sobre a produção jornalística externas ao campo em seu trabalho, em relação aos que nunca identificaram, o que indica um grau elevado sobre a autopercepção dos jornalistas a respeito da sua condição, como pode ser verificado no gráfico a seguir.

Gráfico 4 – Você já teve algum material seu censurado ou editado por razões externas ao campo jornalístico, nos últimos 5 anos?



Fonte: Messagi et al. (2017).

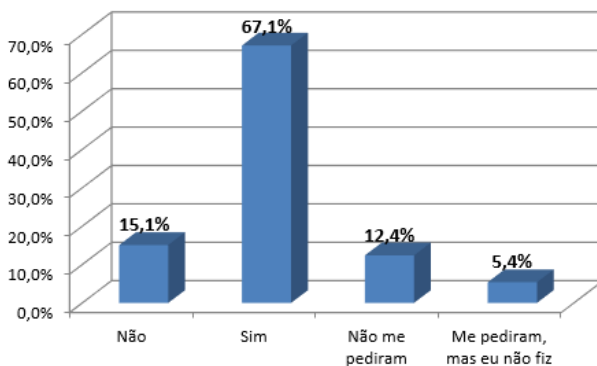
Como se vê no Gráfico 4, 68% dos jornalistas revelam já terem sofrido algum tipo de censura. Nessa questão, pressupõe-se que o jornalista identificou as razões externas como sendo aspectos políticos e econômicos cujos interesses dizem respeito a grupos particulares, incluindo os proprietários da empresa para a qual produz notícias e os setores que dão suporte ao veículo, sobretudo anunciantes.

A censura seria exercida, dessa vez, não de modo prévio pelo próprio jornalista baseado nas suas experiências com o veículo para o qual trabalha, mas, posteriormente, a partir da intervenção editorial sobre o produto que teria resultado em dois caminhos possíveis: a censura ou engavetamento do conteúdo ou a edição do material para atendimento às determinações comerciais/políticas/editoriais. No caso, a censura se exerce internamente na empresa, mas sob condições que potencialmente estão relacionadas a aspectos externos.

Outra possibilidade de interpretação dos dados é a de que o controle estaria sendo exercido por outro grupo. As razões externas

ao campo jornalístico poderiam considerar também a participação do público. A afirmação, no entanto, perde força quando observamos o gráfico a seguir.

Gráfico 5 – Você já realizou alguma pauta recomendada, a pedido da direção do veículo ou de algum departamento fora da redação, para atender interesses que não são estritamente jornalísticos, nos últimos 5 anos?



Fonte: Messagi et al. (2017).

O Gráfico 5 reforça igualmente a tese de que o trabalho jornalístico é determinado por fatores externos ao jornalismo, uma vez que identificam pressões externas incidindo sobre a produção que não são aquelas relacionados à audiência. No entanto, uma vez que a “pauta rec” se exerce internamente, é significativo que 67,1% dos jornalistas indiquem esse tipo de situação. Nesse caso, a interferência pode ser executada tanto pelo departamento comercial como pelo proprietário da empresa. Os dados indicam um controle interno bastante presente no trabalho jornalístico, pois ainda que sejam resultantes de pressão externa, são filtrados pelos setores internos da empresa jornalística.

Um aspecto a ser considerado nos dados, e que pode ter influenciado o alto índice de jornalistas que dizem já ter produzido conteúdos que não são de interesses estritamente jornalísticos, é o crescimento dos conteúdos híbridos, que tendem a mesclar jornalismo, marketing e propaganda em narrativas que procuram associar interesse público e privado. Marketing contextual, publicidade nativa ou *branded content* estão entre as modalidades que aparecem como

novidades exigidas pelo fim das fronteiras entre igreja e estado, representada pelas aproximações entre departamentos comercial e de jornalismo.

5 Considerações finais

As contribuições de Breed, Darnton e Bourdieu a respeito da maneira como se exerce o controle sobre o trabalho jornalístico representam importantes avanços na compreensão das lógicas produtivas no jornalismo.

Com as mudanças estruturais que se impõem atualmente ao trabalho jornalístico, marcadas pelos movimentos de *homeworking*, freelancerização, pejotização, mídia das fontes, enxugamento de redações, colaboracionismo, terceirização, entre outros aspectos (Anderson et al., 2012; Deuze & Witschge, 2016; Sant'anna, 2009), as perguntas, quando voltadas para aspectos de controle editorial, tendem a minimamente expor a necessidade de revisão teórica dos estudos anteriores diante de um novo contexto. O que, vale considerar, não seria exclusividade da teoria organizacional¹³.

Um dos aspectos que pesam contra as teorias “clássicas” seria que os fatores relacionados à cultura organizacional que incidem sobre o trabalho jornalístico estão ligados diretamente ao ambiente físico de trabalho, no qual as dinâmicas estabelecem práticas transferidas pelos mais velhos aos mais novos.

Nas condições atuais, as pesquisas deveriam considerar a fragmentação do trabalho marcada pelo ambiente virtual, online e móvel que faz avançar o teletrabalho. Assim, a pergunta de Deuze e Witschge (2016, p.16) nos parece muito pertinente:

Estas novas formas de organização jornalística desafiam não somente a produção, mas também exigem novas rotinas a serem desenvolvidas. Além do fato de que o foco nas rotinas desmente uma prática diária que talvez não seja tão estável ou sólida como costumava ser, as mudanças contemporâneas provocadas pela disrupção e pela inovação nos forçam a reavaliar a conceituação de “rotina” como uma função organizacional. Este é, então, um último desafio para os pesquisadores da área de jornalismo: sem jogar o bebê fora junto com a água do banho, como conceituar o trabalho jornalístico fazendo justiça tanto às práticas de trabalho rotinizadas quanto as fluxionais, bem como a convergência entre tais práticas?

Esses interesses e suas influências sobre o trabalho jornalístico são mais complexos do que parecem, pois uma empresa que atua

com jornalismo lida não apenas com interesses econômicos de empresas, mas com fatores políticos, culturais e sociais que exercem algum tipo de pressão sobre os donos de meios de comunicação ou sobre os jornalistas.

O controle, no entanto, é exercido, aí sim, de dentro da redação, porém sem a necessidade dos constrangimentos que antes estavam presentes no cotidiano dos que levavam o jornalismo a sério. Os jornalistas atuais estão mais suscetíveis ao controle não por inconsciência da sua condição atual. Como mostram os dados, o problema está no aspecto histórico da constituição do jornalismo como negócio e, mais recentemente, na fragilização dos contratos de trabalho, aumentando a instabilidade das relações de trabalho, o que, a princípio, só reforça a suscetibilidade de jornalistas aos interesses editoriais e aponta poucas saídas para a situação, o que reforça aspectos da teoria organizacional.

A conclusão, que pode parecer óbvia, só pode soar natural para quem não tem nenhuma preocupação com o futuro do jornalismo brasileiro, pois o que está em questão, como apontam os dados, é a credibilidade, justamente quando se poderia julgar que o jornalismo brasileiro atingiu algum nível de maturidade. Ao que indicam os dados, estamos longe disso.

NOTAS

- 1 Uma versão preliminar deste artigo foi apresentada no IV Encontro Sul-Brasileiro de Professores de Jornalismo, realizado em outubro de 2017. As considerações realizadas pelos participantes do grupo de pesquisa “Teoria do Jornalismo” foram incorporadas a esta versão.
- 2 Uma distinção importante, nesse sentido, é quanto à ideia de participação e/ou colaboração do público no jornalismo.
- 3 Participaram as seguintes estudantes: Monique Portela, Gabriela Tres Maniezo e Gabriela Wegner.
- 4 Disponível em www.facebook.com/pg/liberdadejornalistica/photos/
- 5 Mais à frente debatemos a respeito do termo, relativizando a compreensão clássica de redação como ambiente físico de trabalho que caracteriza o jornalismo produzido em empresas jornalísticas.

- 6 Estadunidense formado em jornalismo e sociologia. Foi professor de sociologia da Universidade de Tulane, em New Orleans, Los Angeles. Foi orientado pelos teóricos funcionalistas Robert K. Merton e Paul F. Lazarsfeld.
- 7 Controle social na redação: uma análise funcional.
- 8 Princípios do Gerenciamento Científico.
- 9 Trecho original: *Top leaders in formal organizations are makers of policy, but they must also secure and maintain conformity to that policy at lower levels.*
- 10 Vale aqui um resgate etimológico do termo que está relacionado a um aspecto liberal, no qual é possível oferecer “livremente” a força de trabalho para o mercado. Em condições adversas para o *freelancer*, em geral estabelecidas pelo próprio mercado que não oferece condições estáveis a todos, se verifica uma tendência à redução destes valores e à precarização das condições de trabalho e de vida de quem se submete a estas condições. O que nos faz lembrar que o conceito de liberdade, expresso pelo termo em inglês “*free*”, não é sinônimo de liberalismo.
- 11 São os jornalistas que abrem uma microempresa e são contratados como pessoas jurídicas para atuar realizando os mesmos trabalhos de um jornalista contratado como pessoa física, porém sem os benefícios trabalhistas.
- 12 Essas modalidades de trabalho tornam-se tendência para o mercado brasileiro. A reforma trabalhista executada pelo governo do presidente Michel Temer entre 2017 e 2018 facilita o processo com as possibilidades de terceirização da atividade-fim e o contrato temporário intermitente.
- 13 Ver Charron, J., & Bonville, J. (2016). *Natureza e transformação do jornalismo*. Florianópolis: Insular; Brasília: FAC Livros.

REFERÊNCIAS

- Anderson, C. W., Bell, E., & Shirky, C. (2012). *Post Industrial Journalism: adapting to the present*. New York: Columbia Journalism School.
- Antunes, R. (1995). *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho* (2ª ed.). São Paulo: Cortez.

Antunes, R. (2000). A classe-que-vive-do-trabalho: a forma de ser da classe trabalhadora hoje. In R. Antunes (Org.), *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho* (2ª ed.) (pp. 101-118). São Paulo: Boitempo.

Bourdieu, P. (1997). *Sobre a televisão*. Rio de Janeiro: Zahar.

Bourdieu, P. (2004). *O poder simbólico* (7ª ed). Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.

Braverman, H. (1987). *Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. Rio de Janeiro: Guanabara.

Breed, W. (1955). *Social control in the newsroom: a functional analysis*. North Carolina: University of North Carolina Press.

Bruns, A. (2011). Gatekeeping, gatwatching e realimentação em tempo real: novos desafios para o jornalismo. *Brazilian Journalism Research*, 7 (11), 119–140. DOI: 10.25200/BJR.v7n2.2011.342

Carvalho, G. (2018). Crises e alternativas no jornalismo. In A. C. Azevedo Junior, C. Teixeira Filho, H. W. Camargo, & L. Cresto (Orgs.), *Reflexões sobre mídia e consumo* (pp.131–136). Curitiba: Syntagma.

Castel, R. (1998). *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário* (2ª ed.). Petrópolis, RJ: Vozes.

Darnton, R. (2010). *O beijo de Lamourette: mídia, cultura e revolução*. São Paulo: Companhia das Letras.

Deuze, M., & Witschge, T. (2016). O que o jornalismo está se tornando. *Parágrafo*, 4 (2), 6–21. Recuperado de revistaseletronicas.fiamfaam.br/index.php/recicofi/article/view/478/445

Martín-Barbero, Jesús. (1997). *Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia*. Rio de Janeiro: UFRJ.

Mick, J., & Lima, S. (2013). *Perfil do jornalista brasileiro – Características demográficas, políticas e do trabalho jornalístico em 2012*. Florianópolis: Insular.

Messagi, M., Carvalho, G., & Bozza, G. (2017). *Pesquisa Liberdade Jornalística* (no prelo). Curitiba: UFPR.

Oliveira, M. (2010). *Manual do frila: o jornalista fora da redação*. São Paulo: Contexto.

Pulitzer, J. (2009). *A escola de jornalismo na Universidade de Columbia: o poder da opinião pública*. Florianópolis: Insular.

Sant’anna, F. (2009). *Mídia das fontes: um novo ator no cenário*

jornalístico brasileiro. Brasília, DF: SEEP Senado Federal.

Santos, G. E. O. (s.d.) *Cálculo amostral: calculadora on-line*. Recuperado de www.calculoamostral.vai.la

Volt Data Lab. (2018). *A conta dos passaralhos*. Recuperado de passaralhos.voltdata.info/graficos.html

GUILHERME CARVALHO. Realizou pós-doutorado em Jornalismo pela Universidade Estadual de Ponta Grossa, com estágio na Universidade de Coimbra. É doutor pela Unesp e mestre em Sociologia pela Universidade Federal do Paraná. Possui pós-graduação (*lato sensu*) em Comunicação, Cultura e Arte pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná e graduação em Comunicação Social com habilitação em Jornalismo pela Universidade Estadual de Ponta Grossa. Atualmente é professor e coordenador do curso de jornalismo do Centro Universitário Uninter e professor do mestrado em Jornalismo da UEPG. E-mail: guilhermegdecarvalho@gmail.com