

## Cartas de leitores como dispositivo social crítico<sup>1</sup>

José Luiz Braga<sup>2</sup>

PPG Comunicação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos

### Resumo

O artigo analisa cartas de leitores publicadas em jornais diários. O foco da análise é a busca de uma percepção sobre a possível utilidade desse material como elemento *de discussão pública sobre jornais*. Examinando os pontos de vista segundo os quais as cartas se relacionam com seu objeto de comentário, suas motivações e sua proposta de alcance, procura-se perceber a lógica de funcionamento da interação construída entre os interlocutores “jornal” e “leitor”. As conclusões assinalam que, embora potencialmente as cartas pudessem representar um trabalho significativo de discussão social sobre a mídia (diretamente, nas cartas e indiretamente, através de possíveis leituras e conversas sobre estas), são contidas, pelos próprios formatos habituais, no âmbito de “discussão de temas”, não se desenvolvendo com muita eficácia no espaço, entretanto relevante, da “discussão dos processos do jornal”.

### Palavras-chave

Jornalismo (teoria e pesquisa); Crítica mediática; Sistemas críticos; Cartas de leitor

### Introdução

O estudo relatado neste artigo tem como ponto de partida a hipótese de trabalho (elaborada em pesquisa que desenvolvemos entre 2001 e início de 2004) de que o sistema social-mediático pode ser descrito, em substituição ao esquema binário habitual (produção-recepção), por uma percepção ternária, através da inclusão da *crítica social como elemento de retorno* (o que denominamos de sistema social crítico-interpretativo, SSCI).

As bases e desenvolvimentos desta hipótese estão apresentados em artigos que publicamos recentemente (Braga, 2004, 2003, 2002, 2000) e no Relatório de Pesquisa

---

<sup>1</sup> Submetido ao NP 02 – Jornalismo, do IV Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom.

<sup>2</sup> Professor Titular e Coordenador do PPG em Ciências da Comunicação da Unisinos. Doutor em Comunicação pelo Institut Français de Presse, Paris. Mestre em Educação pela Florida State University, EUA. Foi professor de Comunicação na Universidade de Brasília (UnB) e na Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Presidente da Compós no período 1993-95. Áreas de interesse – Processos Mediáticos e Métodos de Pesquisa. Endereço eletrônico: [braga@icaro.unisinos.br](mailto:braga@icaro.unisinos.br).

encaminhado recentemente ao CNPq, no qual relatamos o exame de dez casos empíricos de dispositivos críticos de acesso social.

Essa crítica social (a ser distinguida, mas sem exclusão necessária, da crítica acadêmica e da crítica jornalística habituais) se colocaria como componente principal da sociedade no lidar com sua mídia – pelo menos tanto quanto a “recepção”. Por outro lado, depende de dispositivos de expressão e de circulação sem os quais a manifestação social se restringe a espaços pessoais ou micro-grupais, sem impacto relevante sobre os processos mediáticos (de produção e de uso geral).

A pesquisa confirma a indigência de elaboração social de tal componente no país, resultando em reduzida ação de controle e direcionamento pela sociedade difusa – na medida mesmo da disponibilização e circulação em âmbitos muito restritos ou segmentados. Por outro lado, entendemos que a construção conceptual de tal instância, relacionada à diversidade de dispositivos (ainda que de circulação restrita) deve contribuir para a geração de uma crítica mediática com acesso social generalizado, no longo prazo. A perspectiva é que, em uma sociedade mediatizada, a “aprendizagem em público” (Hubert Damish, 1997) da reflexão sobre a própria mídia torna-se elemento básico para que o cidadão inclua em sua socialização competências críticas e “de edição”, na leitura, em benefício de seus melhores interesses.

Entendemos que o papel de uma crítica socialmente disponível é justamente esse, de trazer à tona objetos mediáticos, desvendá-los, refletir sobre eles – e tornar estas percepções disponíveis a ponto de que a sociedade em geral se torne competente para exercer (variadamente, conforme as preocupações e interesses de cada um) tal esforço de desvendamento e reflexão.

Nosso objetivo é, então, perceber como *comentários sociais* que se refiram à mídia constroem e elucidam tais objetos; e como se disponibilizam à sociedade como fornecedores de critérios e procedimentos. Em síntese: perceber lógicas disponibilizadas.

Assim, ao examinarmos um *corpus* de cartas de leitores, estávamos focados em perceber as lógicas de retorno sobre a mídia, mas também a disponibilização de “vocabulário” crítico para os leitores em geral. Para uma percepção destas lógicas, observamos particularmente três ângulos nos materiais selecionados: o ponto de vista de onde se faz o comentário sobre a mídia; os objetivos e motivações dos comentários; e o seu âmbito de circulação, seu alcance.

## As cartas

As cartas de leitores parecem ser o elemento de maior interatividade estrita<sup>3</sup> nos jornais. Talvez por essa razão, grandes esperanças foram-lhes tradicionalmente atribuídas – pois representariam o próprio debate público, elemento de verificação e reação da sociedade sobre a ação dos jornais, um verdadeiro setor de “esfera pública”.

Efetivamente, é o espaço em que o leitor e o jornalista podem cotejar perspectivas sobre os acontecimentos sociais; em que os leitores falam com o jornal, *no jornal* e eventualmente sobre o jornal. Aquelas esperanças de um debate relevante e significativo não parecem, entretanto, ter se confirmado.

Nos anos 70, o semanário “O Pasquim” abriu um espaço privilegiado para esta experiência de debate. Chegando a ocupar duas páginas formato tablóide, o jornal se dedicou a responder amistosamente às cartas selecionadas, uma a uma. A equipe do jornal se distribuía as cartas para respostas, que eram assinadas.

O jornal tinha fortes expectativas para esse debate, no que se refere à criatividade dos leitores e a suas perspectivas sobre a sociedade. Consideravam que “era suficiente oferecer um espaço à livre expressão do leitor para vê-lo trazer uma contribuição original, inteligente e criativa” (Braga, 1991:153). Depois de certo tempo, confessaram-se desanimados com a superficialidade, e redundância ou a ingenuidade das cartas. O esquema foi substituído por uma interlocução com os leitores através de um personagem ficcional, criado por Ivan Lessa, “Edélsio Tavares”, que oferecia respostas sarcásticas como tentativa de “sacudir” os leitores. Logo depois, a seção transformou-se em diálogos inventados, como processo de ironia e de sátira de um debate inexistente. Mas certamente os tempos eram outros.

Michael Bromley (1998:147-162), em estudo sobre “o papel das cartas de leitores na chamada à imprensa a prestar contas”<sup>4</sup> chega também a resultados pouco otimistas quanto a

---

<sup>3</sup> Escolhemos qualificar “interatividade estrita” para assinalar ações de retorno direto e pontual do receptor para o emissor. Uso a expressão “interatividade social ampla” para falar da circulação com retorno diferido *e difuso* – ou seja, aquela na qual as informações circulam na sociedade, tornando-se de domínio comum (em determinado âmbito) e *nesse nível*, podendo chegar ao emissor original como retorno. Lembrando que, no processo social contínuo, a idéia de “emissor original” é uma fórmula simplificadora – pois não há “primeira mensagem”, o emissor de um programa de TV, por exemplo, já está tentando responder a solicitações ou lacunas do próprio sistema em circulação. Já expressamos antes (ver Braga, 2000) que, para nossa percepção de sistema crítico-interpretativo da sociedade, esta é a interatividade mais relevante.

<sup>4</sup> As traduções são nossas.

esta função. Depois de referir dados históricos sobre as colunas de correspondência na Inglaterra desde o século XVIII; e de observar diferentes usos feitos pelos jornais e pelos leitores; pergunta-se sobre sua efetividade como controle de imprensa (“*watching the watchdogs*”). Baseado em pesquisa de Tunstall de 1977 e em seu próprio estudo de 1997, Bromley conclui pela reduzida eficácia das colunas. O principal motivo seria o controle editorial que o jornal mantém sobre as cartas. Mesmo onde as cartas criticam e corrigem artigos e matérias, “havia pouca coisa, nestas cartas, contudo, que chegasse ao nível de criticismo geral sobre a operação [jornalística] geral” (p. 158).

Tunstall argüia que “uma mudança estratégica ocorreria se cartas de criticismo da imprensa fossem removidas do controle editorial rotineiro” (Bromley, 1998:159). Bromley observa que tal não ocorreu no período de vinte anos que separa as duas pesquisas.

Neste nível, portanto, das grandes esperanças de debate atribuídas à interatividade restrita, parece que deveríamos abdicar do interesse pelas cartas de leitores. Entretanto, nossa perspectiva sobre o assunto é outro: trata-se, em vez de atribuir esperanças apriorísticas decorrentes do “formato interativo”, de observar o funcionamento efetivo dessa interação para verificar como participa do sistema de retorno “sobre a mídia”; e que potencialidades apresenta em perspectiva de sistema social crítico-interpretativo – ou seja, como elemento em uma interatividade social ampla, diferida e difusa. Em coerência com nossa problematização do objeto “sistema social crítico-interpretativo”, não é o retorno imediato e pontual (interatividade estrita) que assegura efetividade ou relevância ao processo de comunicação, mas sim *os usos feitos* da interatividade (estrita ou difusa); e, nestes, as potencialidades e desafios.

Nossa perspectiva sobre o SSCI implica que, no conjunto de seu funcionamento, este certamente inclui uma potencialidade de controle e pressão qualitativa sobre os meios de comunicação e seus produtos (na medida da própria qualidade e generalização da crítica) – entretanto, não estamos excessivamente preocupados com a eficácia *direta e imediata* dos controles. Interessa-nos, antes, perceber as lógicas do processo, assim como sua potencialidade de fornecer *aos usuários* (à sociedade, portanto) um instrumental crítico-interpretativo que possa ampliar sua competência de “leitura”, de escolha, de “edição”. Entendemos que essa qualificação social difusa é que pode ter efeitos (indiretos, é claro) de qualificação e exigência sobre a mídia.

Vamos observar, então, através de um pequeno elenco de cartas colhidas em jornais, como parecem “se organizar” e variar internamente as correspondências do leitor.

Em um ângulo abrangente, *todas* as cartas de leitor poderiam interessar a nossa curiosidade referente aos processos de retorno: são, por definição, uma iniciativa do usuário-receptor do jornal, direcionada em sentido inverso da mensagem original: uma “resposta”. Por outro lado, estamos enfocando preferencialmente falas e comentários em que a própria mídia e seus produtos são objeto de referência expressa. Isso faz com que a proporção caia radicalmente. Em levantamento realizado em 2001, nos jornais Folha de São Paulo, Jornal do Brasil e Correio Braziliense, em um mês de colunas de leitores acompanhadas dia a dia, encontramos menos de 20% de cartas que faziam alguma referência expressa a uma matéria do jornal. As demais, embora tipicamente informadas por matérias publicadas, se manifestavam diretamente sobre o tema. Não replicamos esse levantamento, de modo que não se pode assegurar a constância dessa proporção, mas aparentemente a grande maioria dos leitores não trabalha mesmo comentários sobre as matérias e sim sobre os fatos a que se referem.

O conjunto maior (80% sem referência ao jornal), que não examinaremos, serve porém para assinalar uma característica interessante do processo social atual (e que já referimos em outros textos): a relativa “invisibilidade” da mídia. Quer dizer: os leitores, nessa correspondência, dialogam *com o jornal*, referindo acontecimento e situações da sociedade como se estivessem diante do próprio fato ou situação e “esquecendo” que receberam essa informação pelo viés de seu interlocutor. A peculiaridade do interlocutor-jornal, com seus processos e rotinas, parece não entrar no horizonte das preocupações do leitor – como se estivéssemos dialogando “entre iguais”, pessoas com pontos de vista talvez diferentes mas em posições comparáveis de informação e possibilidade de posicionamento diante do mundo. “Desaparecem” as especificidades e processualidades profissionais e institucionais mediáticas - não são “matérias” ou “o jornal” que são discutidos, mas “diretamente” a situação em sociedade.

No pequeno número de cartas em que o jornal “aparece” vamos constatar uma certa variedade nos modos de presença.

Em um primeiro conjunto (cerca de 12% das cartas em que há referência a matéria do jornal), essa referência é apenas uma indicação sobre onde o assunto surgiu. O leitor passa a

discutir então diretamente o tema, com suas perspectivas pessoais a respeito deste, e não da matéria. A rigor, não podemos considerar este conjunto diferente daqueles 80% de cartas em que não há referência à matéria jornalística. O jornal edita as cartas, tipicamente não as apresentando por inteiro e sim transformando a maioria em “notas” nas quais se concentram as posições básicas encaminhadas. Assim, é bem provável que as cartas “direto no assunto” também citassem a matéria de referência – apenas o trecho em que isso apareceria estivesse distante do trecho selecionado como central para o objetivo do leitor. Nosso conjunto de quase 20% deve portanto ser reduzido para menos de 18% do total.

Estas, em que aparece alguma formulação expressa sobre matérias (ou sobre o jornal ou a mídia em geral), é que nos interessam principalmente. Neste conjunto restrito encontramos:

- elogios ao jornal, a matérias específicas, a artigos - cerca de 40% do conjunto selecionado;

- críticas ao tratamento dado a um assunto, a um ângulo da cobertura, a artigo interpretativo ou de opinião, reparos a omissões ou tratamento diferencial entre assuntos, a posições gerais do jornal - cerca de 40%;

- retificações de informação, esclarecimentos, autodefesa diante de matérias publicadas - cerca de 20%.

Estes números não indicam necessariamente proporções *da iniciativa dos leitores* em elogiar, criticar ou retificar. Como o jornal recebe muito mais cartas do que pode publicar, seria preciso, para isso, uma pesquisa diretamente sobre *cartas recebidas* pelo jornal.

Os elogios são maciçamente encaminhados por pessoas que (pelo teor publicado e pela “assinatura”) aparecem como leitores difusos na sociedade. Ou seja: aparentemente tiveram contato com o tema diretamente pela matéria (e certamente por sua observação geral, como cidadãos); e não como participantes diretos da situação reportada/referida. No conjunto analisado encontramos apenas uma carta em que o leitor se identifica (por sua inserção institucional) como estando vinculado à matéria.

Inversamente (como esperável) as cartas que pedem retificação de informações feitas em matérias, correções factuais, esclarecimentos, são quase exclusivamente feitas por “interessados diretos”. Ou seja: por participantes, principais ou secundários, nominalmente

referidos ou implicados por suas funções, da situação abrangida na notícia ou artigo. O tom varia desde o cuidadoso esclarecimento até à expressão irritada diante do equívoco ou do que aparece acusado como má-fé.

As críticas mais amplas se distinguem das anteriores pelo fato de serem mais analíticas, de se voltarem sobre os procedimentos propriamente jornalísticos das matérias e suas decisões de cobertura. Em sua maioria, são originadas (como os elogios) de uma posição “cidadã” – que se volta interpretativamente sobre o jornal para expressar estranheza, recusa, crítica severa. Mas encontramos no conjunto, também, críticas de participantes diretamente interessados nas matérias (cerca de ¼ deste grupo de cartas). Estas últimas, de certa forma, fariam a transição entre esse grupo e o anterior (das retificações) – mas se distinguem daquele por enfatizarem o desacordo *com o processo jornalístico* adotado.

Os três ângulos, elogios, retificações e críticas sobre tratamento/apuração, interessam nossa perspectiva de subsistema crítico-interpretativo – na medida em que evidenciam um trabalho (ainda que parcial e reduzido, em relação ao leitorado geral) de reflexão interpretativa, de tomada de posição, de apreciação favorável ou desfavorável.

Embora seja pequeno o número dos que *escrevem ao jornal*, faz entrever uma população muito maior que *reflete*. Se aceitarmos a opinião de alguns jornalistas<sup>5</sup>, a crise de vendagem de jornais nos últimos anos poderia ser atribuída, pelo menos parcialmente, a uma insatisfação dos leitores. Embora esse seja um modo mais visceral e simplificado de sistema crítico (parar de ler jornal), não será inteiramente sem efeito se ao menos os jornais conseguirem decifrar o recado e gerar respostas razoáveis.

As cartas, mesmo, já se encontram em um patamar mais elevado: tentam agir pontual e diretamente sobre o jornal. Na correção de fatos individuais ou institucionais, além de seu objetivo principal, específico, as cartas representam também uma sociedade atenta ao modo como é tratada – o que imporia pelo menos um limite em possíveis leviandades. As críticas (embora às vezes se caracterizem apenas como dissensão ideológica com a linha do jornal) dão um passo a mais, pois indicam a existência de uma postura exigente que – conhecendo ou não os padrões profissionais e os códigos jornalísticos – é capaz de perceber valores positivos e riscos nos modos pelos quais o jornal trata a sociedade.

---

<sup>5</sup> Ver por exemplo Noblat (2002) e Nassif (2003).

Mas tudo isso depende efetivamente da qualidade da interlocução de parte a parte. Assim como há leitores que escrevem de modo visceral, reativo e simplificador, a interlocução pelo lado do jornal pode ser melhor ou pior. É preciso assinalar que a interação jornal/leitores é desigual. O controle editorial de que fala Tunstall (Bromley, 1998:157) é encontrado em toda parte. No caso do Brasil, na amostra que estudamos, evidencia-se o controle nos dois níveis referidos por Michael Bromley (1998:150) – a seleção das cartas; e a “edição” (uma vez que, na maioria dos casos, apenas um pequeno trecho selecionado pelos editores é publicado).

Note-se que não estamos sugerindo qualquer má-fé ou incompetência nas seleções. Desconhecendo o teor das cartas e trechos descartados, não temos nenhuma razão para crer que sejam “melhores” que as selecionadas. Ainda mais que, dentre estas últimas, aparecem críticas muito competentes e severas contra o jornal – que não parece, assim, “se esconder” das críticas. A questão não é, então de boa-fé ou competência, mas de formato (voltaremos a isto logo em seguida).

Além dos controles de seleção e edição, percebemos no nosso conjunto de colunas de correspondência mais dois elementos através dos quais um trabalho editorial se faz sobre as cartas.

O primeiro deles é a possibilidade e efetivo uso ocasional de “respostas do jornalista”. Encontramos uma pequena proporção de respostas – a maioria, entretanto, podendo ser categorizada como “defensiva”. O jornalista criticado reafirma sua posição, reinterpretando a matéria segundo sua perspectiva, para afirmar ou implicar que a crítica não se justifica. Em apenas um caso encontramos uma resposta explicativa, em que se procura esclarecer o leitor, mais do que discordar dele.

Em um certo ângulo, o fato de responder é positivo, como caracterização de processo agonístico: espera-se que o debate esclareça. E aí é possível lastimar que tão poucas cartas sejam respondidas. Por outro lado, uma ênfase defensiva, de apenas reafirmação do jornalista, não faz avançar o processo – tem antes o tom de “ficar com a última palavra”. Acaba sendo, portanto, um controle editorial sobre a correspondência.

Encontramos ainda outra instância de ação determinante do jornal na condução da interação: são os editores que decidem a seqüência das cartas. Aparece, com alguma freqüência, a seguinte disposição: depois de uma carta com críticas ou retificação sobre uma

determinada matéria, a coluna apresenta carta de outro leitor em que a mesma matéria é elogiada ou o ângulo de tratamento é valorizado. Deixa-se assim ao leitorado a defesa do jornal. Não é em si negativo: evidencia para os leitores em geral a possibilidade de posições diferenciadas (logo, sugere que os leitores assumam as suas posições). Mas não deixa de ser um direcionamento do interlocutor pelo interlocutor mais forte, mediático. E além disso, pode envolver falácia: que um leitor tenha percebido coisas positivas não significa que o reclamante inicial não possa estar certo nos ângulos específicos que aborda (e o “segundo leitor” enviou sua aprovação sem ter ouvido o “primeiro” – e portanto o julgamento pode ser mal informado).

Dissemos acima que a questão é antes de formato que de competência ou boa-fé. Vamos esclarecer. O formato decidido para a recepção/seleção/publicação da correspondência leva (ou se associa inevitavelmente) a uma determinada processualidade e a tipos de resultados. Se vamos publicar cartas em um espaço razoavelmente limitado, uma coluna por exemplo – uma série de conseqüências já se delinea a partir desse embrião de formato. Será preciso selecionar, porque receberemos mais cartas do que cabem na coluna. Pelo mesmo motivo teremos que “cortar” – sabemos que a maioria das pessoas vai escrever longo e vai incluir trechos tediosos ou irrelevantes (segundo a lógica do texto jornalístico). Depois, se o formato é aberto “ao que vier” – o que virá serão elogios, críticas e retificações em geral *pontuais*. Ou seja: a base. Para sair dela (como em qualquer conversa “entre estranhos”) seria preciso um estímulo especial – ou seja, uma decisão de formato.

Por exemplo: se o jornal faz uma pergunta específica (ou indica um ângulo) cartas virão em conseqüência. O artigo de Michael Bromley referido (1998) assinala, na história da correspondência de leitores da Inglaterra, alguns ângulos experimentados – seja por decisão dos jornais seja por iniciativa bem aproveitada de leitores.

No Brasil não conhecemos grandes esforços de experimentação nesse sentido – mas sempre encontramos, em nosso pequeno levantamento, alguns formatos diferenciados.

No Jornal do Brasil (amostra 2001) encontramos uma seção, em meia página, “Deu no JB”, cuja angulação é que o leitor se manifeste sobre matérias publicadas no jornal. De certa forma, é o que já fazem na coluna habitual de correspondência – mas a simples especificação parece estimular uma postura mais analítica. O leitor já não está apenas tomando a iniciativa

de se manifestar sobre assuntos veiculados; está sendo convidado, como “crítico”, a observar o que “deu no JB”. A diferença de formato é sutil, mas as conseqüências são perceptíveis.

Outro formato: o Correio Braziliense acolhia cartas de leitor expressando “queixas ou denúncias” sobre situações sociais em geral (ainda que sem referência a matérias publicadas). Encontramos, em meio a proposições diversificadas, umas poucas cartas que fazem críticas mais amplas sobre situações concretas de comunicação mediática (extrapolando a crítica “ao jornal”). Tais correspondências, aparentemente apenas uma selecionada por edição, merecem uma resposta explicativa sobre a situação – que possivelmente exige algum esforço de apuração. Acreditamos que o tom da resposta, um verdadeiro serviço informativo, repercute sobre o tom das cartas, as direciona. Aparentemente, nada impede que tais cartas fossem dirigidas às colunas habituais de leitores – mas o formato destas colunas não as estimula.

Faz parte do “formato” a decisão da Folha de São Paulo de incluir, na base de sua coluna de correspondências, a seção “Erramos”. Nela, o jornal dá conta de equívocos cometidos, reconhecendo o erro e informando o dado correto. Quando o erro é apontado em carta publicada, na coluna, logo abaixo da carta, aparece a indicação “Veja o ‘Erramos’ abaixo”. O formato é positivo, porque assegura ao leitor que uma informação retificadora bem sustentada será ouvida (e portanto, estimula tais informações retificadoras). Por outro lado, tem o limite da sua especificação: debate-se sobre “erro versus acerto” – o que determina uma abordagem binária, adequada à verificação de *exatidão factual*. Não se adéqua, porém, ao debate mais sutil, à construção de ângulos possíveis de opinião, à análise dos tratamentos dados, à expressão de reparos parciais e interpretativos – nos quais não se trata de “erros”, mas do cotejo de ângulos que estimulam a reflexão.

Para se obter este espaço de interlocução possível, outros formatos precisariam ser tentados: o debate aberto, os processos de maior continuidade (com maior número de interpelações mútuas), o uso de respostas analíticas e explicativas. O Pasquim pode ter se decepcionado, à época, com a interlocução “cada carta uma resposta” (para seus objetivos específicos de percepção político-social dos leitores) – mas hoje, para os objetivos de comentário sobre a própria mídia, talvez fosse uma experiência a ser feita.

Nos formatos atualmente encontrados com mais freqüência, a eficácia crítica e o enfoque dos comentários interpretativos parecem, então, centrados na possibilidade de erro de imprensa. A ênfase maior é no erro factual – tanto por parte dos interessados diretos como por

parte do jornal em eventuais respostas – em que se insiste sobre a correção; ou, no caso da Folha, a seção “Erramos”. O erro factual pode corresponder a um engano sobre ocorrências; ou (em um segundo patamar) a equívocos de atribuição, de completude ou de entendimento dos fatos pela matéria publicada. Seriam então: erros de apuração; ou erros de elaboração da matéria.

Mais interessantes, em perspectiva crítica, mas provavelmente menos eficazes em promover revisão, são as indicações dos leitores quanto a perspectivas *interpretativas* de erro em abordagem, em tratamento, em preferência de angulação. Pois é onde os jornais tendem a se defender mais, e em que mais dificilmente esperamos encontrar uma confissão de equívoco. Em todo caso, críticas deste tipo são encaminhadas e publicadas.

Na perspectiva que nos interessa mais de perto – sobre a circulação social de angulações e possibilidades críticas, estas parecem ser as principais indicações para o leitor das correspondências de leitores:

- a possibilidade de erro informativo, mas também de sua (eventual) correção;
- a existência de tendências e procedimentos na abordagem de situações que podem ser criticadas (mas menos facilmente corrigidas – pois permanecem no terrenos das interpretações e preferências);
- e um certo embate entre o trabalho de apuração/noticiário e as pessoas e instituições através deles referidas.

## **Conclusões**

A relação de exterioridade do “olhar do leitor” com relação ao objeto (jornal) é marcante – o ponto de vista é o do leitor individual e a iniciativa também é sua. Esse olhar, entretanto, “não enxerga” exatamente o jornal enquanto processo, enquanto modo de apurar e expor – volta-se antes para os temas do mundo que lhe interessam e sobre eles pretende dialogar com o jornal, assumindo este como um interlocutor sobre o qual não se pergunta. Esse ponto de vista, quando aparece, é minoritário.

Essa iniciativa se desdobra nas perspectivas assinaladas: elogios; críticas retificadoras pontuais; críticas mais amplas determinadas pelo que poderíamos chamar de posição cidadã (a sociedade examina sua imprensa).

O processo é tendencialmente tensionador sobre o objeto – mas assinalamos os elementos de controle editorial que condicionam e reduzem, a favor do jornal, esse tensionamento. A origem individualizada e variada (em ângulos, enfoques, temas, preferências) gera uma dispersão do olhar – não apoiado por iniciativas do próprio jornal que poderiam estimular algum encaminhamento sistematizador.

Observa-se que a construção do espaço crítico (o formato das colunas) poderia ter uma incidência sobre a construção do ponto de vista, de certo modo educando-o. Não é o que parece acontecer nas colunas de cartas analisadas.

\* \* \*

A característica de interatividade das cartas de leitores pode ser referida a um objetivo complexo de seus autores: “falar” ao jornal, reagir a alguma posição deste que de algum modo tocou o leitor positiva ou negativamente, com especificidade dirigida ou como parte de um grupo. Há portanto um objetivo de “se expressar” *para o jornal* e, através deste, *para o público*.

Como vimos, mais frequentemente o leitor é “movido” por temas tratados ou posições do jornal sobre estes temas, do que pelos processos jornalísticos ou “modos de tratamento” do tema. Os jornais não parecem organizar com frequência formatos que sejam motivadores de um direcionamento daquele objetivo interacional para o foco “processos do jornal” demonstrados em matérias específicas. Ainda assim, este objetivo surge.

Uma das motivações que aparecem aí é a vontade de ver retificadas informações e posições publicadas – movimento de autodefesa, portanto.

Interessantemente, o elogio a determinadas coberturas e processos é bastante frequente – a constatação de acordo de perspectivas (ou seja, de que o jornal diz o que gostaríamos que dissesse) aparece então como um motivador forte da ação interativa.

Com peso similar, encontramos o desacordo, as críticas a tratamento de dados, os reparos feitos às matérias e posições do jornal.

O impulso interativo, de dar retorno e de se expressar, inclui também um objetivo de “agir sobre”. Sabemos que é próprio das reações interativas uma ação conjunta em que os movimentos dos participantes vão sendo construídos em função da própria interação. Podemos assim assumir essa motivação difusa nas cartas: através do elogio, reforçam-se

positivamente determinados comportamentos de tratamento jornalístico; através das críticas, procura-se modificá-los.

Vimos, porém, que tais objetivos e motivações encontram um controle editorial tendencialmente defensivo (além de uma ausência de formatos estimuladores) que, por sua vez, parecem agir interativamente no sentido contrário, reduzindo o impacto, a sistematização e a diversidade possíveis para aqueles objetivos.

\* \* \*

A interlocução básica entre as cartas de leitores e o jornal corresponde a um processo interativo direto. Observamos porém que esse processo se amplia em alguns espaços e se restringe em outros.

Inicialmente, tendo sido cumprido um passo prévio de seleção (de cartas e de trechos dentro destas) pelo interlocutor-jornal, as cartas publicadas são tornadas acessíveis aos leitores em geral – essa, então, é uma interlocução ampla e difusa relevante. Quando, como leitores, lemos cartas de leitores, estamos cotejando nossa leitura de jornal com outras interpretações. Esse processo eventualmente dá um passo adiante: quando leitores escrevem para o jornal para discordar, complementar ou fazer reparos *a cartas anteriores*. O processo poderia ser bastante rico em potencialidade agonística se as limitações do formato não desestimulassem esse tipo de debate. Se comparamos a coluna publicada na Folha ou no JB com o processo de cartas no “Caderno do Leitor”, do Observatório da Imprensa, percebemos que as possibilidades da rede favorecem que essa interlocução se amplie e gere debates complexos.

Ainda que sem a possibilidade de profusão, no jornal impresso (pelo menos nos formatos habitualmente adotados) é fato que a coluna se oferece como interlocução difusa *entre leitores* sobre o jornal e a imprensa – é portanto uma ampliação do alcance de interlocução nada desprezível.

Por outro lado, a interlocução “interativa”, de retorno para o jornal (que marca de modo mais visível o processo) tem um alcance mais restrito do que as expectativas abstratas permitiriam supor. Assinalamos o fato de que os controles editoriais, as limitações de espaço e as reações eventualmente defensivas reduzem a ação crítica das cartas.

O próprio formato da coluna não estimula um debate expresso sobre o jornal ou sobre processos mediáticos – as cartas tendem a ser sobretudo “temáticas”. De modo que o principal processo interlocutivo no círculo da interatividade direta parece ser o de ultrapassar a barreira da seleção pelo jornal. Assim, chegar ao segundo círculo de interações (o da interatividade difusa) parece ser o objetivo principal do primeiro processo (mais do que efetivamente “falar ao jornal”).

Isso não significa que críticas relevantes (e até severas) não tenham chance de passarem o processo, atingindo o círculo de maior alcance: faz parte da lógica da coluna expor críticas e desacordos.

Seria certamente interessante, para o conhecimento do processo, analisar sistematicamente os critérios (expressos e implícitos, formalizados ou impressionísticos) adotados por jornais na seleção de cartas. Uma tal pesquisa ajudaria bastante a esclarecer as lógicas e os “a priori” da interlocução dos leitores com o jornal.

\* \* \*

Em síntese: apesar da potencialidade evidente do processo “cartas de leitores” para o exercício crítico do olhar e para a disponibilização de ângulos analíticos sobre a mídia, para a sociedade, o dispositivo é mantido muito aquém de suas possibilidades. A crítica maior a ser feita aos jornais não corresponde à seleção e edição das cartas (mesmo estas sendo, como são, controles editoriais restritivos). Mais grave é a falta de criatividade e de decisão editorial para desenvolver formatos estimuladores de um debate atraente e produtivo – que seria tão positivo para os jornais como para o desenvolvimento das competências dos leitores que lêem cartas de leitores.

Assim, embora potencialmente as cartas pudessem representar um trabalho significativo de discussão social sobre a mídia (diretamente, nas cartas e indiretamente, através de possíveis leituras e conversas sobre estas), são contidas, pelos próprios formatos habituais, no âmbito de “discussão de temas”, não se desenvolvendo com muita eficácia no espaço, entretanto relevante, da “discussão dos processos do jornal” (salvo quando se trata de erros factuais).

## Referências bibliográficas

- BERTRAND, Claude-Jean. "Media quality control in USA and Europe", in Stephenson, Hugh and Michael Bromley (orgs.). *Sex, lies and democracy – the press and the public*. Longman, London, 1998.
- \_\_\_\_\_. *A deontologia das mídias*. Bauru, EDUSC, 1999.
- BRAGA, José Luiz . "Mais que interativo, agonístico". In: LEMOS, André; SILVA, Juremir Machado da; SÁ, Simone Pereira de; PRYSTON, Ângela. (Org.). *Mídia.br*. Porto Alegre, p. 62-79, 2004.
- \_\_\_\_\_. "Investigação sobre as lógicas do comentário social crítico". *Comunicação & Sociedade*, UESP - São Bernardo do Campo, v. 24, n. 39, p. 11-32, 2003.
- \_\_\_\_\_. "O Sistema Social Crítico Interpretativo". In: LUIZ, Aida Prado, José. (Org.). *Crítica das práticas midiáticas - da sociedade de massa às ciberculturas*. São Paulo, p. 27-43, 2002a.
- \_\_\_\_\_. "Aprendizagem versus Educação na Sociedade Mediatizada". *Geraes Estudos de Comunicação e Sociabilidade*, Belo Horizonte - MG, v. 53, p. 26-39, 2002b.
- \_\_\_\_\_. "Interatividade & Recepção", in Fausto Neto, Antonio, Antonio Hohlfeldt, José Luiz Aida Prado e Sérgio Dayrell Porto (orgs.) *Interação e Sentidos no Ciberespaço e na Sociedade*. Edipucrs/Famecos, Porto Alegre, p. 109-136, 2001.
- \_\_\_\_\_. *O Pasquim e os anos 70 – Mais pra epa que pra oba*. Editora UnB, 1991.
- BROMLEY, Michael. "Watching the whatchdogs? The role of readers' letters in calling the press to account", in Stephenson, Hugh and Michael Bromley (orgs.). *Sex, lies and democracy – the press and the public*. Longman, London, 1998.
- DAMISCH, Hubert. "O autodidata", in Ferreira, Glória e Cecília Cotrim (orgs.). *Clement Greenberg e o debate crítico*. Funarte/Zahar, Rio de Janeiro, 1997.
- GOMES, Wilson. "Esfera Pública Política e *Media* - II", in *Anais do 7º Encontro Anual da Compós* (Associação Nacional de Programas de Pós-Graduação em Comunicação), GT Comunicação e Política, São Paulo, 1998.
- NASSIF, Luis. *O jornalismo dos anos 90*. São Paulo, Futura, 2003.
- NOBLAT, Ricardo. *A arte de fazer um jornal diário*. São Paulo, Contexto, 2002.
- TRAQUINA, Nelson. "Quem vigia o "Quarto Poder?" Texto apresentado no GT Estudos de Jornalismo, no IX Encontro Nacional da Compós, PUC/RS, Porto Alegre, 2000.