

Manutenção da lealdade das audiências ativas: a política de participação on-line de leitores do NYT

Maintaining the loyalty of active audiences: the NYT online reader participation policy

Manutención de la lealtad de las audiencias activas: la política de participación online de lectores del NYT

Keyse Caldeira de Aquino Macedo¹
José Carlos Fernandes²

Resumo: Este artigo analisa as diretrizes da política de participação para a comunidade on-line de leitores de um dos maiores jornais do mundo (Molina, 2008), o norte-americano *The New York Times* (NYT). O foco da pesquisa é compreender como as políticas de participação definem estratégias para manter a lealdade das audiências ativas, diante da crise de confiança nas instituições jornalísticas. Optou-se pela abordagem teórico-metodológica da hermenêutica de profundidade de Thompson (2011), que se divide em três fases: análise do contexto sócio-histórico do objeto; análise de conteúdo; e de interpretação. A análise nos evidencia a trajetória do NYT no estímulo ao engajamento e lealdade dos leitores.

Palavras-chave: Jornalismo digital. Política de participação. Moderação. Comentários.

Abstract: This article analyzes the participation policy guidelines for the online community of readers of one of the largest newspapers in the world (Molina, 2008), The New York Times (NYT). The focus of the research is to understand how participation policies define strategies to maintain the loyalty of active audiences, in a scenario of crisis of trust in journalistic institutions. We opted for the theoretical-methodological approach of Thompson's depth hermeneutics (2011), which is divided into three phases: analysis of the socio-historical context of the object; content analysis; and interpretation. The analysis highlight the NYT's trajectory in encouraging reader engagement and loyalty.

Keywords: Digital journalism. Participation policy. Moderation. Comments.

Resumen: Este artículo analiza la política de participación de la comunidad online de lectores de uno de los diarios más importantes del mundo (Molina, 2008), The New York Times (NYT).

¹ Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, Paraná, Brasil, keysecaldeira@gmail.com.

² Universidade Federal do Paraná (UFPR), Curitiba, Paraná, Brasil, zeca@ufpr.br.

El foco de la investigación es comprender cómo las políticas de participación definen estrategias para mantener la lealtad de las audiencias activas, con la crisis de confianza en las instituciones periodísticas. Optamos por el enfoque teórico-metodológico de la hermenéutica profunda de Thompson (2011), en tres fases: análisis del contexto sociohistórico del objeto; análisis de contenido; e interpretación. El análisis nos muestra la trayectoria del NYT para fomentar la participación y la lealtad de los lectores.

Palabras clave: Periodismo digital. Política de participación. Moderación. Comentarios.

1 INTRODUÇÃO

A participação dos leitores em sites de jornais impressos representou nas últimas duas décadas um grande desafio para as empresas jornalísticas, não só na definição de políticas para a construção de um ambiente de discussão nos espaços destinados aos comentários, mas também na moderação de postagens de conteúdo inapropriado. A imprensa escrita se manteve diante do dilema da participação dos leitores e hoje a vislumbra como parte da estratégia ao enfrentamento da crise de confiança e de credibilidade nas instituições jornalísticas (Kovach; Rosenstiel, 2014; Strömbäck et al.; Toff et al., 2020; Newman et al., 2021).

A trajetória para se construir uma comunidade on-line³ de leitores não é simples nem feita de soluções a curto prazo. Para trilhar esse caminho, as empresas jornalísticas devem não só enfrentar a problemática da interação entre leitores (para se evitar problemas judiciais em razão de comentários abusivos e agressivos registrados dentro dos sites), mas também buscar ferramentas e estratégias de moderação que se moldem aos seus negócios. É preciso ter em vista as potencialidades de uma comunidade on-line de leitores e gerenciá-la como pilares para a continuidade de um jornal impresso na plataforma digital (Macedo, 2020).

Nesse cenário, iniciativas como o *The Trust Project*⁴, que lista os oito indicadores de confiança que devem fazer parte das rotinas das redações jornalísticas e sejam divulgados de forma transparente (para que todos os leitores tenham acesso), reforçam o uso de comentários

³ Um dos pioneiros na definição do termo ‘comunidade virtual’ foi Howard Rheingold (1993): “Virtual communities are social aggregations that emerge from the Net when enough people carry on those public discussions long enough, with sufficient human feeling, to form webs of personal relationships in cyberspace.”

⁴ Disponível em: <https://thetrustproject.org/>

interativos, levando em conta que o *feedback* do leitor pode garantir que o trabalho do jornalista seja mais preciso e atualizado, além de indicar se o site de notícias estimula a participação e reconhece as contribuições do público.

No entanto, a manutenção desses espaços de discussão requer uma política de moderação clara, inclusiva e acolhedora, além de investimentos em equipe de moderação dos comentários dos leitores. Nem sempre esse serviço é visto como prioridade pelas empresas jornalísticas. O quesito financeiro acaba pesando muito na tomada de decisões – o que leva a restrições (e até ausência) de caixas de comentários nas reportagens. Autores como Liu e McLeod (2021) têm se dedicado a pesquisar o fechamento das seções de comentários nos principais sites de notícias e como o público se sente sobre o silenciamento desse recurso interativo.

Dentre os estudos sobre a temática das estratégias de moderação de comentários, destaca-se Domingo et al. (2008) e o viés, à época de sua publicação, de que as oportunidades de participação do público em jornais estavam redefinindo a cultura, os valores e as práticas jornalísticas. Esses autores buscaram compreender como o jornalismo institucional abarcou a capacidade de participação do público, capacitando e envolvendo os cidadãos com os meios disponíveis.

Ao longo dos últimos anos, o autor considera que houve evolução nas práticas de moderação da participação do público nos sites de notícias, com foco na filtragem das contribuições dos leitores. Essa preocupação em evitar problemas judiciais e, ao mesmo tempo, zelar pela qualidade, pôde favorecer uma espiral virtuosa ao selecionar e destacar contribuições para o fluxo de notícias. “A participação da audiência pode incentivar a prática de um melhor jornalismo” (Domingo, 2015, p.160, tradução nossa).⁵

Ao tratar das diretrizes de participação/moderação, Ruiz et al. (2011) apontaram a necessidade de se educar os leitores quanto às suas obrigações como produtores de conteúdo ativos e reforçar a responsabilidade pelo o que postam, competindo aos jornais a responsabilidade em supervisionar e deletar comentários inapropriados. Cada vez mais, as empresas jornalísticas terão de projetar a manutenção de suas comunidades on-line de leitores muito além das ações de moderação de comentários. Será preciso propor engajamento e

⁵ No original: “Audience participation can lead to better journalism.”

pertencimento na conquista diária do leitor.

A busca pela lealdade de leitores na plataforma digital se desdobra ao enfrentamento da problemática inerente à moderação de comentários no intuito de se oferecer um ambiente propício ao debate (Domingo, 2015). Nesse contexto, autores como Pere Masip et al. (2015) defendem a lealdade como um dos pilares de sobrevivência da mídia em um ambiente de audiência volátil como a internet. Indicam que a lealdade não se conquista somente pela inclusão de formas de interatividade, mas ofertando conteúdo de qualidade de modo a estimular a audiência a fazer parte de um projeto jornalístico. Os autores argumentam que, para a manutenção das audiências ativas, o caminho seria a participação, com direção e propósito, a partir de um ponto de vista da cultura democrática. (Masip et al., 2015, p. 248) “Sem audiência, não há jornalismo (...) A maioria das medidas tomadas pelos meios foram direcionadas para reter a audiência por meio do entretenimento, mas poucos concebidos para recuperar sua confiança” (Masip, 2016, p. 324).⁶

Cabe ressaltar que ao longo dos anos, para se abrir ao diálogo com leitores em seus sites, boa parte das empresas jornalísticas se apropriou da dinâmica das redes sociais. A busca por uma ‘rede social própria’ ocorre, segundo Longhi et al. (2011), quando um jornal on-line utiliza ferramentas provenientes de sites de redes sociais – como criar perfil, compartilhar e comentar itens, seguir usuários etc. O movimento de aproximação às redes sociais pode ser verificado desde a forma mais simples, como o compartilhamento (bastante comum em jornais on-line), até a formatação de uma rede social própria dentro do webjornal (Longhi et. al, 2011, p.34).

Além de sua rede social ‘própria’ nos websites dos jornais, Costa e Carvalho (2021) salientam a necessidade de o jornalismo se reconfigurar e assumir novos contornos no investimento na interatividade com a audiência em todas as plataformas, sendo que as várias formas de participação não podem mais ser ignoradas e precisam ser incorporadas ao processo jornalístico.

No intuito de compreender a definição das estratégias de participação e moderação para manter a lealdade das audiências ativas, diante de um cenário de crise de confiança nas

⁶ No original: “Sin audiencia, no hay periodismo. (...) Paradójicamente, sin embargo, en los últimos años los medios han sistemáticamente desoído a la audiencia, entendida como lectores ciudadanos, no como clientes soberanos. La mayoría de medidas tomadas por los medios han sido dirigidas a retener a la audiencia por la vía del entretenimiento, pero pocas concebidas para recuperar su confianza.”

instituições jornalísticas, propõe-se a análise do contexto sócio-histórico do jornal norte-americano *The New York Times*. O critério de escolha do jornal foi pela representatividade e por ser considerado um dos maiores jornais do mundo (Molina, 2008).

2. REFLEXÕES TEÓRICO-METODOLÓGICAS

Para a análise dos contextos sócio-históricos, pretende-se adotar a hermenêutica de profundidade (HP), do sociólogo britânico John Thompson (2011), que estabelece cinco níveis de análise: situações espaço-temporais; campos de interação; instituições sociais; estrutura social; meios técnicos de transmissão. “O objetivo da análise sócio-histórica é reconstruir as condições sociais e históricas de produção, circulação e recepção das formas simbólicas”. Dentre os níveis, destaca-se para este artigo as “instituições sociais” (neste caso, as instituições jornalísticas), situadas por Thompson dentro do campo de interação, que dão forma por meio da fixação de uma gama de posições e trajetórias. “Analisar as instituições sociais é reconstruir os conjuntos de regras, recursos e relações que as constituem, é traçar seu desenvolvimento através do tempo e examinar as práticas e atitudes das pessoas que agem a seu favor e dentro delas” (Thompson, 2011, p.367).

Quanto à compreensão da formação e manutenção das comunidades on-line de leitores, destaca-se os estudos de Benetti (2020), uma das autoras que se dedicam a analisar as comunidades consolidadas de jornais impressos de referência no Brasil. Seus estudos buscam fundamentar os leitores como sujeitos que constituem comunidades discursivas no jornalismo contemporâneo, considerando os espaços de comentários como “ambientes complexos nos quais a prática da escrita dá ao leitor um lugar de enunciação e constrói uma audiência ativa” (Benetti, 2020, p.182).

A autora argumenta que o discurso jornalístico se constrói na relação entre muitos sujeitos, em especial o veículo (um sujeito institucional), jornalista, fonte e leitor. Esse processo está sedimentado em um contrato de comunicação (Charaudeau, 2006, 2016) – que consolida as condições que devem ser reconhecidas e aceitas pelos sujeitos envolvidos na interação – caso contrário não será constituída uma relação para identificar e validar aquele discurso. “O leitor se torna um enunciador do discurso jornalístico quando decide se manifestar. À carta enviada

ao editor, hoje largamente alimentada pelo e-mail, agregou-se uma nova prática discursiva: o comentário do leitor” (Benetti, 2020, p.184).

Levando em conta que os comentários se tornaram a forma mais comum de participação da audiência no jornalismo, seguido das ações de “curtir” e “compartilhar” um texto, Benetti (2020) argumenta que a passagem do discurso jornalístico para o discurso do leitor, nos comentários, simboliza a inserção de um grupo heterogêneo que vai reger o discurso. Ou seja, explica a autora, o leitor real, ao se tornar um enunciador, está condicionado às regras que regem o espaço de comentários. Está consciente de que haverá outras opiniões e que outros poderão ler e reagir ao que se posta. No entanto, esse leitor também está subordinado a outro tipo de regramento do contrato de comunicação: o comentário como um gênero discursivo. “É da prática da escrita de cartas à redação e da evolução tecnológica que criou ferramentas de interatividade que surge o comentário como gênero e como hoje o conhecemos no ambiente digital” (Benetti, 2020, p.185). Para a autora, o comentário se caracteriza como um gênero instável, passível de constante modificação conforme o funcionamento dos suportes digitais.

A fundamentação de Benetti se baseia na sistematização das características de uma comunidade discursiva proposta pelo autor John Swales, em 1990, no livro *Genre analysis*, e revisada em 2016 no artigo *Reflections on the concept of discourse community*. Swales (2016) define oito características em uma comunidade discursiva: 1) possui objetivos em comum; 2) há recursos de intercomunicação entre seus membros; 3) usa esses recursos para prover informação e *feedback*; 4) utiliza e domina um ou mais gêneros para atingir seus objetivos; 5) adquire algum léxico específico; 6) possui uma margem de membros com conteúdo relevante e expertise discursiva; 7) desenvolve uma percepção sobre as “relações silenciadas”; 8) desenvolve horizontes de expectativa. Benetti aponta que Swales acrescentou os dois últimos tópicos, mais de 20 anos depois de definir os seis primeiros, pela “preocupação em tornar o conceito menos estático e mais aberto ao caráter fragmentado, conflituoso e até mesmo hostil das comunidades discursivas” (Benetti, 2020, p.186).

A autora sustenta que a instituição do comentário como um gênero pavimenta o reconhecimento da existência de uma comunidade discursiva. Ou seja, defende Benetti, é necessário perceber essa comunidade a partir de uma visão ampla, não restrita ao espaço de comentários de um jornal em uma plataforma. “Estamos falando de uma prática discursiva que

se dá em diversos lugares, com variações determinadas pelas regras das plataformas e pelas possibilidades tecnológicas oferecidas por elas” (Benetti, 2020, p.189).

Deste modo, a autora considera que a noção de que os leitores formam uma comunidade discursiva amplia o debate sobre a interação no espaço de comentários; as relações entre leitores se dão por juízos de valor, por aprovação e reprovação, por aproximação e afastamento, e contribuem para a constituição da subjetividade.

Na vertente discursiva, a autora Viviane Borelli (2016) pondera que mesmo quando há regimentos específicos por parte dos jornais para a inscrição de leitores (expressas em termos e condições de uso e participação), a mesma vigilância não ocorre sobre os sentidos produzidos.

As mídias trabalham com públicos projetados, por vezes referidos a partir de certos pressupostos explicitados em termos de condições e de uso para regular a participação. A questão que permanece em aberto é se efetivamente esse público se constitui num coenunciador ou o fato de as mídias abrirem espaço para a participação não passa de uma estratégia mercadológica, em que se enunciam determinadas possibilidades que não se concretizam na funcionalidade do sistema (Borelli, 2016, p. 233).

Borelli (2016) salienta que em seus sites os jornais podem criar normas e mecanismos singulares de funcionamento, o que não ocorre nos perfis dos jornais no Facebook (gerenciados a partir de regras desse sistema). No entanto, nesse cenário de controle podem ocorrer irritações externas que podem obrigar o sistema a se reestruturar. “Injunções dessa ordem – como ações judiciais e demandas por uma estrutura profissional mais ampla e especializada – fazem com que os jornais revisem constantemente suas estratégias discursivas de contato com os seus leitores (...)” (Borelli, 2016, p. 239). Nesse caso, alterando a forma de moderação, implementando novas regras, fechando ou limitando os espaços de comentários.

Entretanto, esses mecanismos regulatórios visam, ainda, a uma vigilância sobre o dito, visto que o dispositivo de enunciação constitui-se não só pelo o que jornal enuncia, mas pela complexidade inerente à atividade discursiva, pelos atravessamentos das falas, havendo codeterminações e conexões nada lineares. Esse fato se remete à semiose infinita, pois, se ocorre uma tentativa de vigilância explícita sobre o que pode e deve ser dito nos comentários, o mesmo não é possível no âmbito do reconhecimento, visto que os efeitos de sentidos podem ser múltiplos (Borelli, 2016, p. 239).

Levando em conta a visão sistêmica à abordagem de uma semiose infinita, Borelli (2016) vislumbra que as relações entre jornais e leitores não são dadas, mas construídas diante

de situações singulares provenientes de cruzamento de intenções, práticas, acoplamentos e interdiscursos. Nas últimas décadas, aponta a autora (2014), os jornais passaram por transformações não só na sua prática discursiva diante da concorrência com as novas mídias, mas também na criação de novos modos de consumo da notícia para manter a fidelidade de seus leitores – dentre as estratégias: está a enunciação de que a participação, o comentário e a sugestão dos leitores devem ser feitas para a manutenção do vínculo para além da materialidade do papel (Borelli, 2014, p. 177).

Para Borelli (2014), ao mesmo passo em que o jornal enuncia a participação dos leitores como fundamental, regula esse contato por meio de cadastro obrigatório, moderação, termos e condições para a publicação de comentários, etc. As estratégias discursivas sinalizam para o pedido de interação sob regramentos. “Por outro lado, os jornais não respondem comentários de seus leitores, ou seja, a interação parece ser um jogo simétrico, de mão única. O jornal incentiva a participação, mas não segue a conversação com seu leitor no momento em que ele o contata. Ou seja, a interação ocorre na e pela linguagem e se expressa também por silenciamentos” (Borelli, 2014, p. 185). Outro ponto, ressalta a autora, nesses espaços criados para a interação, os leitores firmam entre si amplas conversações, “à deriva da orquestração do dispositivo midiático”.

Consideramos vital essa engrenagem no processo jornalístico no ambiente digital, portanto faz-se necessário se debruçar no detalhamento e na comparação entre as políticas de participação e moderação dos jornais impressos e os modos como articulam, conduzem e mantêm as comunidades on-line de leitores. Em longos tempos de crise dos modelos de negócios jornalísticos, as pesquisas contínuas sobre avanços e retrocessos no tratamento ofertado aos leitores se mostram cada vez mais imprescindíveis para a sobrevivência dos jornais impressos, que também depende de novos posicionamentos diante da crise da atividade jornalística.

Diante de um cenário de crise de confiança e de credibilidade nas instituições jornalísticas e da necessidade de se traçar estratégias para a manutenção das audiências ativas, quais características e contextos sócio-históricos podem ser interpretados a partir das políticas de participação on-line de leitores em jornais impressos de referência (Zamin, 2014)?

O objetivo geral desta análise está centrado em compreender como as políticas de participação/moderação de leitores definem estratégias para manter a lealdade das audiências

ativas, diante de um cenário de crise de confiança nas instituições jornalísticas. Dentre os objetivos específicos estão: a) descrever/especificar as características das políticas de participação/moderação, tendo em vista a interpretação de seus respectivos contextos sócio-históricos; b) categorização das características textuais de cada política de participação/moderação; c) compreender os modos de abordagem e de operação da política de participação na condução da comunidade on-line de leitores.

Para esta análise, optou-se pela abordagem teórico-metodológica da hermenêutica de profundidade de Thompson (2011), que se divide em três fases: análise do contexto sócio-histórico do objeto; análise discursiva; e de interpretação. A primeira descrevemos acima. Na segunda fase do enfoque da HP, Thompson indica que embora as instâncias do discurso estejam sempre situadas em contextos sócio-históricos particulares, também possuem características e relações estruturais que podem ser analisadas formalmente por meio dos métodos aos quais chamou de ‘análise discursiva’.

No caso desta pesquisa, adotamos a técnica de Análise de Conteúdo (Sampaio; Lycarião, 2021) para categorização das características textuais de cada política de participação/moderação. A categorização dessas características pode nos indicar cenários de construção e manutenção de comunidades on-line de leitores.

A partir do documento (digitalizado) da política de participação/moderação do *NYT*, parte-se para a leitura flutuante/pré-análise; definição de unidades e sub-unidades de análise; criação e definição de categorias e seus códigos; amostragem; categorização/codificação; teste de confiabilidade; análise em si; e posterior inferência e reporte do resultado. Nesse caso, optou-se pela utilização da técnica não probabilística por propósito ou relevância da amostragem, conforme Sampaio; Lycarião (2021). Para os autores, a “análise de conteúdo é uma técnica de pesquisa científica baseada em procedimentos sistemáticos (...), buscando descrever, quantificar ou interpretar um fenômeno em termos de seus significados, intenções, consequências ou contextos” (Sampaio; Lycarião, 2021, p.17).

A última fase do enfoque da HP está concentrada no conceito de interpretação, ponto central no referencial metodológico da hermenêutica de profundidade (HP), de Thompson. Para o autor, os processos de compreensão e interpretação devem ser levados em conta não como uma dimensão metodológica, mas como uma dimensão que é complementar e indispensável aos processos.

O mundo sócio-histórico, para Thompson, não se define apenas por um campo-objeto, sendo também um campo-sujeito constituído, em parte, por sujeitos preocupados em compreender a si e aos outros; em interpretar as ações, falas e acontecimentos da vida cotidiana. O sociólogo britânico se orienta com base na obra de Paul Ricoeur (construída mediante as reflexões de Heidegger e Gadamer), na demonstração da perspectiva hermenêutica tanto quanto uma reflexão filosófica sobre o ser e a compreensão, como também uma reflexão metodológica sobre a natureza e as tarefas da interpretação na pesquisa social. Esse percurso reflexivo é denominado por Ricoeur e outros de ‘hermenêutica de profundidade’.

O processo de interpretação na proposta de Thompson, seguindo os métodos dos enfoques da HP, insere-se em um processo de reinterpretação – em que as formas simbólicas do objeto de interpretação compõem um campo pré-interpretado (previamente interpretadas pelos sujeitos que constituem o mundo sócio-histórico). No entanto, o autor argumenta que, deste modo, projeta-se um significado possível e passível de divergência do significado construído pelos sujeitos que constituem o mundo sócio-histórico. Ou seja, atenta o autor, na reinterpretação de um campo objetivo pré-interpretado, o processo de interpretação se torna arriscado, conflituoso e aberto à discussão. Mediante esse conflito de interpretações, Thompson sustenta seu escopo metodológico como o potencial crítico da interpretação. “(...) Uma interpretação em profundidade é, ela mesma, uma construção simbólica, capaz, em princípio, de ser compreendida por sujeitos inseridos nas circunstâncias que formam, em parte, o objeto de interpretação (Thompson, 2011, p. 414).

3 CONTEXTUALIZAÇÃO SÓCIO-HISTÓRICA

Nos cabe recorrer à história do *NYT* para uma breve contextualização da análise sócio-histórica deste jornal impresso que foi fundado em 1851 por Henry Jarvis Raymond e George Jones. Nos ateremos em boa parte dessa contextualização a informações oficiais, divulgadas pelo próprio jornal, para demonstrar como a instituição jornalística reverbera a sua própria história e como relata a construção da relação com seus leitores ao longo das décadas.

Em abril de 1861, respondendo a demanda por notícias da Guerra Civil, os principais diários, incluindo o *The Times*, iniciaram as edições de domingo. Em julho de 1863, houve protesto em Nova York contra o recrutamento, com saldo de mais de 100 mortos. O *Times*, pró-

sindicato e antiescravagista, foi um dos principais alvos. O prédio do *NYT* (edifício Park Row) foi defendido por Raymond, mas os manifestantes atacaram o prédio do *Tribune* (NYT, 2023).

Em outubro de 1871, o *NYT* publicou uma série de denúncias de corrupção de Tweed Ring e acaba com seu domínio na Prefeitura. William Tweed foi condenado por roubar milhões de dólares dos contribuintes da cidade de Nova York. Nesta época, para alcançar os residentes alemães de Nova York (25% da população da cidade), o jornal imprimiu os artigos em um suplemento em alemão. Cinco anos depois, o *NYT* passou a operar com dois telefones. Os repórteres possuíam máquinas de escrever, mas a maioria ainda escrevia seus artigos à mão. O jornal definiu diretrizes de aceitabilidade de anúncios, proibindo anúncios de concursos de palavras, quebra-cabeças de prêmios, livros imorais, referências a doenças masculinas, pílulas femininas, cartomantes, clarividentes, quiromantes, massagens, curas garantidas e grandes dividendos garantidos (NYT, 2023).

Após a morte dos fundadores, Molina (2008) descreve que o jornal entrou em decadência com uma dívida de US\$ 300 mil. Mesmo parecendo irrecuperável e totalmente falido, o autor aponta o renascimento do *NYT* após ser comprado por Adolph Simon Ochs em 1896. Em seu primeiro dia como *publisher*, Ochs retomou os princípios de Raymond e Jones e publicou uma declaração de princípios, um compromisso do jornal com o leitor, que rege a publicação até hoje. “Dar as notícias imparcialmente, sem medo ou favor, independente de qualquer partido, seita ou interesses envolvidos; fazer das colunas do *The New York Times* um fórum de discussão de todas as questões de importância pública, e com esse fim convidar para uma discussão inteligente todas as correntes de opinião.” (apud Molina, 2008, p. 140)

Em dezembro de 1907, o *NYT* criou uma nova tradição, descendo uma bola iluminada no prédio da Times Square para anunciar o Ano Novo. Quatro anos mais tarde, foi lançada a primeira campanha dos ‘Casos Mais Necessitados.’ O *NYT* publicou 100 artigos curtos sobre os nova-iorquinos necessitados. No primeiro ano, 117 leitores enviaram US\$ 3.630,88. O Fundo dos Mais Necessitados do 11 de Setembro, formado após os ataques terroristas, ultrapassou os US\$ 45 milhões. Desde que foi criado, foram arrecadados US\$ 330 milhões. Há uma página mantida com os perfis dos necessitados e com acesso livre aos artigos (<https://www.nytimes.com/column/neediest-cases>). Essa iniciativa nos aponta o estreitamento de laços com a comunidade norte-americana na medida em que o jornal se envolve diretamente

em causas sociais.

Em junho de 1918, o *NYT* ganhou seu primeiro Prêmio Pulitzer, pelo serviço público prestado ao publicar os textos de dezenas de relatórios oficiais, documentos e discursos sobre a Primeira Guerra Mundial. Em 1920, começa uma tradição do Dia da Independência ao publicar uma reprodução da Declaração da Independência em todo 4 de julho (NYT, 2023).

Na Segunda Guerra Mundial, os repórteres Harold Denny, no norte da África, e Otto Tolischus, no Japão, foram mantidos como prisioneiros. Tolischus foi torturado e acusado de espionagem. Ambos foram liberados. Em 1942, Byron Darnton foi morto em um bombardeio acidental na Nova Guiné, o primeiro de dois correspondentes do *NYT* a morrer na Segunda Guerra Mundial. Em 1945, William Laurence, repórter de ciência, foi o único jornalista a testemunhar o bombardeio de Nagasaki. Ele escreveu a história oficial do projeto da bomba atômica.

No mesmo ano, fotografias dos corpos do ditador italiano Benito Mussolini e de sua amante, Clara Petacci, foram dadas primeiro a um repórter do *NYT* na Suíça e enviadas gratuitamente a organizações de notícias em todo o mundo (NYT, 2023). No período entre as duas guerras mundiais o *NYT* pavimentou o reconhecimento internacional por suas coberturas jornalísticas.

Em 1948, o *NYT* apresentou uma edição internacional, produzida em Nova York e enviada por via aérea a Paris para venda no dia seguinte. A partir de 1960, passaram a utilizar teletipo para publicação no mesmo dia. Dois anos depois, as palavras cruzadas diárias foram incluídas na edição do jornal. Em novembro de 1953, houve uma greve dos fotogравadores por 11 dias - foi a primeira vez que o *NYT* não foi impresso, exceto por uma interrupção de um dia em 1923. Outro marco da década de 1950 foi a publicação da transcrição oficial da conferência de paz de Yalta de 1945, sendo 138 mil palavras ou 32 páginas inteiras do jornal. A transmissão para Nova York, em março de 1955, foi a mensagem de imprensa mais longa da história do telégrafo até então (NYT, 2023).

Das questões políticas das décadas de 1960 e 1970, destacam-se: o relato do correspondente e editor de longa data, Harrison Salisbury, de que no Vietnã do Norte aviões de guerra norte-americanos bombardearam alvos não militares, apesar das negações do governo Johnson em março de 1968. Outro episódio ocorre cinco anos depois em que Daniel Ellsberg vai a julgamento, acusado de roubo e conspiração na divulgação dos Documentos do Pentágono.

As acusações acabam sendo rejeitadas quando se descobre que agentes da Casa Branca invadiram o consultório de seu psiquiatra – parte de uma cadeia de eventos que termina no escândalo Watergate e na renúncia de Richard M. Nixon (NYT, 2023).

Dentre os acontecimentos relevantes das décadas de 1980 e 1990, destaca-se o fato de o *NYT* passar a publicar uma edição nacional, a partir de agosto de 1980, com as páginas sendo transmitidas via satélite para impressoras em Chicago. Caminhões e aviões distribuíam de lá. Em 1996, foi lançado o *New York Times* na Web – www.nytimes.com – versão online, oferecendo aos leitores em qualquer lugar do mundo o acesso aos artigos e fotos do jornal na noite da publicação. No ano seguinte, com a abertura de suas novas impressoras em College Point, no Queens, o *NYT* imprime seu último jornal diário no prédio de 84 anos a oeste da Times Square (NYT, 2023).

Molina (2008, p.113) salienta que embora crises recentes (nos últimos 20 anos), envolvendo algumas produções de reportagens, tenham provocado abalos na autoconfiança do jornal e apontado sua vulnerabilidade; ao reconhecer os erros jornalísticos, o *NYT* reafirmou seu alto grau de responsabilidade e seriedade no enfrentamento da missão de informar e analisar.

Em fevereiro de 2017, o *NYT* ultrapassou três milhões de assinaturas pagas, o maior número da história e mais do que qualquer outro editor dos Estados Unidos. No mesmo ano, o podcast *Daily* ultrapassou 100 milhões de downloads em nove meses após o lançamento; alcançando a marca de 1 bilhão de downloads em setembro de 2019. Em fevereiro de 2022, o *NYT* chegou a 10 milhões de assinantes, incluindo o *The Athletic*.

No mesmo ano, o *NYT* publicou as histórias secretas de homens proeminentes da indústria que foram acusados de assédio sexual e má conduta que afetaram mulheres, desde atrizes a operárias de fábricas. As reportagens ganharam o Prêmio Pulitzer de Serviço Público de 2018 e desencadearam investigações nos locais de trabalho, investigações criminais e o movimento #MeToo (NYT, 2023). Números que balizam o alcance e reconhecimento do trabalho jornalístico deste periódico ao longo de sua história.

Em março de 2018, estreou o *Overlooked*, um projeto para escrever os obituários das pessoas que nunca os receberam, especialmente mulheres e negros (nos últimos anos, apenas um em cada cinco óbitos eram sobre mulheres). Em agosto de 2019, a *New York Times Magazine* marcou o aniversário do primeiro navio transportando africanos escravizados que chegou ao que se tornaria os Estados Unidos. Foi lançado o *The 1619 Project*, que examina as

várias maneiras pelas quais o legado da escravidão continua a moldar e definir a vida nos EUA. Este projeto foi amplamente lido em todo o país, discutido no Senado e está mudando a forma como a história norte-americana é ensinada nas escolas hoje (NYT, 2023). Nessa parte do artigo mostramos como a instituição *NYT* se insere no contexto da história norte-americana, agora passamos a analisar de qual forma o jornal constrói a relação com o público-leitor.

4. ANÁLISE DOS TERMOS DE USO

Aplicando a técnica de Análise de Conteúdo (Sampaio; Lycarião, 2021), no quadro abaixo demonstramos as categorias prévias identificadas no documento Termos de uso do jornal *NYT*, referente ao tópico 3. “conteúdo gerado pelo usuário: envios, incluindo comentários, resenhas de leitores e muito mais”, assim como a frequência quantificada. É neste documento que se concentram as regras para que o usuário possa interagir com o jornal e outros leitores. Após a análise citaremos um outro documento que explica como funciona o espaço de comentários e de que modo a moderação é feita pelo jornal.

Quadro 1: Descrição das categorias

v.03 Posicionamento da mensagem em relação à política de participação	Definição da categoria	Frequência
1. Regras de comportamento para o usuário, sob amparo legal	São as regras/normas de como o leitor deve se comportar ao enviar um comentário no site do jornal. Basicamente, são regras de educação básicas, pedindo para que os usuários promovam debates sem agredir o interlocutor, respeitando a legislação em vigor.	3x
2. Consentimento do usuário/aceite legal da política	Destinado a questões de concessão de licença perpétua ao <i>NYT</i> a partir do envio de materiais ao jornal; concordância quanto à exibição e publicação no site, em outros canais do <i>NYT</i> e para usos promocionais on-line e off-line relacionados.	5x
3. Restrições/proibições	Apontamentos de ações proibidas, sob amparo legal, ao usuário do site.	4x
Total:		12 regras analisadas

Fonte: codificação da autora (2023)

A partir da leitura flutuante do documento (digitalizado) da política de participação/moderação, no caso do *NYT* chamado de *Termos de Uso*, definimos as categorias e seus códigos para realizar a categorização dos parágrafos do documento. No quadro abaixo, temos a tradução de cada trecho das regras estabelecidas pelo periódico e a categoria nas quais se enquadram.

Quadro 2: Codificação da política de participação via comentários do *NYT*

Periódico analisado	v.01 – Identificação do trecho da política (numeração definida pelo jornal)	v.02 – Texto da política a ser categorizado (inserir o trecho da política) Tópico analisado: 3. <i>User generated content: submissions including comments, reader reviews and more.</i>	v.03 – Posicionamento da mensagem em relação à política de participação
<i>NYT</i>	3.1 primeiro parágrafo	Caso faça upload, postagem ou envio de qualquer conteúdo nos canais do <i>NYT</i> , você declara ter ciência de todos os direitos legais necessários para fazer <i>upload</i> , postar ou enviar tal conteúdo e de que não violará nenhuma lei ou os direitos de qualquer pessoa.	2
<i>NYT</i>	3.1 segundo parágrafo	Você não deve carregar, distribuir ou publicar nos canais do <i>NYT</i> qualquer material calunioso, difamatório, obsceno, pornográfico, abusivo ou ilegal. Você não deve se passar por outra pessoa ou deturpar sua identidade, afiliação ou status.	3
<i>NYT</i>	3.1 terceiro parágrafo	Você concorda em não fornecer materiais e informações enganosas conscientemente e com a intenção de fraudar. Você não deve carregar, distribuir ou publicar qualquer <i>malware</i> , vírus, <i>spyware</i> ou outro <i>software</i> ou arquivos maliciosos nos canais do <i>NYT</i> .	3
<i>NYT</i>	3.1 quarto parágrafo	Você não deve usar meios automatizados para fazer <i>upload</i> , distribuir ou publicar qualquer conteúdo nos canais do <i>NYT</i> .	3
<i>NYT</i>	3.1 quinto parágrafo	Seja gentil. Você concorda que não ameaçará ou abusará verbalmente de outros membros, usará linguagem difamatória ou interromperá discussões deliberadamente com mensagens repetitivas, sem sentido ou <i>spam</i> .	1
<i>NYT</i>	3.1 sexto parágrafo	Use uma linguagem respeitosa. Como qualquer comunidade, a conversa online floresce apenas quando nossos membros se sentem bem-vindos e seguros. Você concorda em não usar linguagem que abuse ou discrimine com base em raça, religião, nacionalidade, gênero, preferência sexual, idade, região, deficiência, etc. Discurso de ódio de qualquer tipo é motivo para suspensão	1

		imediate e permanente de acesso a todos ou parte dos canais do <i>NYT</i> .	
<i>NYT</i>	3.1 sétimo parágrafo	Debata, mas não ataque. Em uma comunidade cheia de opiniões e preferências, as pessoas sempre discordam. O <i>NYT</i> incentiva discussões ativas e acolhe debates acalorados em seus canais de acesso, mas ataques pessoais são uma violação direta destes Termos de Serviço e são motivos para suspensão imediata e permanente do acesso a todo ou parte dos canais do <i>NYT</i> .	1
<i>NYT</i>	3.2	Os canais do <i>NYT</i> devem ser usados apenas de maneira não comercial. Você não deve, sem a aprovação expressa do <i>NYT</i> , distribuir ou publicar qualquer material que contenha qualquer solicitação de fundos, publicidade ou bens ou serviços. Você não pode usar todo ou parte dos acessos para coletar, armazenar ou usar qualquer informação do usuário para qualquer finalidade não expressamente permitida por estes Termos de Serviço.	3
<i>NYT</i>	3.3	Você reconhece que quaisquer envios que fizer nos canais do <i>NYT</i> (ou seja, conteúdo gerado pelo usuário, incluindo, mas não limitado a: comentários, mensagens de fórum, resenhas, texto, vídeo, áudio e fotografias, bem como código de computador e aplicativos) (cada um, um 'Submission') pode ser editado, removido, modificado, publicado, transmitido e exibido pelo <i>NYT</i> e você renuncia a quaisquer direitos que possa ter diante de o material ser alterado ou modificado de uma maneira que não o agrada. Os envios feitos nos canais do <i>NYT</i> também podem ser incluídos em nossos feeds RSS e APIs e disponibilizados para republicação por meio de outros formatos.	2
<i>NYT</i>	3.4	Você concede ao <i>NYT</i> uma licença perpétua, não exclusiva, mundial, livre de royalties e sublicenciável para os envios, que inclui, sem limitação, o direito do <i>NYT</i> , ou de qualquer terceiro que ele designe, de usar, copiar, transmitir, extrair, publicar, distribuir, exibir publicamente, executar publicamente, comunicar ao público, criar trabalhos derivados de, hospedar, indexar, armazenar em cache, marcar, codificar, modificar e adaptar (incluindo, sem limitação, o direito de se adaptar a streaming, download, transmissão, celular, digital, thumbnail, digitalização ou outras tecnologias) em qualquer forma ou mídia conhecida ou futuramente desenvolvida, qualquer envio postado por você para nós ou para os canais ou qualquer outro site de propriedade do <i>NYT</i> , incluindo qualquer envio postado por meio de terceiros. Entre outras coisas, o <i>NYT</i> licencia comentários a terceiros para uso acadêmico,	2

		governamental, financeiro e corporativo. Nesses casos, são tomadas medidas para remover informações pessoais de tais comentários.	
<i>NYT</i>	3.5	Você é o único responsável pelo conteúdo de seus envios. No entanto, embora o <i>NYT</i> não revise e não possa revisar cada envio e não seja responsável pelo conteúdo dessas mensagens, o <i>NYT</i> se reserva o direito de excluir, mover ou editar envios que, a seu critério exclusivo, considere abusivos, difamatórios, obscenos, em violação das leis de direitos autorais ou marcas registradas, violação destes Termos de Serviço ou de outra forma inaceitável.	2
<i>NYT</i>	3.6	Ao fazer um envio, você concorda com sua exibição e publicação no site, nos canais do <i>NYT</i> e para usos promocionais on-line e off-line relacionados.	2

Fonte: <https://help.nytimes.com/hc/en-us/articles/115014893428-Terms-of-service>; codificação da autora (2023)

Há um certo equilíbrio na distribuição das frequências entre as três categorias analisadas, pendendo mais para as questões de cunho de concessão de licença e de cumprimento da lei. As regras referentes ao comportamento do leitor ao interagir com o jornal e outros leitores aparecem em menor escala, focadas no amparo da lei. Diferentemente de outros jornais de referência, como o britânico *The Guardian*, ao qual dedica um documento com 10 tópicos intitulado: *Padrões da comunidade on-line e guia de participação do usuário*, destinado a tratar como deve ser a construção conjunta de um ambiente saudável de discussão. Aparentemente, o *NYT* demonstra, na linguagem mais formal adotada no documento, uma preocupação mais focada em se proteger de possíveis problemas legais na relação jornal/leitor. O que difere, nesta comparação com o *The Guardian*, é o trato em diferentes documentos; termos de uso versus *Padrões da comunidade on-line e guia de participação do usuário*. Os documentos “termos de uso” tendem a ter uma linguagem mais burocrática, de modo geral. No guia de participação, o jornal britânico busca aproximar, integrar e envolver mais o usuário na comunidade on-line de leitores.

O documento completo da política editorial de moderação do jornal britânico (*The Guardian*) trata com simplicidade, simpatia e bom humor as regras para se manter um ambiente saudável de discussão em seu site. Deixa claro o que pode ou não ser postado, no caso do veto de spams ou material comercial, por exemplo. Pedre respeito na participação e assume que seus artigos possam conter certas doses de criticismo, mas que domina a distinção entre o que é construtivo, argumento focado e

táticas falseadas no que tange à moderação de comentários. Outro ponto de clareza está na não tolerância a racismo, sexismo, homofobia ou outras formas de discurso de ódio. Por fim, chama a responsabilidade para o usuário no sentido de manter um ambiente positivo para o diálogo ao pedir que reportem ao jornal quando virem comentários disruptivos ou que vão contra as normas da política editorial de moderação (Macedo, 2020, p.34).

Consideramos importante também analisar o documento on-line *The Comments Section*, no qual o *NYT* explica aos leitores alguns dos procedimentos de moderação de comentários feitos pela equipe da comunidade. “*The New York Times* está interessado em comentários articulados e bem informados que sejam relevantes para um artigo.” Em geral, as caixas de comentários ficam abertas por 24 horas. Após esse período, os comentários são encerrados e os moderadores se concentram em reportagens mais recentes.

A equipe da Comunidade do *New York Times* modera e analisa todos os envios de comentários para fornecer um espaço onde nossos leitores possam trocar comentários inteligentes e informados que aprimorem a qualidade de nossas notícias e informações. Embora a maioria dos comentários sejam postados se estiverem dentro do tópico e não forem abusivos, as decisões de moderação são subjetivas e cuidadosamente feitas por nossa equipe da comunidade. O *New York Times* acolhe opiniões fortes e críticas ao nosso trabalho, e não hesita em aprovar comentários críticos, desde que a crítica esteja relacionada ao artigo em questão. Não serão permitidos: • Xingamentos, ataques pessoais, obscenidade, vulgaridade, palavrões (incluindo palavrões e letras seguidas de travessões), promoção comercial, imitações, incoerência e GRITOS. • Ataques pessoais contra nosso pessoal. • Comentários excessivos sobre as políticas de moderação do *The New York Times*. *The New York Times* não permitirá que os comentários fiquem estancados em discussões sobre nossas políticas de moderação, e a equipe da comunidade fará a moderação de acordo (The Comments Section, tradução nossa)⁷.

Neste documento, há um guia básico para que o leitor saiba como utilizar os recursos

⁷ No original: The New York Times Community team moderates and screens all comment submissions to provide a space where our readers can exchange intelligent and informed commentary that enhances the quality of our news and information. While most comments will be posted if they are on-topic and not abusive, moderation decisions are subjective, and carefully made by our Community team. The New York Times welcomes strong opinions and criticism of our work, and does not hesitate to approve critical comments as long as the criticism relates to the article in question. The following will not be permitted: - Name-calling, personal attacks, obscenity, vulgarity, profanity (including expletives and letters followed by dashes), commercial promotion, impersonations, incoherence, and SHOUTING. - Personal attacks against our staff. - Excessive comments on the moderation policies of The New York Times. The New York Times will not allow comments to become bogged down with discussions of our moderation policies, and the Community team will moderate accordingly.

dos comentários. Exemplo: como abrir uma caixa de comentário; aguardar por pelo menos 24 horas a confirmação via email da publicação do comentário. Caso isso não ocorra, a recomendação é repostar o conteúdo. Como os comentários são pré-moderados, o jornal lembra que a moderação funciona mais rapidamente em horários comerciais e de modo mais demorado à noite e aos fins de semana.

No texto há orientação para que o leitor sinalize com a ‘flag’ caso considere um comentário inapropriado; o conteúdo não será removido automaticamente do site, mas será analisado pelo Time de Comunidade. O jornal reitera que os comentários são aprovados ou rejeitados e nunca editados, por isso recomenda revisão de texto antes de ser postado.

Para envio de *feedbacks* ou apontamento de erros jornalísticos, o *NYT* pede aos leitores para que não os postem na seção de comentários e sim os envie em contatos diretos para a redação. Essa recomendação seria para evitar distrair os demais leitores com esses apontamentos. Esse pedido nos chama a atenção por ser comum o envio de *feedback* e de erros jornalísticos nos comentários das reportagens; até pela praticidade, pressupondo que o jornalista que escreveu o texto lerá. Além disso, o envio de *retornos* ou apontamento de erros da redação também podem gerar novas discussões entre os leitores, o que por vezes é positivo.

Ao explicar neste documento o funcionamento da equipe de Comunidade, o *NYT* aproxima e esclarece o leitor sobre como funcionam as regras de participação/moderação via comentários no site e aplicativo do jornal. Ao denominar ‘equipe de Comunidade’, o periódico insta o leitor a fazer parte desse ambiente de discussões, apesar de a linguagem do documento ser um pouco rígida ao citar as regras e não ressaltar com veemência a importância do diálogo saudável entre leitores, diferentemente da postura mais cativante do britânico *The Guardian* em seus dois documentos destinado a comunidade: *Padrões da comunidade on-line e guia de participação do usuário; Frequently Asked Questions* (Macedo, 2020).

Dentre os pesquisadores do tema, Vázquez; Dragomir; Lens (2022, p. 219) destacam o *NYT* no esforço de personalizar a entrega de notícias digitais e na criação, em junho de 2017, do ‘Centro de Leitores’ (*Reader Center*) para capitalizar o conhecimento e a experiência dos seus usuários. Desta forma, apontam os autores, o *NYT* pode melhorar sua capacidade de resposta do veículo às opiniões, comentários e conselhos recebidos do público, aumentando a transparência da sua cobertura noticiosa. Nesse bojo, citam a possibilidade de experimentação de novos formatos que atraiam o público; incorporação de vozes dos leitores nas plataformas

digitais; assim como o auxílio aos jornalistas a construir comunidades de leitores interessados em cobrir temas.

As redações digitais adaptam as suas estruturas operacionais e rotinas para alcançar dois objetivos: um deles é o de oferecer histórias de alto interesse para persuadir o público a comprar assinaturas, associações ou a fazer doações, ou a participar em *crowdfunding* para apoiar o jornalismo, indicam os autores. “Ao fazer isso, os meios de comunicação tornaram o público uma parte integrante do seu próprio processo de planejamento de sustentabilidade”⁸ (Vázquez; Dragomir; Lens, 2022, p. 212, tradução nossa).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Seguindo as três fases do enfoque da HP e a partir da análise das características das políticas de participação/moderação, observamos cenários de construção e manutenção de comunidade de leitores, assim como a articulação das normas e estratégias de moderação de comentários evidencia a trajetória do *NYT* no engajamento e lealdade de seus leitores diante das adversidades da crise de confiança e de credibilidade do jornalismo.

A linguagem mais sisuda e objetiva ao descrever as regras de participação e moderação de comentários acaba por revelar uma maior preocupação do jornal em se proteger de possíveis problemas legais na relação jornal/leitor, incluindo questões de licença perpétua dos materiais enviados ao *NYT*. Pode-se atribuir essa ‘sisudez’ do contrato ao leitor ao contexto das demandas jurídicas norte-americanas. Nesse bojo, cabe ressaltar estudos anteriores (Ruiz *et al.*, 2011; Macedo, 2020, 2021) os quais sinalizam que os leitores do *NYT* e do *The Guardian* se consideram parte de uma comunidade para discussão pública de temas atuais.

Diante desse engajamento, cabe ao periódico garantir, em conjunto com a sua comunidade de leitores, o que consta em seu Termo de Uso no sexto parágrafo do trecho 3.1: “Como qualquer comunidade, a conversa on-line floresce apenas quando nossos membros se sentem bem-vindos e seguros.” Ao promover/estimular a construção de um ambiente digital seguro e propício ao debate, em conjunto com a comunidade e leitores, consideramos que a política de participação/moderação do *NYT* reforça a capacidade de conexão com o público na

⁸ No original: By doing that, news media have made the public an integral part of their own sustainability planning process.

busca por manter a lealdade das audiências ativas – representando uma das frentes de enfrentamento da crise de confiança nas instituições jornalísticas.

O desafio da manutenção da seção de comentários sempre será um esforço de ambas as partes, jornal e leitor. O fechamento desses espaços em sites de notícias levará pessoas às redes sociais, onde há um grau relativamente alto de homogeneidade nas redes em termos de personalidade e valores, vislumbram (Liu; McLeod, 2021 *apud* Lonqvist; Itkonen, 2016). No entanto, esse cenário não se aplica ao caso analisado aqui do *NYT*, e ao citado *The Guardian*, uma vez que ambos mantêm grandes esforços para prosseguir com a seção de comentários aberta, incentivando o debate de temas atuais relevantes, mediante a moderação.

REFERÊNCIAS

BENETTI, Marcia. Os leitores como comunidade discursiva. **Estudos em Jornalismo e Mídia**, UFSC, vol. 17, n1, p. 182-193, 2020.

BORELLI, Viviane. Espaço para comentários de leitores em sites e perfis de jornais no Facebook: regulação, vigilância e sanções. **Revista Fronteiras – estudos midiáticos**, Unisinos, vol. 18, n3, p. 230-240, set/dez, 2016.

BORELLI, Viviane. Regramentos e silêncios no processo de interação entre jornais e leitores. In: PERUZZOLO, Adair Caetano; MAGGIONI, Fabiano; CASAGRANDE, Magnos. **Imagem: estratégia, recurso e sentido**. Santa Maria: FACOS-UFSM, p. 172-187, 2014.

COSTA, Ruthi Manuella de Brito; CARVALHO, Cristiane Portela. Jornalismo e Redes Sociais: novas práticas e reconfiguração. **Revista Comunicação & Informação**, UFG, Goiânia, v. 24, p. 1-16, 2021.

DOMINGO, David; QUANDT, Thorsten; HEINONEN, Ari; PAULUSSEN, Steve; SINGER, Jane; VUJNOVIC, Marina. Participatory Journalism Practices in the Media and Beyond: An international comparative study of initiatives in online newspapers. **Journalism Practice** 2, 326-342, 2008.

DOMINGO, David. Fostering and moderating citizen conversations. In: ZION, Lawrie; CRAIG, David (edited). **Ethics for digital journalists – emerging best practices**. Nova Iorque: Routledge, p. 159-173, 2015.

HISTORY (1835- 2023). The New York Times, New York. Acesso em 04/11/2024. Disponível em: <https://www.nytc.com/company/history/our-history/>

LIU, J.; McLEOD, D. M. Pathways to news commenting and the removal of the comment

system on news websites. **Journalism**, Thousand Oaks, v. 22, n. 4, p. 867-881, 2021.
Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1464884919849954>.

LONGHI, Raquel; FLORES, Ana Marta Moreira; WEBER, Carolina. Os webjornais querem ser rede social? **Jornalismo digital: audiovisual, convergência e colaboração**. Santa Cruz do Sul: Edunisc, p.18-42, 2011.

KOVACH, Bill; ROSENSTIEL, Tom. **The elements of journalism**. New York: Crown Publishing, 2014. eBook ISBN 978-0-8041-3679-2

MASIP, Pere; GUALLAR, Javier; PERALTA, Miguel; RUIZ, Carles; SUAUA, Jaume. Active audiences and journalism; involved citizens or motivated consumers?, **Brazilian Journalism Research**, Brasília, v.1, p.234 - 255, nov. 2015.

MASIP, Pere. Investigar el periodismo desde la perspectiva de las audiencias. **El profesional de la información**, v. 25, n. 3, p. 323-330, maio-jun. 2016.

MACEDO, K. C. A. **As interações entre leitores na seção *The long read* do *The Guardian*: entre a política editorial de moderação e a participação das audiências ativas**. 146 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2020.

MACEDO, K. C. A. *Long read* no jornalismo digital: as interações entre leitores do *The New York Times*. In: **Enpecom 2021**, 2021, Curitiba. XI Enpecom.

MOLINA, Matías. **Os melhores jornais do mundo** – Uma visão da imprensa internacional. São Paulo: Globo, 2008.

NEWMAN, N., FLETCHER, R., SCHULZ, A., ANDI, S., ROBERTSON, C. T., & NIELSEN, R. K. *Reuters institute digital news report 2021*. **Reuters Institute for the Study of Journalism**, 10ª edição, 2021. Recuperado de: <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/digital-news-report/2021>.

REINHOLD, Howard. **The Virtual Community: Homesteading on the Eletronic Frontier**. Massachusetts: MIT Press, 1993.

RUIZ, Carlos; DOMINGO, David; MICÓ, Josep Lluís; DIAZ-NOCI, Javier; MESO, Koldo; MASIP, Pere. Public Sphere 2.0? The Democratic Qualities of Citizen Debates in On-line Newspapers. **International Journal of Press/Politics**, v.16, p. 463-487, set. 2011.

SAMPAIO, Rafael; LYCARIÃO, Diógenes. **Análise de conteúdo categorial: manual de aplicação**. Brasília: Enap, 2021.

SWALES, John. **Reflections on the concept of discourse community**. ASp, n. 69, p.1-13, 2016.

STRÖMBÄCK, J.; TSFATI, Y.; BOOMGAARDEN, H.; DAMSTRA, A.; VLIEGENTHART, R.; LINDHOLM, T. News media trust and its impact on media use: toward a framework for future research. In **Annals of the International Communication Association**, v. 44, p. 139-156, 2020.

TERMS of service, The New York Times, New York, 19. Dec 2022. Acesso em 13/04/2023.

THE Comments Section. The New York Times, New York. Acesso em 25/07/2023.

Disponível em: <https://help.nytimes.com/hc/en-us/articles/115014792387-The-Comments-Section>

THOMPSON, John B. **Ideologia e Cultura Moderna**: teoria social crítica na era dos meios de comunicação de massa. 9ª edição. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

TOFF, B.; BADRINATHAN, S.; MONT'ALVERNE, C.; ARGUEDAS, A. R.; FLETCHER, R.; NIELSEN, R. K. **What We Think We Know and What We Want to Know**: Perspectives on Trust in News in a Changing World. The Reuters Institute for the study of Journalism: Oxford University Press, 2020.

VÁZQUEZ, Ana-Isabel Rodríguez; DRAGOMIR, Marius; LENS, Noelia Francisco. Audiences First: professional profiles, tools and strategies of Digital Newsroom to Connect with the public. In: HERRERO, Jorge Vázquez; RODRÍGUEZ, Alba Silva; REY, Maria-Cruz Negreira; BRAN, Carlos Toural; GARCÍA, Xosé López (editors). **Total Journalism. Models, techniques ad challenges**. Suíça: Springer, p.211-226, 2022.

ZAMIN, Angela. Jornalismo de referência: o conceito por trás da expressão. **Revista Famecos**, Porto Alegre, v.21, n.3, p. 918 - 942, set./dez 2014.