

PAULO HENRIQUE COSSARI

AS IMAGENS DO ATUAL  
OMBUDSMAN DA FOLHA:  
A CONSTRUÇÃO DE UM ETHOS

CAMPINAS  
2008

PAULO HENRIQUE COSSARI

AS IMAGENS DO ATUAL  
OMBUDSMAN DA FOLHA:  
A CONSTRUÇÃO DE UM ETHOS

Dissertação apresentada ao Instituto de Estudos da  
Linguagem da Universidade Estadual de Campinas  
para a obtenção do título de Mestre em Lingüística.

Orientador: Prof. Dr. Jonas de Araújo Romualdo

CAMPINAS  
2008

**Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca do IEL - Unicamp**

C822i

Cossari, Paulo Henrique.

As imagens do ombudsman da Folha: a construção de um ethos / Paulo Henrique Cossari. -- Campinas, SP : [s.n.], 2008.

Orientador : Jonas de Araújo Romualdo.

Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Estudos da Linguagem.

1. Ombudsman. 2. Imagem. 3. Retórica. 4. Persuasão (Retórica). 5. Ética. I. Romualdo, Jonas de Araújo. II. Universidade Estadual de Campinas. Instituto de Estudos da Linguagem. III. Título.

tjj/iel

Título em inglês: The images of the ombudsman of Folha: construction of ethos.

Palavras-chaves em inglês (Keywords): Ombudsman, Image, Rethoric, Persuasion (Rethoric); Ethics.

Área de concentração: Lingüística.

Titulação: Mestre em Lingüística.

Banca examinadora: Profa. Dra. Anna Christina Bentes e Profa. Dra. Cleusa Maria Matos.

Data da defesa: 19/12/2008.

Programa de Pós-Graduação: Programa de Pós-Graduação em Lingüística.

BANCA EXAMINADORA:

Jonas de Araújo Romualdo

Jonas de Araújo Romualdo

Cleusa Maria Alves de Matos

[Signature]

Anna Christina Bentes da Silva

[Signature]

Patrícia Prata

\_\_\_\_\_

Miguel Luiz Contani

\_\_\_\_\_

IEL/UNICAMP  
2008

Dedico este trabalho aos meus pais, que muito me ensinaram sobre sobedoria e, mais ainda, se sacrificaram para me proporcionar o acesso aos estudos. Eles criaram as oportunidades e não reclamaram jamais das condições e das circunstâncias: são para mim o exemplo de dignidade e perseverança.

## RESUMO

O ato de tomar a palavra implica necessariamente na construção de uma imagem de si. Admitindo-se que o locutor deixa suas marcas na superfície textual quando enuncia, trabalharemos a função de co-enunciador que o leitor desempenha na construção do *ethos*. Assim, no presente trabalho apresentaremos uma análise das imagens que o ombudsman da Folha de S. Paulo cria de si nas suas publicações no periódico. O corpo de análise é constituído de quatro meses de publicação do ombudsman: de abril a julho de 2008. Como base teórica, discorreremos sobre teorias que admitem a eficácia da palavra, como a arte Retórica de Aristóteles, a Pragmática e os estudos mais recentes da análise do discurso de linha francesa. Nas análises, tentaremos mostrar as imagens que o ombudsman cria de si ao enunciar, mostrando as marcas no texto e a construção do *ethos* do orador que as enuncia.

Palavras-chave: ombudsman; *ethos*; imagem; retórica; persuasão.

## ABSTRACT

The act of communication provides the building of an author's image. Before this, the author builds the image of the people that will receive his text and it affects the production conditions of the text. This work intends to present tools to analyze the images that the ombudsman of Folha de S. Paulo creates of himself. All the five publication on sundays of june 2008 will be analyzed. There the journalist criticizes the performance of the whole newspaper. We'll write about the theories that admit the effectiveness of the word, as rethoric, pragmatic and the recent studies of the discourse analisys. We'll show that the discursive gender of the ombudsman of Folha de S. Paulo is similar to the epidictico genre of the rethoric art, that is dedicated to praise or to censor. Also, it will be posible to understand that the persuasive character is mainly connected to the buildng of the author's ethos and to the scenography.

Key-words: ombudsman; ethos; image; rethoric; presuasion.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	01
<b>1 OMBUDSMAN:</b>	07
1.1 Definição e surgimento	07
1.2 O ombudsman na imprensa	09
1.2.1 O ombudsman da Folha	12
1.2.2 A transição dos mandatos	15
1.2.3 O mandato de Carlos Eduardo Lins da Silva	19
1.3 O corpo de análise	21
1.4 A questão da linguagem	22
<b>2 A ARTE RETÓRICA: ANTES DA LINGÜÍSTICA</b>	25
2.1 A Retórica de Aristóteles	27
2.2 As naturezas das provas	30
2.3 Os gêneros do discurso	33
2.3.1 Gênero epidítico	34
2.3.2 A coerência entre caráter e atitude	35
2.3.3 Uma possível explicação para a linguagem objetivo	36
2.4 A disposição e o estilo	37
<b>3 ETHOS</b>	43
3.1 O caráter moral como prova de persuasão	43
3.2 A subjetividade na linguagem	47
3.3 Retórica, Pragmática e Sociologia dos Campos	51
3.4 O <i>ethos</i> para Maingueneau	56
3.4.1 O estudo do <i>ethos</i>	57
<b>4 ANÁLISES</b>	59
4.1 Sua função: a defesa dos interesses dos leitores	60
4.2 As remissões ao Manual da Folha	66
4.3 Críticas e apontamento de soluções	68
4.4 A criação de uma imagem agradável de si	75

<b>5 CONCLUSÃO</b>	<b>81</b>
<b>6 REFERÊNCIA</b>	<b>85</b>
<b>7 ANEXOS</b>	<b>87</b>

## INTRODUÇÃO

Todo ato de comunicação implica numa construção da imagem do interlocutor, deliberadamente ou não. Não falamos de uma descrição feita pelo locutor, mas de marcas, de escolhas lexicais, estilo, crenças, moral, caráter, costumes e competências lingüísticas que definem determinada impressão ou representação de quem fala e para quem se fala. A maneira de dizer cria uma imagem que facilita ou condiciona o sucesso de um discurso. Contudo, a apresentação de si não é uma técnica apreendida, ela ocorre nas conversas triviais e pessoais.

O procedimento enunciativo propicia uma mescla entre formação discursiva e seu *ethos*, ou seja, o discurso é inseparável de uma voz. Na retórica antiga, *ethé* indicava a propriedade que um orador adquiria com sua maneira de dizer que se revelava pela sua expressão. Essa última revela três aspectos: *phrônesis* (idéia de alguém ponderado); *areté* (aspecto de homem franco e honesto); *eunóia* (imagem agradável de si mesmo). Os efeitos não são criados voluntariamente por esse enunciador, já eles se “impõem àquele que, no seu interior, ocupa um lugar de enunciação, fazendo parte integrante da formação, ao mesmo título que as outras dimensões da discursividade” (MAINGUENEAU, 1997, p. 45).

A voz de um discurso se associa necessariamente a um caráter (traços psicológicos que o destinatário atribui ao enunciador) e a uma corporalidade (representação do corpo do enunciador). Isso nos leva à eficácia do discurso, onde o maior exemplo é o publicitário, que deve convencer, ou seja, atestar o que é dito na própria enunciação, permitindo a identificação com uma certa determinação do corpo (MAINGUENEAU, 1997, p. 47).

Utilizamos no presente trabalho a arte retórica por acreditar na importância de uma das disciplinas humanas mais antigas e internacionalizadas. Devemos explicar que dentre todas as definições representativas sobre retórica, privilegiamos a definição de Aristóteles, que define a retórica como a capacidade

de descobrir os meios de persuasão no tratamento de qualquer assunto. Valorizamos a arte retórica no trabalho também porque: a) concordamos que o pensar bem promove o surgimento de idéias lógicas e esteticamente arrumadas; b) acreditamos que a retórica é uma arte completa, que pensa na argumentação, no caráter moral e na disposição do texto, abordando pronúncia, estilo e expressão; c) consideramos a afirmação de Aristóteles que o *ethos* constitui praticamente a principal fonte de persuasão; d) cremos que o gênero epiditico da retórica, proposto por Aristóteles, é o mais próximo do gênero do ombudsman, que fornece o corpus para o nosso trabalho.

Entendemos que o caráter ético está ligado diretamente à manifestação da intenção, ou no mínimo ao objetivo do orador. Defendemos, no caso do ombudsman, que sua intenção está relacionada diretamente à questão da finalidade do gênero discursivo: comentar a atuação da mídia porque entendemos que o caráter corresponde ao tipo de intenção, e a intenção moral ao tipo de finalidade. A crítica que o ombudsman deve fazer, no entanto, se assemelha a um dos gêneros discursivos da retórica: o epiditico, que se dedica a elogiar ou censurar e valorizar o belo e a virtude. Na adequação das formas ao gênero, Aristóteles enquadra o gênero epiditico como mais adequado ao texto escrito (ARISTÓTELES, 2006, p. 271).

Justamente uma das maiores dificuldades associadas à noção de *ethos* é que ela supõe a dicotomia *ethos* “escrito” x “oral”. Segundo Maingueneau (1999: 81), são duas formas bastante diferentes de manifestação. O *ethos* oral impõe a fala imediata de um locutor incarnado. O *ethos* escrito exige do leitor um trabalho de elaboração imaginária a partir de índices textuais diversos.

Na Retórica antiga, o *ethos* estava vinculado ao discurso persuasivo oral. Contudo, Maingueneau (1999: 75) afirma que é possível investigá-lo em textos escritos ou orais que não apresentam nenhum tipo de seqüência argumentativa ou que nem se inscrevem em situações de argumentação. Como o *ethos* não constitui uma representação estática e bem definida, mas de uma forma dinâmica, constituída pelo destinatário através do próprio movimento de fala do

locutor, definir *ethos* não é tarefa simples. Ele não age no primeiro plano, mas implica numa experiência sensível do discurso e mobiliza a afetividade do destinatário. Dessa forma, Maingueneau (1999) explica que a percepção do fenômeno do *ethos* passa necessariamente pela tarefa desempenhada pelo leitor de construir esse *ethos*, obrigatoriamente, a partir do movimento de fala do locutor (e aqui tratamos da fala escrita ou oral).

O estudo do *ethos* é bastante amplo e pode se dar por outras vias que não abordamos no presente trabalho. Pode-se passar pela Análise Conversacional de Erving Goffman, pela teoria da Narrativa de Albert W. Halssal, pelos Estudos Culturais de J.S. e T.F. Baumlin e por outros campos que decidimos não abordar em razão do nosso recorte. A construção de uma imagem discursiva de si promove um diálogo entre especialistas da retórica, da filosofia analítica, da pragmática, da sociologia, da literatura, da narratologia (cf. Amossy, 1999: 26), da análise do discurso e de outras áreas.

Entendemos, contudo, que é no processo de interação-verbal, provocado pela leitura, que a obra literária exigirá a construção por parte do leitor de uma representação do enunciador. O estudo do *ethos* focaliza o enunciador do texto, mas devemos entender que sua compreensão demanda um conceito de leitura como atividade cooperativa realizada em conjunto com o enunciador e o leitor (co-enunciador). A percepção de um *ethos* a partir de um texto escrito deve necessariamente conceber que a superfície narrativa é uma sofisticada rede de artifícios lingüísticos e instruções a serem exploradas pelo leitor.

O leitor deve, portanto, a partir do tom que lê, representar um enunciador (que não é o autor da obra), de forma que essa representação desempenhe “o papel de um fiador que se encarrega da responsabilidade do enunciado” (MAINGUENEAU 1995: 139). Cabe, ainda, ao leitor imaginar e construir o caráter e a corporalidade de quem enuncia, o narrador (fiador), sendo que o “grau de precisão (da construção do caráter e da corporalidade do fiador) varia segundo os textos” (MAINGUENEAU 1999: 81). Para desempenhar essa

dupla construção, o leitor precisa estar atento a “índices de várias ordens fornecidos pelo texto” (idem).

Privilegiamos, assim, a tarefa do leitor na construção do *ethos* do locutor e buscamos, no capítulo seguinte, ressaltar as imagens que o ombudsman da Folha de S. Paulo<sup>1</sup> deixa no seu texto. O objetivo do trabalho é cumprir a função do leitor e apontar as construções de imagens possíveis no texto do jornalista da Folha responsável por defender o leitor. Analisaremos quinze publicações semanais do ombudsman, correspondentes aos meses de abril, maio, junho e julho de 2008.

Explicamos as partes do trabalho: dedicamos o primeiro capítulo para explicar o surgimento da função de ombudsman e as atribuições do cargo, bem como ele foi implantado no Brasil e na Folha de S. Paulo. O segundo capítulo trata da arte retórica e do percurso do estudo do *ethos* antes da lingüística se estabelecer como ciência. O terceiro capítulo aborda especificamente as discussões sobre *ethos* e priviligia, pelo recorte teórico do nosso trabalho, a definição de *ethos* feita por Dominique Maingueneau, que o define em termos puramente discursivos.

Após a definição do *ethos* e do papel do leitor na construção da imagem do locutor, uma vez que o *ethos* pode ser observado através das marcas textuais específicas deixadas quase sempre estrategicamente na superfície textual, dedicamos o quarto capítulo à análise das imagens do ombudsman da Folha nas suas publicações selecionadas para análise. Ainda no último capítulo, fazemos uma breve discussão sobre: a objetividade do jornalismo, por estar ligada ao indiiualismo e nosso trabalho tratar do *ethos* do jornalismo (podemos dizer a um *ethos* coletivo); a hierarquização dos valores que o ombudsman faz; e a relação do indivíduo e da máquina. A discussão se faz pertinente, antes da conclusão, para apontarmos algumas questões do futuro do jornalismo nessa era digital, em que o relacionamento com a máquina interessa bastante. Por fim, chegamos às

---

<sup>1</sup> Tratamos como Folha de S. Paulo o veículo de comunicação que pode ser abreviado por “Folha” durante o texto, que significa a instituição Follha.

conclusões das análises apresentadas e vemos que as imagens que o ombudsman constrói de si durante seu texto são dispositivos do bem falar para promover a adesão dos leitores ao seu texto.

# 1. OMBUDSMAN<sup>2</sup>

## 1.1 Definição e surgimento

Tentaremos explicar as ligações do gênero opinativo do ombudsman da Folha de S. Paulo com as suas condições de produção, tendo como base as práticas comunicativas. Falemos antes do surgimento e da história do cargo de ombudsman, das suas atribuições e do jornalista que ocupa a função atualmente no periódico Folha de S. Paulo. O histórico do cargo nos ajuda na definição das funções do ombudsman.

A figura do Ombudsman surgiu na Suécia no século XVI. Ele era um funcionário contratado pelo rei para controlar a atividade dos juízes do reino. O trabalho deu tão certo que o Ombudsman ganhou mais atribuições, passando também a atuar na administração pública. Em 1809, quando aconteceu a promulgação da Constituição, instalada pelo governo da pós-revolução burguesa, o parlamento sueco instituiu oficialmente a função de Ombudsman, que tinha status de ministro, tendo como tarefa fiscalizar os funcionários públicos e ouvir os cidadãos. A partir de 1967, a Suécia passou a ter três ombudsmen. Um deles controlava as atividades dos tribunais, órgãos fiscais, forças armadas e polícia. O outro, os assuntos sociais, a informação, a imprensa e a educação nacional. E um terceiro ficava encarregado dos assuntos da administração não controlados pelos outros dois.

O cargo de ombudsman não ficou restrito à Suécia: em 1919 a Finlândia, e em 1946 a Dinamarca, adotaram-no. A partir de 1950 mais de setenta países implementaram o cargo, destes doze na América do Sul e Caribe. Em geral o ombudsman tem um mandato com duração de quatro a seis anos, podendo ser renovado sem limites (a única exceção é a França, onde o mandato de seis anos não pode ser renovado). Atualmente o cargo da Folha tem mandato de um ano, podendo haver duas renovações de mais um ano cada.

---

<sup>2</sup> Como plural de ombudsman são admitidos *ombudsmans* e *ombudsmen*. Usaremos as duas formas.

No Brasil, em 16 de março de 1995, em João Pessoa-PB, foi fundada a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO), que pretende reunir todos os profissionais no cargo de ombudsman, bem como aqueles que exerçam atividades no campo da defesa da cidadania, direitos individuais e do meio ambiente. Muitas organizações brasileiras, dos mais variados ramos de atividades, implantaram o cargo de ombudsman nas últimas cinco décadas no Brasil. Como exemplo, temos a Bolsa de Valores de São Paulo, a Ouvidoria Pública de prefeituras, o Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu, o jornal Folha de São Paulo, entre outros.

O surgimento da função do ombudsman representou, de forma clara e inequívoca, um marco relevante no ainda incipiente processo de defesa dos direitos do cidadão perante o poder estatal. Em um estado até então caracterizado por vícios e práticas absolutistas, competia ao ombudsman, essencialmente, examinar a aplicação das leis por parte dos funcionários públicos, inibindo o cometimento de eventuais excessos e desmandos.

Quanto à iniciativa privada, no Brasil, o Código de Defesa do Consumidor – Lei 8078, em vigor desde 11 de março de 1991, instituiu um novo paradigma nas relações de consumo, resguardando os direitos dos consumidores e, em contrapartida, exigindo das empresas a melhoria da qualidade dos seus produtos e serviços. Por esta razão e da crescente competição existente no mercado, ficou notório que as empresas precisavam elevar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos e criar diferenciais de atendimento ao cliente. A função do ombudsman parece aqui mais ligada ao consumo do que à cidadania. Surgiu, desta forma, um campo fértil para a atuação do ombudsman, já que ao proporcionar um canal de comunicação direta com o seu mercado, as empresas buscavam também prevenir a multiplicação de potenciais conflitos oriundos das relações de consumo. Assim, a ouvidoria foi além de uma simples instância de comunicação com o público e passou a representar uma importante forma de mídia institucional e organizacional.

Na Administração Pública, onde o pioneirismo da disponibilização do

serviço coube à Prefeitura Municipal de Curitiba (1986), compete à ouvidoria receber reclamações, elogios, comentários e sugestões dos usuários, que visam a solução para o caso e ao aprimoramento da prestação do serviço público. A função o ombudsman parece aqui mais ligada à política.

Com base no conjunto de informações obtidas pela ouvidoria, é possível avaliar o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos, permitindo à administração identificar e corrigir eventuais pontos de estrangulamento da sua atuação, coibir excessos ou comportamentos abusivos e estimular a transparência e eficiência administrativa.

Por fim, torna-se importante ressaltar a dimensão ética da ouvidoria, no sentido de dar importância ao outro. Contudo, a excelência no atendimento de uma ouvidoria requer que a instituição esteja interessada em conhecer o seu público. Não se trata, pois, somente de ouvi-lo, mas de compreender a sua necessidade e buscar soluções adequadas em consonância com a legislação vigente. Esse empenho tem como consequência a melhoria da qualidade.

## **1.2 O ombudsman na imprensa**

Quanto ao surgimento do cargo de ombudsman na imprensa existe uma divergência. De acordo com a versão japonesa, o ombudsman foi criado em 1822, no Asahi Shimbun; já os americanos dizem que a função surgiu em 1967, em duas publicações dos EUA. A história dos ombudsmen brasileiros é valorizada, com a descrição das várias experiências de ouvidoria de imprensa. Porém, a mídia brasileira parece temer a função.

O primeiro jornal brasileiro a adotar o cargo foi a Folha de S. Paulo, em 1989, seguida por várias mídias, como os jornais Folha da Tarde(SP), A Notícia Capital(SC), O Povo(CE), Folha do Povo(MS), Diário do Povo(Campinas-SP) e Correio da Paraíba(PB); a revistas Imprensa; as rádios Bandeirantes(SP) e O Povo AM(CE); a PUC TV(MG) e Agência Nacional (propriedade do Governo Federal). Alguns jornais-laboratório de cursos de Jornalismo também criaram o

cargo e trouxeram um grande exemplo para a mídia brasileira, como o Campus (UnB), o Entrevista (Universidade Católica de Santos) e o Portal (PUCMinas/Arcos).

A mídia brasileira segue o modelo do ombudsman norte-americano, que tem seu melhor exemplo no diário The Washington Post. Por isso, adotou o nome "ombudsman", tão pouco sonoro, e que até hoje causa muita estranheza no público brasileiro, em vez de outras nomenclaturas como "defensor do leitor", "provedor dos leitores" e "mediador", utilizadas em outros países.

No modelo norte-americano, o ombudsman tem um papel muito crítico, criando uma polaridade entre público-jornalistas. A fiscalização e a denúncia são muito valorizadas, e o ombudsman se coloca como um advogado do cidadão. Já nos outros dois principais modelos, o francês (mediador) e o japonês (comitês de atendimento aos leitores), evita-se criar essa relação de conflito entre público e profissional de imprensa. Ao contrário, busca-se uma relação de harmonia entre esses dois personagens do processo comunicativo de mídia.

No Brasil, somente três experiências de ombudsman podem ser chamadas de consolidadas, com caráter duradouro, são a da Folha de S. Paulo, do diário O Povo e da rádio O Povo. Os outros meios de comunicação que investiram na criação do cargo não o mantiveram por muito tempo.

O ombudsman foi implantado em 1994 em O Povo e teve à frente a jornalista Adísia Sá, que se tornou uma referência para todos aqueles que querem discutir a função no Brasil. A implantação seguiu o modelo da Folha de S. Paulo. Passaram pelo cargo profissionais bastante críticos, como Lira Neto. Os ouvidores de O Povo trouxeram importantes análises e fizeram denúncias e críticas fortes, que serviram para trazer maior transparência ao periódico. No entanto, foram alvos de muitas pressões. Lira Neto, por exemplo, sofreu uma campanha de seus colegas de redação que fizeram um abaixo-assinado em solidariedade de um jornalista que havia sido criticado pelo ombudsman.

Adísia Sá recebeu retaliações mais fortes ainda. Ela foi vítima de um atentado em que jogaram ácido no seu veículo. Mas o pior foram as ameaças,

Adísia recebeu telefonemas assustadores como: "vai explodir uma bomba em seu prédio...", "cuidado você vai ser atropelada...", "seu carro vai pegar fogo...".

A rádio O Povo, da empresa proprietária do jornal que tem o mesmo nome, também teve uma experiência de ombudsman enriquecedora. Foi a segunda rádio brasileira com ombudsman. A primeira foi a rádio Bandeirantes, que também investiu bastante na função, mas acabou extinguindo o cargo, em 1998, quando o então ouvidor de imprensa recebeu uma boa proposta de trabalho e saiu da emissora.

A crítica pública na rádio O Povo é realizada através de um programa de trinta minutos chamado "Com a palavra o ouvinte". No programa não só o ouvidor fala, também opinam o editor executivo, o âncora do horário e pessoas convidadas.

A revista Imprensa, uma publicação mensal especializada em jornalismo, criou a figura do leitor/ombudsman. O primeiro a ocupar o cargo foi Juvêncio Mazzarollo, em outubro de 2000. Em sua primeira coluna ele descreveu o motivo por que foi convidado: Mazzarollo havia enviado um e-mail para a revista reclamando de erros gramaticais na publicação. O então editor Tão Gomes Pinto respondeu agressivamente às críticas: "Eu aqui preocupado com os destinos da humanidade e da civilização ocidental, fazendo o diabo para manter a revista em pé, e vem esse cara falar de vírgula e crase!?". Mas, depois, o editor voltou atrás, aceitou as críticas, e chamou esse leitor para ser ombudsman da revista.

O sucessor de Mazzarollo no cargo foi o próprio Tão Gomes, que criou o Caderno do Ombudsman, com oito páginas, em que fazia uma ampla análise da mídia. No entanto, na edição de junho de 2002, a revista informava que o então ombudsman estava abandonando o cargo para trabalhar em uma campanha eleitoral, e a função foi extinta.

Quase todos os meios de comunicação brasileiros se recusaram a adotar ombudsman, mas alguns pequenos jornais deram exemplo de cidadania mostrando que "tamanho não é documento" (expressão popular utilizada no país).

São exemplos os jornais de cidades de porte médio ou pequeno: como o Nosso Bairro (Campos – RJ) e o Pergaminho (Formiga – MG).

Alguns jornais-laboratório também têm criado o cargo, buscando conscientizar os estudantes de jornalismo da importância de meios de comunicação mais democráticos. Em alguns casos a função é ocupada por um professor (como no jornal Entrevista, da Universidade Católica de Santos), outros por alunos (como o Portal, da PUCMinas/Arcos, e o Campus, da Universidade de Brasília).

A experiência nos jornais-laboratório contribui para a reflexão sobre o trabalho do ombudsman. Uma boa proposta é criar projetos de ombudsman adaptados às características e ao papel social de cada mídia. Os meios de comunicação populares, estudantis, comunitários, ecológicos, precisam de ouvidorias que respeitem suas especificidades.

### 1.2.1 O ombudsman da Folha

O cargo de ombudsman na Folha foi criado com base nas experiências dos jornais “El País” (Espanha) e “The Washington Post” (EUA). Desde 1986, o diretor de redação Otávio Frias Filho e os secretários Carlos Eduardo Lins da Silva (atual ombudsman da Folha) e Caio Túlio Costa (primeiro ombudsman da Folha) acompanhavam o trabalho dos ombudsmen dos dois jornais, enquanto convidavam jornalistas para ocupar o cargo. Nenhum dos quatro convidados acima citados aceitou a função. A criação só foi oficializada em 20 de setembro de 1989, quando o correspondente em Paris, Caio Túlio, que precisava retornar ao país por causa de problemas particulares aceitou o cargo. A direção do jornal decidiu convidá-lo para ser o primeiro ombudsman do Brasil e da América Latina.

Caio Túlio é um jornalista da “nova geração” e foi um dos autores do “Manual Geral de Redação” e do livro “Seminário de Jornalismo”, ambos editados pela Folha de S. Paulo. Foi também o autor de “O que é Anarquismo”, livro da coleção Primeiros Passos, da Brasiliense. Ele foi indicado com um mandato de um

ano, com possibilidade de renovação por mais um ano, caso o jornal e ele estivessem de acordo.

Falemos das atribuições do cargo na Folha de S. Paulo, que nos interessa por ser nosso corpo de análise. O ombudsman da Folha tem quatro funções básicas: realizar a crítica diária do jornal; atender o leitor; supervisionar o painel do leitor; e fazer uma crítica dos meios de comunicação.

A crítica diária feita ainda na parte da manhã é encaminhada por volta do meio-dia à redação, às sucursais e aos correspondentes da Folha. Não é publicada. Normalmente, são duas ou três laudas nas quais o ombudsman aponta erros cometidos. Essa crítica é realizada a partir da leitura aprofundada da Folha e dos outros principais jornais do país – O Estado de S. Paulo, O Globo, Jornal do Brasil, Jornal da Tarde e Gazeta Mercantil.

A crítica diária era publicada até o ano passado. A Folha resolveu não mais publicá-la, alegando que ela estava sendo usada pela concorrência e instrumentalizada por jornalistas ligados ao Planalto. A decisão de cancelar a publicação diária do ombudsman resultou na não prorrogação do mandato do ombudsman anterior da Folha, Mário Magalhães, que condicionou sua permanência no cargo a que o jornal voltasse atrás na decisão.

O atendimento ao leitor, que parece a função principal do cargo, é feito por telefone (das 14h às 18h), por carta ou pessoalmente. O ombudsman passa a ser a “antena do jornal” junto ao leitor: recebe as reclamações, promove investigações e encaminha os problemas à redação.

Ele também supervisiona o painel do leitor, indica os erros que devem ser corrigidos e escolhe as cartas que merecem publicação. A liberdade de escolha do assunto pelo ombudsman fornece informações das condições de produção do discurso: ele pode silenciar algo que imagina polêmico ou coisa do tipo e comentar o que lhe parece conveniente ou menos comprometedor para seu emprego, já que, afinal, o cargo dura um e se estende, no máximo, até três anos e a estabilidade é de apenas mais seis meses. Sabemos que a carreira de jornalista é como outra profissão qualquer que necessita de trinta e cinco anos de

contribuição até a aposentadoria. O gênero que oscila entre o opinativo, o comentário e o livre, já não parece tão livre quando visto na questão do silenciamento de alguns assuntos, que compete ao ombudsman decidir pela publicação.

A quarta e última função que a Folha institui ao ombudsman é basicamente a que nos interessa na análise deste trabalho: fazer uma crítica dos meios de comunicação, publicada nas edições de domingo da Folha, que é a oportunidade que ele tem para mostrar o seu trabalho ao leitor. A publicação é geralmente composta por um texto principal, ocasionalmente um texto secundário, uma seção chamada retranca (em que se critica de forma curta a atuação da Folha) e, de vez em quando, uma ilustração. O ombudsman faz uma análise da atuação da Folha e dos outros jornais, aborda questões éticas e tira dúvidas que o noticiário deixa. Este é o nosso corpo de pesquisa: a publicação dominical.

Quando anunciada a criação do cargo de ombudsman na Folha, o primeiro na América Latina, em 23 de setembro de 1989, o jornal trouxe depoimentos dos ombudsmen do El País, José Miguel La Raya, e do The Washington Post, Richard Harwood. Eles falaram sobre o que muda no jornalismo com a presença do ombudsman. “É um maior controle. Os jornalistas sabem que o leitor tem como reclamar e que existe alguém acompanhando o jornal. Para cuidar da reputação, eles ficam mais rigorosos nas reportagens”, diz La Raya. “Depende dos jornalistas e como eles reagem. Eu acho que o ombudsman pode contribuir para se chegar a níveis mais altos. O jornal pode ser mais preciso, mais justo”, afirmou Harwood.

O cargo trouxe expectativas e já nasceu engajado à ONO – Organization of News Ombudsmen, com sede em Sacramento, Califórnia (EUA)<sup>3</sup>. Esta organização se reúne periodicamente e mobiliza os veículos de comunicação associados que têm a função de ombudsman no expediente, como segue a relação em ordem alfabética: Anniston Star, Arizona Daily Star, Atl. Journal-Constitution, Baltimore Sun, Boston Globe, Canadian Broadcasting, Cedar Rapids

---

<sup>3</sup> A Organização possui site para consulta no endereço <http://www.newsombudsmen.org>

Gazette, Charleston Post & Courier, Chicago Tribune, Diario de Noticias, Die Burger, Detroit Free Press, De Volkskrant, El Nacional, ESPN, Florida Times-Union, Folha de São Paulo, Ft. Worth Star-Telegram, France 2 Television, France 2 and 3 Television, Freedom Forum, Guardian, Hartford Courant, Kansas City Star, La Vanguardia, Le Monde, Louisville Courier-Journal, Minneapolis Star-Tribune, National Public Radio, News and Observer, New York Times, O Povo, Orlando Sentinel, Oregonian, Palm Beach Post, PBS, Plain Dealer (Cleveland), Poughkeepsie Journal, Público, Radio Canada, Sabah, Istanbul, San Antonio Express-News, Sacramento Bee, San Diego Union-Tribune, Salt Lake Tribune, Toronto Star, Virginian-Pilot e Washington Post.

### 1.2.2 A transição dos mandatos

Antes de Carlos Eduardo Lins da Silva, o ombudsman da Folha foi Mário Magalhães, que exerceu a função de 05 de abril de 2007 a 06 de abril de 2008. Ele não teve seu contrato prorrogado porque, segundo ele, “a Folha condicionou sua permanência ao fim da circulação das críticas diárias na internet” (FSP 06/04/08).

Na sua última publicação, dia 06 de abril de 2008, que ele intitulou “despedida”, ele conta os motivos pelos quais deixou o cargo e mostra pontos de indignação por ter sido pressionado e pontos em que concorda com a atitude da Folha. Diante da condição imposta pela Folha, ele afirma: “Não concordei. Diante do impasse, deixo o posto. (...) Sou o primeiro a ter como exigência, para renovar, o retrocesso na transparência do seu trabalho” (FSP 06/04/08).

Em outros momentos ele concorda com a Folha que a crítica diária estava sendo usada pela concorrência: “no ambiente de concorrência exacerbada do mercado jornalístico, idéias e sugestões do ombudsman são implementadas por outros diários. De fato, isso ocorre” (FSP 06/04/08). Ele também reconhece estar ciente da decisão da Folha não renovar o contrato: “A não-renovação do mandato é legítima, respeita a Constituição do jornal. Sua direção tem a

prerrogativa de convidar ou não o ombudsman a permanecer. E de estabelecer a normas” (FSP 06/04/08).

Como já vimos, com a saída de Mário Magalhães, o leitor perdeu seu acesso à crítica diária da Folha de São Paulo e se limitou a poder ler somente a crítica semanal, publicada aos domingos. Para o leitor e para a transparência jornalística, os danos são incalculáveis, porém a Folha é quem decide sobre a publicação ou não. Fato é que a função do ombudsman está sendo reduzida desde as prerrogativas do cargo, estabelecidas no manual de redação do jornal e já explicadas acima. Das quatro funções previamente estabelecidas ao ombudsman, praticamente ele só comenta diariamente para os jornalistas, atende aos leitores e comenta somente a atuação da Folha (e não mais de toda a mídia) aos domingos.

Creio que preciso concordar com o desagrado de Mário Magalhães ao enunciar que “a tendência mundial é de expansão da transparência das organizações jornalísticas. A novidade da Folha aparece na contramão” (FSP 06/04/08). O último texto de Magalhães está na íntegra nos anexos do trabalho (FSP 06/04/08).. Porém, como já dissemos, a Folha é uma empresa jornalística que busca o lucro. E com a saída do ombudsman em abril de 2008, contratou Carlos Eduardo Lins da Silva para ocupar o cargo. Ele assume o cargo em um momento de controvérsias, de prejuízos para a função e não comenta sobre o assunto em suas primeiras publicações.

A primeira publicação de Lins da Silva foi no dia 27 de abril, já que no dia 20 foi publicada uma entrevista sobre ele – que já usamos trechos neste trabalho – e no dia 13 não houve publicação do ombudsman. Ele comentou sobre credibilidade e influência, criticou o sensacionalismo e disse esperar que “a Folha não caia na vala comum de outros meios” (FSP 27/04/08). Não se tocou diretamente no assunto da não renovação de Magalhães, nem na não-publicação da crítica diária.

As próximas publicações também não comentaram nada a respeito do e seguiram com assuntos como: um novo caderno da Folha (04/05/08); o caso do

dossiê (11/05/08); o jornal não ser corte de justiça (18/05/08); erros repetidos com fotos (25/05/08). Até chegar no dia 01 de junho de 2008, quando ele aproveita o encontro anual da ONO (Organization of News ombudsman) para comentar sobre as prerrogativas da função do ombudsman. É neste texto que temos a visão de Lins da Silva sobre a função que ele ocupa na Folha e o que ele espera fazer durante seu mandato. O texto soa como uma reformulação do manual de redação da Folha, porém este é formulado pelo atual ombudsman e se apresenta como uma explicação dele para o leitor sobre como atuará no próximo ano. Por considerar importante a publicação, coloco-a integralmente no meio do texto para refletirmos sobre as funções do cargo.

Diplomata, não militar

O ombudsman é alguém à procura de soluções mutuamente satisfatórias para as partes em desacordo; é agente da conciliação, não do litígio

ENCERROU-SE<sup>4</sup> ontem em Estocolmo a conferência anual da ONO (Organization of News Ombudsmans), que congrega as cerca de cem pessoas que exercem o cargo em veículos de comunicação no mundo.

A capital da Suécia é o local mais apropriado para essa reunião, já que foi naquele país que a palavra nasceu e a função foi criada, em 1713, como explicou Par-Arne Jigenius, ombudsman do diário sueco "Dagens Nyheter".

Charles 12 era rei da Suécia, uma das maiores potências da época, com um território que incluía as atuais Letônia, Finlândia, Estônia, parte da costa alemã do Báltico e parte da Rússia. Ele ficou famoso pelas guerras que conduziu contra a Dinamarca e a Rússia, inicialmente com sucesso, mas encerradas com um revés tão caro ao país, que ele jamais voltou a ter a importância geopolítica que tinha na época.

Quando estava exilado na Turquia, influenciado por experiências similares que ali observara, Charles 12 criou o Gabinete do Supremo Ombudsman. A palavra vinha do sueco umbuds man, que significa representante.

Desde o início, apesar da imponência do título, o ombudsman só tinha poder para receber reclamações do

---

<sup>4</sup> A primeira palavra do texto o ombudsman sempre traz em letra maiúscula.

público, investigá-las e enviá-las aos departamentos do governo capazes de resolver soberanamente cada assunto. Charles 12 era um grande guerreiro. Mas quando resolveu estabelecer o ombudsman pensou como político sobre como conciliar de forma pacífica conflitos de interesses entre os cidadãos e o Estado.

Com o passar dos anos, o cargo inspirou tentativas similares em governos, empresas e, finalmente, a partir de 1967 (no "Courier-Journal" e no "The Louisville Times", em Louisville, Kentucky) em jornais e depois em outros veículos de comunicação.

O ombudsman é alguém que procura soluções mutuamente satisfatórias para partes em desacordo. É um agente da conciliação, não do litígio; promove a harmonia, não o dissenso. Seu modelo é o diplomata, não o militar.

Às vezes, em sociedades que se encontram em momentos de grande excitação ideológica, alguns podem idealizar o ombudsman como o encarregado de atacar, punir ainda que só pela humilhação pública quem consideram inimigos.

Não é isso que ele deve fazer. Não foi para isso que a instituição foi concebida. Nem na esfera do Estado nem na esfera da mídia.

A troca de idéias em Estocolmo entre profissionais de países tão diversos como Brasil, Turquia, EUA, Colômbia, Reino Unido, Estônia, Geórgia, Itália, África do Sul, Suíça, Austrália e Suécia, mostrou que, apesar de diferenças culturais, econômicas, políticas e sociais, a missão do ombudsman de mídia é clara.

Ela tem basicamente três dimensões, todas fundamentais. Uma é mediar os desentendimentos eventuais entre consumidor e produtor de informação. A segunda, estimular o aperfeiçoamento técnico do veículo em que trabalha. A terceira, ajudar a expandir a consciência pública sobre o papel dos meios de comunicação na sociedade e refinar a relação entre eles e ela.

Noutra feliz coincidência do encontro da ONO de 2008, a presidência da entidade é ocupada por uma jornalista de Kentucky, o Estado do sul dos EUA onde o primeiro ombudsman de imprensa trabalhou.

Ela é Pam Platt, do "Courier-Journal". Em seu bem-humorado discurso de abertura da conferência, comparou o que fazem os ombudsmans com recente aventura sua de navegar sozinha num caiaque na Flórida em rio cheio de jacarés. Para se sair bem nas duas situações ela recomenda

duas prioridades: nunca parar de remar e conhecer bem o caminho. Um bom conselho.

Devemos ressaltar a explicação da função do ombudsman de mídia que Carlos Eduardo Lins da Silva faz: “Ela tem basicamente três dimensões, todas fundamentais. Uma é mediar os desentendimentos eventuais entre consumidor e produtor de informação. A segunda, estimular o aperfeiçoamento técnico do veículo em que trabalha. A terceira, ajudar a expandir a consciência pública sobre o papel dos meios de comunicação na sociedade e refinar a relação entre eles e ela.

Depois de mostrar a despedida de Mário Magalhães e sua explicação ao público dos motivos pelos quais deixava o cargo e comentar o silêncio de Lins da Silva ao assumir o cargo e sua concepção da função do ombudsman, creio que podemos entrar no assunto da linguagem desse gênero jornalístico. Antes, no entanto, explicaremos a constituição do corpo de análise.

### 1.2.3 O mandato de Carlos Eduardo Lins da Silva

Carlos Eduardo Lins da Silva é o nono e atual ombudsman da Folha e assumiu o cargo em 24 de abril de 2008. Ao assumir o cargo, ele concedeu entrevista e disse acreditar que os jornais brasileiros vivem um momento contraditório. Pelo lado bom, não sofrem da crise de credibilidade que acomete os diários norte-americanos. Pelo ruim, estão perdendo o poder de influenciar a opinião pública. Segundo ele, está na hora de os jornais decidirem que papel vão ter na concorrência com outros meios, como a internet, as rádios e a TV.

Ele diz que a hiperlocalidade em que os jornais americanos apostam não deve ser o futuro do jornalismo impresso porque, para o provimento da informação local, a internet é um meio mais adequado: “você pode saber o cardápio do restaurante pela internet. Você não tem como prestar esse tipo de serviço nas páginas do jornal. Para mim, a saída para o jornal impresso é apostar na profundidade, na qualidade e ter mais foco, tratar de menos assuntos. Porque

isso a internet não pode dar”. O jornal impresso, segundo ele, precisa procurar o tipo de conteúdo em que ele se sai melhor, em vez de insistir em competir com a internet naquilo que ela pode oferecer com mais comodidade para o leitor.

Carlos Eduardo Lins da Silva afirma que é natural que esse modelo que ele defende tenha menos leitores que o modelo atual porque esse novo jornal não deverá atender a todo o universo de possíveis leitores. Ele deve ser dirigido para uma parcela mais específica da população. Pode ter menos circulação, mas gastará menos com papel e poderá ter mais publicidade, focada para aquele público. E o mais importante, ele pode ter mais influência social do que esse jornal dirigido ao público em geral, que é muito caro para ser produzido. A proposta de mudança parece bastante estrutural para uma empresa como a Folha de S. Paulo, que tem seu público tradicional de leitores e que depende dele para continuar economicamente “saudável”, enquanto inserida no sistema capitalista que visa ao lucro.

Estamos em um ano de eleição em que os jornais sempre são acusados de tomar partidos e de prejudicarem a imparcialidade. O ombudsman, como ouvidor, se encontra em uma posição crítica entre o jornal e o leitor, mas ele afirma que esse será um dos desafios do mandato: “eu acho que o jornal tem o direito de endossar um candidato. Não acho que deva, mas tem o direito. Por outro lado, no noticiário, o jornal não tem o direito de endossar um candidato. Ele tem que fazer uma cobertura o mais próximo possível do isento. Como você sabe, não existe objetividade absoluta”. Mas ele afirma existir algo próximo disso, que é “equilibrar o espaço dado aos candidatos, não adjetivar, dar enfoque mais ou menos justo para os principais concorrentes”.

Ele diz não gostar muito da palavra fiscalização, mas a observação que vai fazer será baseada nisso: “tem que haver equilíbrio e o máximo de isenção possível. É claro que nunca ninguém ficará satisfeito. Mas a medida do sucesso é sempre ser atacado de todos os lados. Quanto mais ataques o jornal receber de todos os lados, mais próximo do equilíbrio ele estará”.

Alguns fatores relacionados ao gênero do ombudsman influenciam a produção do discurso. A própria forma de veiculação define o público alvo, que são os leitores da Folha de S. Paulo de domingo que se interessam pelo texto. Desta forma, deve-se compreender que não são todas as pessoas que têm acesso ao periódico impresso e que o texto escrito apresenta diferenças e limitações em relação ao oral da retórica, ao televisivo com os recursos audiovisuais e ao publicitário, que dispõe do auxílio de imagens. Se o meio de publicação fosse um comentário na televisão em horário nobre, seria necessária uma adequação do texto para o público.

### **1.3 O corpo de análise**

Definiremos o corpo de análise do trabalho para, a partir de agora, iniciarmos a inserção de trechos do texto do ombudsman e analisarmos de acordo com a apresentação da teoria.

Os dados a serem analisados foram coletados do site da Folha On Line, parceira da Folha de S. Paulo. Neste site ficam expostas todas as publicações dominicais do ombudsman da Folha, já que depois das mudanças explicadas anteriormente, somente a coluna do domingo é publicada no jornal e no site. As críticas internas e a crítica diária ficaram restritas ao pessoal da redação.

Para o presente trabalho, selecionei as publicações do mês de abril, maio, junho e julho de 2008. Este período foi de transição do ombudsman Mário Magalhães, que publicou pela última vez no dia 06/04/08, para Carlos Eduardo Lins da Silva, que assumiu publicou seu primeiro texto em 27/04/08. Durante o período de transição, não houve publicação no dia 13/04/08 e no dia 20/04/08 foi publicada a entrevista com o novo jornalista a assumir o cargo.

Assim, já explicamos como foi a troca de mandato, expusemos alguns trechos da última publicação de Mário Magalhães e a entrevista e início das

publicações de Lins da Silva. Propus seguir até o mês de julho para termos textos e parâmetros para analisar as publicações de Lins da Silva.

Creio já ter esclarecido a seleção dos dados e justificado o recorte feito. Seguimos agora com a explicação e análise da linguagem utilizada pelo ombudsman no seu gênero jornalístico.

#### **1.4 A questão da linguagem**

O ombudsman da Folha é responsável pelo relacionamento e comunicação de três lados: a chefia de redação, os jornalistas e o público leitor. Assim, um dos temas mais importantes em relação ao ombudsman de imprensa é a linguagem. Vamos entender a relação entre as partes e a função do “mediador”.

O ombudsman cumpre a função de falar do ponto de vista do leitor, defendendo-o em relação aos erros jornalísticos cometidos pela equipe de jornalismo e aprovada pela chefia de redação. Mas, ao mesmo tempo, ele está empregado por essa empresa jornalística e deve manter uma ética ao falar e interrogar. Assim, a linguagem muitas vezes se mostra cheia de expressões como: “é evidente que”, “fica claro que”. Como nos trechos: “É indiscutível que a facilidade de achar documentos” (FSP 08/06/08), “Claro que o assunto tem a sua importância relativa” (FSP 11/05/08), “É óbvio que a mídia precisa cobrir o caso Isabella” (FSP 27/04/08). Estas expressões utilizadas pelo ombudsman nos indicam a construção de uma imagem do enunciador, porém agora trataremos especificamente da questão da linguagem.

Falemos mais especificamente do texto do ombudsman, que apresenta um grande desvio com relação aos padrões jornalísticos. Por exemplo, as estratégias proibidas nos demais textos jornalísticos, como o uso da primeira e segunda pessoa, e o pronome de tratamento “você”, são utilizadas em grande quantidade nos textos do ombudsman. Como exemplo temos a última publicação do ombudsman anterior da Folha, Mário Magalhães, publicada em 06/04/2008. Nos quatro primeiros parágrafos ele usou quinze vezes a primeira pessoa. As

utilizações são de verbos conjugados em primeira pessoa, como “concordei”, “deixo”, “assumi”; pronomes possessivos como “minha permanência”, “a minha sabia que”, “meu mandato”; marcas do futuro, “leria as edições”; e pronomes pessoas do caso oblíquo, como “se alguém me chamar” e “a reivindicação me foi apresentada” (FSP 06/04/08). Assim, ele tenta criar uma relação de proximidade com os leitores, e de distanciamento com os jornalistas.

As colunas de ombudsman também são, às vezes, bem-humoradas e possuem um texto bem dinâmico (com o uso constante de frases curtas, trocadilhos,...). “A resposta significaria romper o compromisso de sigilo com a fonte. Um ministro disse que eu perguntei. Não é verdade.” FSP (06/04/08). “E de estabelecer as normas. Não há quebra de contrato, e sim respeito”. (FSP 06/04/08). “Era uma ilustração do fato do dia. Na sexta, a ministra esteve com o Presidente Lula em solenidade amena. E a Folha publicou, na edição nacional, foto dela, sorridente e simpática” (FSP 11/05/08). “...estaria dando um tiro no pé. É verdade. Por que a Folha o faria? Uma hipótese é que estaria apostando...” (FSP 15/06/08). “Ser visto como imparcial por todos é impossível. O pior é que não basta ser: é preciso parecer ser. Nestes três casos, a Folha muitas vezes não pareceu ser” (FSP 15/06/08). “Pode ser uma saída. Mas nos Brasil, ao menos em futebol, o que mais interessa é o jogo em si. Por isso, o importante é investir em talento e inteligência. A Folha já tem excelentes colunistas, que fazem a sua parte. Precisa pensar mais em como superar as dificuldades no noticiário” (FSP 29/06/08). “Agora, não é mais. Deveria ser. A greve lhe dá uma chance para que seja de novo” (FSP 06/07/08). .

Mas a característica mais importante do discurso do ombudsman é o uso de várias estratégias buscando estimular o diálogo com os leitores. Para criar uma relação de proximidade com o público, o ombudsman fala com o leitor e demonstra que trabalha para ele. “Coluna Paineis disse que não; leitor não sabe quem está certo” (FSP 06/04/08). “Vários leitores lembraram-se”, “o que os leitores da Folha majoritariamente têm pedido”, “leitores manifestaram estranheza” (FSP 27/04/08). O ombudsman também utiliza o imperativo para mostrar um diálogo

direto com o leitor, como se falasse para ele diretamente: “Veja o recente exemplo de Mayhill Fowler, que entrevistou o ex-presidente Bill Clinton se passando por simples eleitora e entro em reunião do candidato Barack Obama identificando-se como voluntária de sua campanha” (FSP 22/06/08).

Algumas vezes o ombudsman faz perguntas ao leitor, uma forma de estimulá-lo a participar de um diálogo. “O que ele pensa disso e daquilo? Por vezes, a resposta se encontra nos apontamentos do dia” (FSP 06/04/08). Também ele utiliza as interrogações para ganhar a adesão do leitor no que ele afirma: “que segredo sobrevive a centenas de destinatários?” (FSP 06/04/08). Além de questionar, algumas vezes, ele próprio aponta as hipóteses para o leitor: “É verdade. Por que a Folha o faria? Uma hipótese é que estaria apostando num futuro governo tucano...” (FSP 15/06/08).

Buscando criar uma relação informal com o público, ele utiliza muito a primeira pessoa. “Eu li 67 mensagens enviadas ao jornal sobre o assunto” (FSP 27/04/08); “Dediquei um terço da coluna de 1 de junho ao tema: a reportagem tratava de forma desigual...” (FSP 15/06/08). Esta postura deixa os leitores mais a vontade para o procurarem.

Com os jornalistas o ombudsman também dialoga. No entanto, ao contrário do que ocorre com os leitores, a interlocução com os profissionais de imprensa é conflituosa. Como afirma Jairo Mendes em sua análise do ombudsman publicada na Folha de S. Paulo em novembro de 1996, “o representante do leitor” descreve os jornalistas como profissionais sem ética e incompetentes. Nas colunas analisadas eles são chamados de “ingênuos”, “ignorantes”, “insistentes”(chatos), “mórbidos”, “complicados”, “desconhecedores das normas gramaticais”, “oportunistas”, “incompetentes”, “desrespeitadores”, entre outras coisas. Não nos ateremos à comunicação do ombudsman com a redação porque a Folha restringiu o acesso ao leitor e parou de publicar. Trataremos apenas da coluna dominical publicada para o leitor e partiremos agora para a questão do ethos do ombudsman.

## 2 A ARTE RETÓRICA: ANTES DA LINGÜÍSTICA

A retórica é uma das disciplinas humanas mais antigas e também a que mais atravessou fronteiras, marcando-se como uma das mais estudadas em vários países e idiomas. Entendemos, então, que a literatura, que se apresenta como o maior acesso à cultura e às civilizações gregas, foi, em certa medida, moldada pela arte retórica.

Considera-se que desde a *Ilíada* e a *Odisséia* de Homero, que são compostas por assembléias e discursos, a Grécia passou a se preocupar com a arte de bem falar, imprescindível para o herói. Atenas tinha Péricles como seu primeiro orador, que fez a cidade se conscientizar do seu gênero e destino. Desta forma, podemos afirmar que Péricles era a união da antiga Grécia, espontânea e poética de Homero com as tragédias gregas, à Grécia da prosa, da política e da ciência.

A origem da Retórica está, contudo, na Sicília, por volta de 485 a. C. quando Gélon e Hierão povoaram Siracusa e distribuíram terras pelos mercenários promovendo deportações e expropriações. Quando no restabelecimento da ordem, o povo instaurou muitos processos, com júris populares, que forçaram à utilização da comunicação oral. A necessidade de os cidadãos se defenderem levou à criação de uma arte ensinada nas escolas e, assim, surgiram os primeiros professores de Retórica. Este momento foi simultâneo à demonstração das habilidades retóricas de Péricles em Atenas e à publicação do primeiro manual de retórica por Córax e Tísias de Siracusa, como explica Manuel Alexandre Júnior, na introdução da obra *Retórica* de Aristóteles, que permeia a base teórica do presente trabalho.

Segundo Quintiliano, existem quatro definições para a Retórica. A primeira das definições mostra Górgias como o mais célebre dos que seguiram a vertente retórica porque reconhecia a força de persuasão contida na emoção e apresentava o orador como um guia de almas mediante uma espécie de encantamento. Córax e Tísias apresentavam uma retórica preocupada com a

disposição, as partes do discurso, enquanto Górgias valorizava o estilo e a composição, relacionados com a elocução. Segundo Roland Barthes (1975, p. 152), Górgias submeteu “a prosa ao código retórico, propagando-a como discurso erudito, objeto estético, ‘linguagem soberana’, antepassado da ‘literatura’”.

As quatro apresentam diferenças que refletem preocupações distintas, tanto sobre a natureza e a finalidade da retórica como sobre os seus objetos e conteúdo ético. Assim, para alguns mestres em retórica, esta se apresentava como uma arte, enquanto para alguns filósofos ela não passava de uma experiência de valor didático relativo.

Quanto à finalidade, os autores clássicos não diferenciam muito bem o nível teórico da retórica e o nível prático da eloquência. Eles têm em mente a prática oratória e não a sua teoria. Desta forma, para Aristóteles o fim da retórica é a capacidade de descobrir os meios de persuasão, e não a persuasão em si; já para Quintiliano, o fim é falar bem, não só persuadir.

Enquanto alguns autores entendem a retórica aplicável a três gêneros do discurso público (deliberativo, judicial e epidítico), outros a admitem aplicável a qualquer outro assunto. Cícero entende o orador ideal como o capaz de falar bem de qualquer assunto.

Existem divergências também em relação à ética da Retórica. Platão admite que a Retórica deve ser eticamente responsável e comprometida; Aristóteles, que deve haver uma neutralidade ética e que ela depende do orador utilizar com responsabilidade as técnicas retóricas (e a responsabilidade não recai sobre o sistema retórico em si); Quintiliano apresenta o orador capaz de falar bem, que inclui falar de uma forma eticamente aceitável.

Citemos a introdução escrita por Manuel Alexandre Júnior, do livro Retórica, de Aristóteles, falando a respeito desta arte:

quando dizemos que ela é a arte de falar bem e de persuadir, a arte do discurso ornado e a arte do discurso eficaz, estamos simplesmente a tentar estabelecer a relação entre as duas maneiras de definir a retórica, de ligar o ornamento e

a eficácia, o agradável ao útil, o fundo e a forma. Quando os antigos dizem que a retórica é a arte do bem falar, fazem-no na consciência de que, para se falar bem é necessário pensar bem, e de que pensar bem pressupõe, não só ter idéias e tê-las lógicas e esteticamente arrumadas, mas também ter um estilo de vida, um viver em conformidade com o que se crê (ARISTÓTELES, 2006, p. 24).

Admitindo a Retórica como constituída por uma lei moral, pois o próprio Aristóteles afirma que é principalmente ao caráter moral que se deve a persuasão, Bourdaloue (1864, p. 45) apud Aristóteles (2006, p. 25) afirma que: “a lei moral é a primeira e a última de todas, aquela pela qual cada uma das outras se fortifica e completa. É por isso que, com razão, os antigos faziam da virtude a condição essencial da eloquência, definindo o orador como um *uir bonus dicendi peritus*”.

Abordaremos no presente capítulo fundamentalmente a Retórica proposta por Aristóteles (2006) apresentada por ele como a outra face da dialética, já que ambas tratam de questões mais ou menos relacionadas ao conhecimento comum e não correspondente a nenhuma ciência em particular. É fato que todas as pessoas se inscrevem no contexto de uma ou de outra, pois todas tentam, de certa forma, questionar e manter um argumento (como se faz na dialética), acusar ou defender-se (como se faz na Retórica). A grande maioria das pessoas o faz despercebidamente, outras por costume, e já que são admitidas as duas possibilidades podemos afirmar que seria possível também realizar através de um método. Já que são sucedidos tanto os que agem por hábito quanto os que agem espontaneamente, podemos afirmar que se trata do estudo de uma arte.

## **2.1 A Retórica de Aristóteles**

A explicação da arte Retórica será baseada na obra de Aristóteles (2006), que pode ser considerado o primeiro pesquisador científico, no sentido do termo, por ter se empenhado em considerar todas as manifestações do conhecimento humano como ramos de um mesmo tronco. Devemos, assim,

entender que Aristóteles não idealizou ou convencionou princípios criados por ele para persuadir e convencer, mas apresenta a Retórica como produto da experiência de oradores habilidosos e da análise de suas estratégias para ajudar a exercitar corretamente as técnicas de persuasão.

Aristóteles nasceu em Estagira, Macedônia, em 384 a.C, e, por isso, é chamado de “o estagirita”. Foi discípulo de Platão por vinte anos e após a morte do mestre instalou-se em Asso e depois Lesbos, até ser chamado à corte de Filipe da Macedônia em 343 para cuidar da educação de seu filho, que foi conhecido na história como Alexandre, o Grande. Voltou a Atenas em 333, fundou o Liceu e dedicou treze anos ao ensino e elaboração da maior parte de suas obras, que foram quase todas perdidas, exceto a Constituição de Atenas, descoberta em 1890. As que temos acesso hoje resultam de notas, cursos e conferências do filósofo, ordenadas por alguns discípulos e depois por Andronico de Rodes em 60 a.C.

Como nenhum filósofo antes dele, Aristóteles compreendeu a necessidade de integrar o pensamento anterior à sua pesquisa. Dessa forma, começa tentando resolver o problema do conhecimento do ser a partir das antinomias acumuladas por seus predecessores: unidade e multiplicidade, indetida e mudança, intelectual e sensível. O seu realismo, em contraposição ao dualismo de Platão (a inteligência separada do mundo das coisas sensíveis), explora a experiência e nela mesma insere o dualismo entre o inteligível e o sensível.

Aristóteles censura Platão por ter trilhado um caminho ilusório, que retira a natureza do alcance da ciência, e visa restabelecer a unidade do homem consigo mesmo e com o mundo. Aristóteles se apóia na psicologia e diferencia a existência do ser na inteligência e nas coisas: o intelecto ativo da primeira capta o que as coisas têm de inteligível e restabelece um plano de homogeneidade.

Para Aristóteles, os que compuseram tratados de retórica até a época ocuparam-se somente de uma parte da arte (e aqui ele fala do mau uso da retórica por se concentrarem no estímulo de uma resposta emocional), pois só os

argumentos retóricos são próprios dela e tudo o resto é acessório. Ele os critica por dedicarem a maior parte de seus tratados a questões exteriores ao discurso e não abordarem os entimemas, que equivalem ao silogismo retórico.

Expliquemos agora melhor alguns dos termos utilizados acima. Os argumentos Retóricos são as provas, isto é, o meio de persuasão. Aristóteles a divide em duas categorias: artísticas e não artísticas; as primeiras são classificadas em: prova ética (*ethos* – imagem que o orador constrói), prova lógica (*logos* – os argumentos lógicos) e prova emocional (*pathos* – as emoções que o orador suscita no auditório).

As matérias externas ao discurso são descritas como arte (como exemplo temos as partes do discurso), pois, ao cuidar dessas questões, a preocupação recai somente no modo como poderão criar no juiz uma certa disposição. Mas sobre as provas artísticas, ou seja, sobre aquilo que afinal torna o leitor hábil no uso do entimema, as indicações não avançam.

O método artístico (sentido estrito da retórica) é o que se refere às provas por persuasão, que é uma espécie de demonstração, já que somos persuadidos principalmente quando algo é demonstrado. É próprio de uma mesma faculdade discernir o verdadeiro e o verossímil, já que os homens têm uma inclinação natural para a verdade. Assim, discernir sobre o plausível é discernir sobre a verdade.

Dessa forma, a Retórica se torna útil porque a verdade e a justiça são por natureza mais fortes que seus contrários. Além disso, ainda que utilizando a ciência mais exata, seria difícil persuadir determinados tipos de auditórios, pois o discurso científico é próprio do ensino, que aqui é impossível, já que é necessário que as provas por persuasão e os raciocínios se formem de argumentos comuns, como Aristóteles (1967) já disse em *Tópicos* a propósito da comunicação com as multidões. Além disso, é preciso ter a capacidade de argumentar persuasivamente sobre coisas contrárias, mas não para tomar posição de uma ou da outro, pois não se deve persuadir o que é imoral, mas para que sempre que

alguém argumentar contra a justiça, nós próprios estejamos aptos a refutar os seus argumentos.

Aristóteles (2006, p. 94) explica sobre a função da retórica: “é também evidente que ela é útil e que a sua função não é persuadir mas discernir os meios de persuasão mais pertinentes a cada caso, tal como acontece com as outras artes”.

O orador na época clássica desempenhava liderança e tinha função ativa no tribunal enquanto que no período romano a palavra orador passou também a significar retor, educador, professor de retórica. O esforço de Aristóteles é para mostrar, portanto, que os prejuízos da retórica não estão ligados à arte ou à faculdade oratória, mas à intenção moral do orador.

Então, retórica é a capacidade de descobrir o que é adequado a cada caso com fim de persuadir. Diferentemente de todas as outras artes, que são apenas instrutivas e persuasivas nas áreas de sua competência, a retórica tem a faculdade de descobrir os meios de persuasão sobre qualquer questão e, por isso, suas regras não são aplicáveis a nenhum gênero específico.

## **2.2 As naturezas das provas**

Como já dissemos, as provas de persuasão são de dois tipos: artísticas e não artísticas. As primeiras são todas as que se podem preparar pelo método ou por nós mesmos, são próprias da arte retórica. As últimas não fazem parte da retórica, não podem ser produzidas e já existem antes, por exemplo, testemunhos, documentos escritos – essas não fazem parte da arte retórica. Portanto, utilizamos as provas não artísticas - que já existem -, e inventamos as artísticas.

Relembramos também as três naturezas das provas por persuasão: as do *ethos*, que se apóiam no caráter moral do orador; do *phatos*, que estão no modo como se dispõe o ouvinte; e do *logos*, que residem no próprio discurso.

Pode-se persuadir pelo caráter moral quando o orador se mostra digno de fé, já que acreditamos mais rápido nas pessoas honestas, nas que mostram

pleno conhecimento e segurança do que falam e nas que não dão margem para a dúvida. Contudo, é imprescindível que esta confiança no caráter do orador seja construída pelo discurso, não tendo importância aqui uma opinião prévia.

é necessário que esta confiança seja resultado do discurso (...); pois não se deve considerar sem importância para a persuasão a probidade do que fala, como aliás alguns autores desta arte propõe, mas quase se poderia dizer que o caráter é o principal meio de persuasão (ARISTÓTELES, 2006, p. 96).

Isso explica porque dedicaremos o presente trabalho para estudar especificamente as provas por persuasão fornecidas estritamente pelo *ethos*, ou seja, pelo caráter moral do orador. Esta categoria de provas, apesar de ser o principal meio de persuasão da arte retórica, acabou sendo pouco discutida e utilizada nos últimos tempos. O próprio Aristóteles diz que os tratados de retórica anteriores a ele davam importância somente às emoções (*pathos*). Em obra dedicada à retórica de Aristóteles, Chaim Parelman (2002) também pouco fala do *ethos* e discute basicamente o *logos*, isto é, a base argumentativa da arte. Devemos, assim, citar os trabalhos de Dominique Maingueneau, na área de Análise do Discurso de linha francesa, como o principal autor contemporâneo que trabalha com o caráter moral do orador – não exatamente no sentido de persuasão da arte retórica, mas na composição da cenografia e da corporalidade do enunciador. Seguimos, assim, na realização do presente trabalho que explica as três provas por persuasão, mas focará a sua análise nas provas fornecidas pelo *ethos*.

A persuasão pela disposição dos ouvintes acontece quando estes são levados - e sempre o são - a sentir emoção por meio do discurso, pois os juízos que emitimos estão diretamente ligados a nossos sentimentos. O juízo emitido quando sentimos alegria é diferente do de quando sentimos tristeza, amor ou ódio. É desta classe de persuasão que se ocupam os autores atuais de arte retórica e

que Aristóteles retoma quando fala das paixões e define os sentimentos no *Retórica II*.

Enfim, a persuasão também pode se dar pelo raciocínio, ou seja, pelo discurso. Isso acontece sempre quando se demonstra a verdade a partir do que é persuasivo em cada caso particular.

Como se pode obter as provas por persuasão de três formas, fica claro que delas só podem vir quem for capaz de formar silogismos, isto é, raciocinar logicamente e refletir sobre os caracteres, sobre as paixões e sobre as virtudes. Assim, Aristóteles coloca a retórica como:

um rebento da dialética e daquele saber prático sobre os caracteres a que é justo chamar política. É por isso também que a retórica se cobre com a figura da política, e igualmente aqueles que têm a pretensão de a conhecer, quer por falta de educação, quer por jactância, quer ainda por outras razões inerentes à natureza humana (ARISTÓTELES, 2006, p.97).

Assim, podemos entender a Retórica como parte da dialética. Como já exposto, nenhuma das duas é uma ciência, por não tratar de um assunto em específico, mas se fizam como “mera faculdade de proporcionar razões para os argumentos” (ARISTÓTELES, 2006, p. 97).

Aristóteles, quando relaciona a retórica e a dialética, evita o uso de categorias formais de gênero e espécie. Ele afirma que a retórica é uma atividade paralela à dialética, e não que ela é uma espécie de dialética, já que contém elementos que dela não são próprios como o *ethos* (efeito persuasivo do caráter) e o *phatos* (as emoções) (Cf. KENNEDY, 1991).

Também devemos entender que o persuasivo é persuasivo para alguém. A Retórica não teoriza sobre o provável para o indivíduo, mas sobre o que parece verdade para pessoas de uma certa condição, como também faz a dialética. Kennedy (1991) explica que a dialética constrói a sua prova sobre a opinião geral, da maioria ou dos sábios. Nos topicos I 10, 104ss., encontram-se as

condições para uma proposição dialética: que ela pareça crível aos sábios, sem que ao homem comum pareça não-crível.

Podemos agora, então, rascunhar o cenário encontrado pelo orador. A função da retórica consiste em tratar das questões sobre as quais deliberamos e para as quais não dispomos de artes específicas. Isso perante um auditório incapaz de ver muitas coisas ao mesmo tempo ou de seguir uma longa cadeia de raciocínios. Nós deliberamos sobre as questões que parecem admitir duas possibilidades de solução, já que ninguém delibera sobre as coisas que não podem ter acontecido, nem vir a acontecer.

Já dissemos que o exemplo é um indução e agora acrescentamos que ele não apresenta relação da parte para o todo, nem do todo para a parte, nem do todo para o todo, mas apenas da parte para a parte, do semelhante para o semelhante. O exemplo funciona quando os dois termos são do mesmo gênero, mas um é mais conhecido do que o outro e este é usado como amostra.

### **2.3 Os gêneros do discurso**

Começemos por explicar que o discurso comporta três elementos: o orador, o assunto e o ouvinte. Já que o fim do discurso refere-se ao ouvinte, é necessário que este seja espectador ou juiz. O que se pronuncia sobre o futuro pode ser um membro de assembléia; o que se pronuncia sobre o passado pode ser o juiz; o que fala sobre o talento do orador pode ser o espectador.

Assim, em uma deliberação temos o conselho e a dissuasão, em um processo judicial temos a acusação e a defesa, e no epidítico temos o elogio e a censura. Os tempos também são diferentes em cada gênero: deliberativo usa mais o futuro; o judicial, mais o passado; o epidítico, mais o presente, porém, às vezes, evoca o passado e supõe sobre o futuro. A finalidade também difere: para o que delibera o fim é o conveniente e o prejudicial; para o que julga, o justo e o injusto; e para o que elogia ou censura, o belo e o feio.

Desta forma, o orador (deliberativo, judicial ou epidítico) deve ter premissas sobre o impossível, se algo aconteceu ou não, se virá ou não acontecer, sobre o grande e o pequeno, o mais e o menos, o geral e o particular. Em vez de detalhar cada um deles, focaremos apenas o gênero epidítico.

### 2.3.1 Gênero epidítico

Pratica a retórica epidítica aquele que elogia e censura. Para tanto, utiliza-se, principalmente, o tempo presente, evocando, às vezes, o passado e fazendo previsões do futuro. Segundo Aristóteles, ao mesmo tempo que falarmos destas questões, estaremos também a mostrar aqueles meios pelos quais deveremos ser considerados como pessoas de um certo caráter. Esta era a segunda prova; pois é pelos mesmos meios que poderemos inspirar confiança em nós próprios e nos outros no que respeita a virtude. Dessa forma, podemos concluir que, quem fala do belo e do feio e da virtude e do vício deve ser considerado de um certo caráter, pois é o meio de se inspirar confiança.

Podemos definir o belo como o que é digno de louvor, o que é bom, agradável e digno de elogio. Já a virtude é o poder de produzir e conservar os bens e a faculdade de fazer o bem e seus elementos são: a justiça, a coragem, a temperança, a magnificência, a magnanimidade, a liberalidade, a mansidão, a prudência e a sabedoria. Tudo o que a virtude produz é necessariamente belo. Portanto, o belo procede da virtude.

Assim, buscando sempre o elogio ao belo, devemos entender três estratégias do discurso epidítico (entenda-se estratégia como recursos de argumentação para atingir o belo e a virtude): a de assumir como idênticas as qualidades próximas, a da escolha e a da amplificação.

Na primeira, deve-se sempre aproximar os adjetivos, assumindo as qualidades como idênticas e aproveitar sempre no sentido mais favorável. Os exemplos são apresentar um homem simples também como honesto; o arrogante, como magnificente e digno.

A segunda estratégia reforça que o homem honesto age por escolha. Portanto, é preciso se empenhar para mostrar que ele agiu por escolha e que agiu assim por muitas vezes. Assim, deve-se mostrar que as causalidades e as coincidências também foram atos intencionais, pois com muitas ações semelhantes, parece que elas são sinais de virtude e intenção.

Por último, a amplificação é um recurso a ser empregado para ressaltar a virtude do orador. Por exemplo, um homem agir só, ou ter a iniciativa ou ter a parte mais relevante na ação demonstra coisas belas e virtuosas. Portanto,

se nele não se encontrar matéria suficiente para o elogio, é necessário compará-lo com outros, como fazia Isócrates, por não estar habituado à oratória judicial. Deve-se, porém, comparar com pessoas de renome, pois resulta amplificado e belo se se mostrar melhor que os virtuosos (ARISTÓTELES, 2006, p. 130).

A amplificação encaixa-se nas formas de elogio, pois consiste em superioridade, e a superioridade é uma das coisas belas.

Deve-se acrescentar, ainda, que é importante ter em conta as pessoas ante as quais se faz o elogio. Já que o belo também é o que proporciona a honra, e o honroso é variável para cada auditório.

### 2.3.2 A coerência entre caráter e atitude

Aristóteles (2006, p. 193-201) define os tipos de caráter de acordo com as paixões, os hábitos, as idades e a fortuna. Assim, o caráter do jovem é mais inclinado a fazer o que ele deseja e isso inclui os desejos corporais. Ele é irritado, impulsivo, deixa se levar pela ira, porém é otimista, gosta do excesso, de honrarias, da vitória e tem coragem.

O idoso não tem o otimismo do jovem, nem a coragem, nem os desejos, por já ter vivido muito e ter sido enganado. Como já viveu bastante, ele não espera mais o futuro como o jovem, ele se prende ao passado, por isso, falam

demasiadamente. O idoso ainda não consegue afirmar categoricamente alguma coisa, sempre está envolto pelo talvez, pois é desconfiado devido à sua experiência e se mostra pessimista e receoso.

Já o caráter dos que estão no auge da vida é intermediário. Eles não cometem excessos e estão no exato equilíbrio entre o jovem e o idoso. Não são nem tão confiantes, nem tão desconfiados, nem corajosos, nem covardes. No que concerne ao auge da vida vale lembrar que Platão enquadrava que o auge físico da mulher se daria aos 20 anos, o do homem aos 30. Já Aristóteles (2006, p. 198) afirma que o corpo atinge seu auge físico entre os 30 e 35. O que ambos concordam é que a maturidade intelectual é atingida aos 49 anos, exatamente a idade com que Aristóteles teria se dedicado aos trabalhos da Retórica.

Continuando sobre os caracteres, o dos nobres comporta uma certa tendência para o desprezo. O dos ricos se assemelha a um louco afortunado, pois são soberbos, orgulhosos e petulantes porque vivem no luxo e fazem ostentação da sua felicidade. Já os poderosos são mais viris e ambiciosos que os ricos, mas também são mais diligentes, mais dignos e têm atos mais moderados.

Aristóteles se preocupava em explicar os caracteres para mostrar uma coerência entre as atitudes e as predisposições. Creio que seja importante ressaltar aqui as condições porque trabalhamos com o ethos e os textos do ombudsman e devemos entender como a adequação do caráter pode se refletir nos textos de Carlos Eduardo Lins da Silva.

### 2.3.3 Uma possível explicação para a linguagem objetiva

Em retórica, não se deve fazer deduções de muito longe, porque parece obscuro por ser muito longo, nem seguir o argumento passo a passo, porque se enunciará coisas evidentes. Isso explica porque os narradores incultos são mais persuasivos diante de multidões. Aristóteles (2006, p. 213) explica o adequado:

é assim que os oradores devem falar, não tomando como ponto de partida todas as opiniões, mas só certas e determinadas, por exemplo, as dos juizes ou as daqueles que gozam de reputação; e o fato é que a coisa aparece mais clara, ou a todos os ouvintes, ou à maior parte deles. E não se devem tirar conclusões somente a partir das premissas necessárias, mas também das que são pertinentes a maior parte das vezes. Primeiro, convém saber que o assunto sobre o qual se vai falar ou raciocinar (...) tem necessariamente de contar com argumentos pertinentes, senão todos, pelo menos alguns; porque, se não dispomos deles, não teremos nada donde retirar uma conclusão.

Desta forma, o orador deve argumentar com fatos pertinentes, ou que pareçam pertinentes, com o intuito de demonstrar o elogio ou a censura, a acusação ou a defesa e aconselhar o que é conveniente ou não. Portanto, é fundamental selecionar, primeiramente, uma gama de propostas do que é possível e mais oportuno sobre cada assunto, já que parece que todos os oradores argumentam a partir dos pressupostos relevantes para cada caso e que, servindo-se do discurso, não é possível demonstrar de outra forma.

## **2.4 A disposição e o estilo**

Anteriormente observamos os argumentos dotados de persuasividade. Agora trataremos da disposição destes no enunciado e dos aspectos referentes à pronúncia. O ato de pronunciar refere-se à articulação do discurso em público com todo o conjunto de técnicas, que compreende a voz e os gestos corporais do orador, apesar de a pronúncia recair basicamente sobre a voz, ou seja, em como empregá-la em consonância com cada emoção e em como empregar os tons e os ritmos.

Os tratados sobre estilo começaram a ser considerados e elaborados mais tarde, já que a pronúncia entrou muito tarde, inclusive na tragédia e nos poemas épicos. Até hoje o estudo dela se faz necessário e todo método de ensino deve abordar a expressão, já que a Retórica se relaciona com a opinião pública.

Aristóteles trata a expressão enunciativa como um elemento artístico e compara os atores no teatro com os oradores na pronúncia e afirma que “na verdade, há discursos escritos que obtêm muito mais efeito pelo enunciado que pelas idéias”. Sigamos, portanto, com as explicações das características e da disposição do discurso.

A clareza é um dos termos centrais da retórica clássica e consiste na virtude suprema da expressão enunciativa, já que comunicar com clareza é imprescindível. Assim, não se deve mostrar artificialidade, mas falar com naturalidade (que é persuasivo), nem se utilizar de palavras em desuso, termos compostos e neologismo ou de difícil compreensão. É necessário ainda usar metáforas de maior valor, da mesma espécie e vindas de coisas semelhantes, para enaltecer o assunto, e produzir uma linguagem não familiar, pois as pessoas gostam do que é afastado e estrangeiro e o que incita a admiração é agradável.

A correção gramatical também é um item importante para alguém que escreve para criticar ou elogiar um veículo de comunicação. Percebemos que o ombudsman analisado apresenta uma gramática correta e ainda critica o jornal analisado pelos erros apresentados, como segue:

problemas com o português continuam a almalçoar estas páginas. Muitos jornalistas mal conseguem dominar seu idioma. E há os que se aventuram a errar em outros. No domingo, apareceu erro na declinação da segunda pessoa do singular do presente do indicativo do verbo em espanhol (“es periodista?” em vez de “eres periodista?”). E sobraram anglicismos dispensáveis, como “bear market” em título de matéria na quinta (FSP 06/07/2008).

Além de criticar e cumprir sua função, Lins da Silva cria uma boa imagem com o leitor por mostrar dominar a gramática da língua portuguesa e de criticar erros em mais dois idiomas.

Quanto à adequação do estilo ao assunto, Aristóteles (2006, p. 257) diz que “a expressão possuirá a forma conveniente se exprimir emoções e caracteres, e se conservar a analogia com os assuntos estabelecidos”. Existe analogia se não

falar grosseiramente sobre assuntos importantes, nem solenemente dos de pouca importância. A elaboração dos discursos do ombudsman confirmam as idéias que são expostas por Aristóteles sobre os meios de se gerar persuasão na obra Retórica. O que significa que a Retórica continua sendo ainda hoje uma excelente fonte para estudarmos a argumentação, especificamente os discursos argumentativos.

Devemos na seqüência falar do discurso do *pathos* (da emoção), ou seja, do discurso de um orador que sofreu uma ofensa. O *pathos* leva o espírito do homem a pensar. Devemos, assim, entender que o estilo apropriado torna o assunto convincente porque

por paralogismo, o espírito do ouvinte é levado a pensar que aquele que está a falar diz a verdade. Com efeito, neste tipo de circunstâncias, os ouvintes ficam num determinado estado emocional que pensam que as coisas são assim, mesmo que não sejam como o orador diz (ARISTÓTELES, 2006, p. 257)

Dessa forma, se a mesma expressão enunciativa for constituída por signos, haverá a expressão de caracteres quando acompanhada por expressão apropriada por cada categoria e maneira de ser. Como exemplo apresetamos que um homem rústico e um instruído falam de maneiras distintas. Deve-se também pensar na adequação dos recursos expressivos para atingir a persuasão, ou seja, voz e expressão facial condizentes com as palavras. O texto do ombudsman em questão não chega a chamar a atenção para uma apelo emocional, mas está, é claro, impregnado do *pathos*.

É conveniente, ainda, que o discurso possua um ritmo adequado e que não seja desprovido de ritmo, já que a expressão sem ritmo é ilimitada e o ilimitado é ininteligível e desagradável. Contudo, é fundamental que o discurso seja rítmico e não métrico, pois a métrica, apropriada à poesia, parece artificial, desvia a atenção e, por conseguinte, não é persuasiva.

Em relação à construção da frase, Aristóteles afirma que o enunciado é necessariamente contínuo ou periódico. O contínuo é o enunciado primitivo, que

só tem fim quando o assunto está concluído. O periódico é, por sua vez, organizado em períodos e, por isso, agradável e de fácil compreensão porque os períodos possuem números, que é o mais fácil de memorizar. Os textos do ombudsman são geralmente contínuos, como se pode ver na íntegra nos anexos.

Quanto às metáforas, já definimos os elementos, que são de onde originam as expressões elegantes e de boa reputação. Podemos agora dizer que elegantes são as expressões e entimemas que proporcionam uma aprendizagem rápida. As metáforas de maior reputação são as de analogia e fazem o objeto saltar diante dos olhos (representam uma ação). Assim, é necessário que as metáforas venham de coisas apropriadas ao objeto em causa e não óbvias, já que

a maioria das expressões elegantes deriva da metáfora e radica no engano prévio do ouvinte. Pois, torna-se mais evidente que se aprende algo se os elementos resultam ao contrário do que se esperava; e o espírito parece dizer: 'como é verdade, e eu estava enganado' (ARISTÓTELES, 2006, p. 270)

Os exemplos de metáforas são muitos no discurso do ombudsman, bem como as comparações, que vemos no capítulo dedicado às análises.

Aristóteles lembra que cada gênero é ajustado a um tipo de expressão diferente. A de um texto escrito é diferente da de um debate, mas devemos saber ambas para nos expressarmos corretamente. Sobre as expressões de uma forma particular a cada gênero, temos: o estilo deliberativo comparado com a perspectiva (quanto maior a multidão, mais longe a vista deve ser colocada) e tem rigor supérfluo e negativo; o judiciário sendo o mais rigoroso nos pormenores, principalmente diante de um juiz, onde as técnicas retóricas ficam minimizadas; e o epidítico que se adequa mais ao texto escrito.

Analisemos agora as partes do discurso. Podemos dividi-lo em duas: a exposição e as provas. O discurso é constituído por uma componente técnica e por uma exterior a ela, que são os fatos ocorridos. Quanto ao discorrer, não é conveniente narrar tudo de forma contínua porque este tipo de demonstração é de

difícil memorização. Assim, o discurso não necessita de rapidez nem concisão, mas a justa medida. Deve-se falar tanto quanto necessário para deixar o assunto claro.

Também é vantajoso que a narração incida sobre a componente ética. “Isto assim resulta se soubermos o que produz a expressão de caráter moral. Um recurso é mostrar a intenção: o caráter corresponde ao tipo de intenção, e a intenção moral, por sua vez, ao tipo de finalidade” (ARISTÓTELES, 2006, p. 287). Pode-se exemplificar o exposto com os textos matemáticos e socráticos: os primeiros não expressam caracteres porque não têm uma finalidade moral, pois não se constituem com tal finalidade; já os socráticos têm uma finalidade moral e discorrem sobre estes temas.

outros elementos que exprimem os traços morais são os que correspondem a cada um dos caracteres. Por exemplo, ‘ao mesmo tempo que falava, pôs-se a andar’: isto mostra claramente a arrogância e rudeza de caráter. E não devemos falar com base no raciocínio, como hoje se faz, mas numa intenção: ‘eu desejava isto, pois tinha esta intenção’ e ‘mas mesmo que não me tivesse sido proveitoso, era o melhor’. A primeira fase é de um indivíduo sensato, a outra, de um homem bom; pois é próprio de um homem sensato perseguir o que é proveitoso, de um homem bom, o que é belo (ARISTÓTELES, 2006, p. 288).

Se da intenção moral não se obtiver crédito, ou seja, não surtir efeito de confiança do auditório, deve-se fazer como Sófocles (filósofo grego), acrescentar a causa. Com a explicação dos motivos o discurso tende a ganhar um caráter moral, mas, mesmo assim, deve-se ainda falar de forma a suscitar emoções, já que a emoção resulta em persuasão.

Quanto às provas, temos a dizer que elas devem ser demonstrativas, já que mesmo antes de negar a ocorrência de algo é necessário ocorrer a sua demonstração. Quanto ao orador, Aristóteles sugere que ele se apresente (ou apresente o seu opositor) de imeditato como de certa personalidade, para que o

auditório o veja desta forma. Sigamos agora com o capítulo dedicado à construção das imagens do orador.

### 3 ETHOS

#### 3.1 O caráter moral como prova de persuasão

Como já dissemos, são em número de três as provas por persuasão fornecidas pelo discurso: o *ethos*, o *pathos* e o *logos*. O *ethos* se refere ao caráter moral do orador, construído no discurso; o *pathos* representa a disposição dos ouvintes; e o *logos* são os argumentos lógicos, que residem no próprio discurso.

Devemos entender que para Aristóteles, e portanto para a arte retórica, o *logos* é o lugar que engendra o *ethos*, uma vez que as escolhas entre várias possibilidades lingüísticas e estilísticas refletem a forma do orador se expressar. Aristóteles não nega o papel persuasivo do *ethos* e do *pathos*, diferentemente dos seus predecessores, porém ressalta que essas duas provas só pertencem à arte retórica se forem produzidas no e pelo próprio discurso.

Aristóteles (2006, p. 96) afirma em Retórica que:

persuade-se pelo caráter quando o discurso é proferido de tal maneira que deixa a impressão de o orador ser digno de fé. Pois acreditamos mais e bem mais depressa em pessoas honestas, em todas as coisas em geral, mas sobretudo nas de que não há conhecimento exato e que deixam margem para dúvida. É, porém, necessário que esta confiança seja resultado do discurso e não de uma opinião prévia sobre o caráter do orador.

Em complemento, Roland Barthes (1970, p. 315) destaca a questão da sinceridade e da característica do *ethos*: “são os traços de caráter que o orador deve mostrar ao auditório (pouco importando a sua sinceridade) para causar boa impressão”. E explica a forma de enunciar: “O orador enuncia uma informação e, ao mesmo tempo, ele diz: sou isto, eu não sou aquilo”.

Ducrot (1987, p. 201) explica como devem ser as apresentações de si e relaciona o *ethos* com o Locutor L:

não se trata de afirmações auto-elogiosas que o orador pode fazer sobre sua própria pessoa no conteúdo de seu discurso, afirmações que, ao contrário, podem chocar o ouvinte, mas da aparência que lhe confere a fluência, a entonação, (...) a escolha das palavras, dos argumentos... Em minha terminologia, diria que o *ethos* é ligado a L, o locutor enquanto tal: é como fonte da enunciação que ele se vê dotado de certos caracteres que, em conseqüência, tornam essa enunciação aceitável ou recusável.

Devemos, contudo, entender a distinção dos pragmaticistas entre dizer e mostrar. O dizer proporciona marcas lingüísticas no texto, seria o *ethos* que Aristóteles nos apresenta, aquele engendrado no *logos*, que se pode apontar. Já o *ethos* mostrado seria percebido através das escolhas lexicais, da fluência, ou seja, de termos que vão além da argumentação. Maingueneau (1993, p. 138) defende que o *ethos* não é dito explicitamente, mas mostrado:

o orador não diz que é simples ou honesto, mostra-o por sua maneira de se exprimir. O *ethos* está, dessa maneira, vinculado ao exercício da palavra, ao papel que corresponde a seu discurso, e não ao indivíduo 'real', (apreendido) independentemente do seu desempenho oratório.

Assim, as escolhas do orador indicam a sua maneira de exprimir, portanto, ao plano da expressão. Temos, portanto, duas maneiras de explicar o *ethos*, que devemos ver não como concorrentes, mas como complementares, que explicaremos adiante. Vamos nos ater ao *ethos* retórico por agora e explicar algumas problemáticas e divisões possíveis.

Em estudo do *ethos* aristotélico, Eggs (2005, p. 30) ressalta dois campos semânticos opostos ligados ao *ethos*: um de sentido moral, baseado em virtudes como a honestidade, benevolência ou equidade, e outro, de sentido neutro, que compreende termos como modos, costumes e hábitos. O questionamento de Eggs envolve a questão da persuasão: convencemos ao mostrar no discurso uma moral elevada ou ao usar uma expressão adequada ao tipo social?

Explicaremos os dois sentidos morais do *ethos*, mas já adiantamos a conclusão de Eggs: não se pode realizar o *ethos* moral sem realizar ao mesmo tempo o *ethos* neutro, objetivo ou estratégico. A razão é simples: “é preciso agir e argumentar estrategicamente para poder atingir a sobriedade moral do debate. Essas duas faces do *ethos* constituem, portanto, dois elementos essenciais do mesmo procedimento: convencer pelo discurso” (EGGS, 2005, p. 39).

Explicemos agora os dois sentidos do *ethos*. O sentido neutro ou objetivo implica que o orador mostre um *ethos* apropriado à sua idade e à sua situação social e adapte seu discurso aos costumes do seu auditório. Aristóteles trata dos lugares comuns nos Tópicos e na Retórica dos caracteres em relação às idades (jovens, velhos) e ao status (fortuna) e explica que deve existir uma adequação em relação aos habitus e paixões dos auditórios.

O sentido moral tem base nas virtudes e se divide, segundo o próprio Aristóteles, em três qualidades que inspiram confiança: *phrônesis*, ter ar ponderado; *areté*, ser simples e sincero; e *eunóia*, dar uma imagem agradável de si. Uma vez que o próprio termo em grego empregado para o *ethos*, às vezes é traduzido e confundido com honestidade (*epieíkeia*), devemos apresentar a divisão e a relação de cada uma das qualidades.

A *phrônesis* se relaciona com o *logos*, a parte argumentativa do discurso e, portanto, com a parte lógica, racional, e indo um pouco além, com o razoável. A *areté* tem ligação com o *ethos*, portanto, com as virtudes e, mais precisamente, com a honestidade. A *eunóia* relaciona-se com o *pathos*, a parte emotiva, e reflete a benevolência e a solidariedade.

Como Aristóteles (2007) o faz em *Ética a Nicômaco*, podemos diferenciar os habitus e as disposições: dianoéticos, ligado à intelectualidade e à *phrônesis* e exemplificados pela sabedoria e inteligência; e éticos, relacionados diretamente com o *areté* e refletidos por sentimentos como a coragem e a justiça. A virtude, a justiça e a coragem Aristóteles expõe em *Retórica II* e não discorreremos aqui. Contudo, vale ressaltar que o *ethos* constitui praticamente a

parte mais importante das provas e que só persuadimos pelo *ethos* se o orador for digno de crédito, ou seja, honesto.

Assim, o *ethos* é um processo enquanto prova retórica, já que ele tem um sentido moral e essa moralidade não pode ter relação com o exterior do discurso nem com a pessoa do orador e seus feitos antes do ato em questão. O *ethos* se constitui no e pelo discurso, de forma procedural, e a moralidade se produz pelas escolhas competentes e adequadas.

Foquemos agora na característica aristotélica do *ethos*: a de estar contido no *logos*. Começemos por explicar que no início de seu tratado, Aristóteles distingue o orador, o ouvinte e o discurso e diz que para manusear as provas, precisamos ter uma teoria dos caracteres (*ethos*), das virtudes (*areté*) e dos afetos (*pathos*) e, claro, ter capacidade de raciocinar por argumentos.

Pensando nas três qualidades das provas, podemos dizer que elas pertencem sem dúvida ao *logos*, ou seja, que houve um desdobramento do *logos*. Assim, o *logos* é a parte visível do discurso, a parte tocável, composto de marcas visíveis e capaz de apoiar e conter o *ethos* e o *pathos*. Desta forma, o *logos* é dito, explícito, enquanto o *ethos* e o *pathos* são mostrados, apreendidos de uma forma, de uma adequação, de uma maneira de dizer. Podemos, então, dizer que a lógica contém os valores, ou seja, que a lógica é dita e os valores são mostrados.

O estudo do *ethos*, portanto, engloba a compreensão do preferível, já que se escolhe determinadas palavras em detrimento de outras, se argumenta de determinados lugares e posições sociais, se mostra um determinado humor ou seriedade no discurso em detrimento da expressão de outros sentimentos aparentes. Falamos das possibilidades de mostrar o *ethos* engendrado no *logos*, porém mais adiante falaremos mais do *ethos* mostrado além da argumentação.

Eggs (2005, p. 40) mostra, contudo, que o desdobramento do *logos*, mostrado acima, não contradiz uma segunda interpretação segundo a qual o *ethos* engloba essas três “peças de convicção”.

Assim, o *logos* convence em si e por si mesmo. Devemos, portanto, desdobrá-lo em *logos* inferencial e *logos* racional. Contudo, sendo o homem, para

Aristóteles, um animal (*pathos*) político (*ethos*) que tem a capacidade de falar e pensar (*logos*), poderíamos dizer que o *ethos* constitui uma condensação específica dessas três dimensões.

Como todo processo de convicção tem o auditório como meta, devemos entender que este último é o juiz da expressão afetiva do orador, que tem dois tipos de processos inferenciais: a tópica das paixões e a semiótica das paixões. A tópica das paixões permite as deduções porque parte dos antecedentes. Já a semiótica das paixões permite inferências abduativas baseadas nos signos do corpo humano porque tiram conclusões das conseqüências.

Outra proposta para relacionar as três provas é a de pensar nas provas como três pólos, mais complementares do que concorrentes, presentes em qualquer movimento argumentativo, feita por Jean-Michel Adam. Assim, pensaríamos em um triângulo com cada ponta sendo uma das provas e na polaridade dos movimentos argumentativos:

a prioridade atribuída a este ou àquele pólo, em um discurso ou em uma de suas seções, tem efeitos tanto sobre sua composição quanto sobre seu estilo, nos detalhes de sua verbalização. Qualquer esquematização discursiva deve ser considerada uma estrutura dinâmica submetida a atrações tendenciais entre esses três pólos (ADAM, 2005, p. 94).

A explicação anterior nos permite mostrar, assim, a questão da manipulação, que é bastante discutida no jornalismo atual. Fica claro que a manipulação situa-se na base do triângulo e destrói o equilíbrio argumentativo fundado na controvérsia argumentativa que garante o pólo do *logos* (da argumentação lógica).

### **3.2 A subjetividade na linguagem**

Se analisarmos o tratamento dado à subjetividade no século XX, perceberemos que ela não foi crucial para o surgimento da ciência Lingüística.

Para Saussure, a língua, como objeto de estudo da nova ciência que se constituía, devia ser abordada sob critérios objetivos de análise. E para este lingüista, objetividade significava falar da língua como um sistema fechado, anterior a e independente de seus usuários.

Neste momento importava abordar apenas questões que interessavam à consolidação da Lingüística. Depois de seu primeiro momento, já com uma base deste ciência estabelecida, o Estruturalismo se consolidou e difundiu o que Saussure postulava: a língua é a “parte social da linguagem, exterior ao indivíduo, que, por si só, não pode nem criá-la nem modificá-la” (SAUSSURE, 1996). Neste contexto, conceber a subjetividade da língua parecia impossível.

Contudo, aparece Benveniste com o seu artigo “*Subjetividade na linguagem*” (1995), o primeiro autor estruturalista a pensar a subjetividade como intrínseco ao fenômeno da linguagem. Ele defendia que a linguagem está na natureza do homem: “Não atingimos nunca o homem separado da linguagem e não o vemos nunca inventando-a”. Uma vez que a linguagem possui formas lingüísticas próprias para a expressão da capacidade do locutor de se firmar como sujeito, é na e pela linguagem que o homem se constitui.

Para Benveniste, os pronomes “eu” e “tu” são responsáveis por indicar não um conceito ou um indivíduo, mas uma realidade dialética em que um só existe discursivamente na presença do outro. Assim, a subjetividade é determinada pelo status lingüístico da pessoa.

Desta forma, Benveniste aponta primeiramente os pronomes pessoais como responsáveis pela revelação dessa subjetividade na linguagem e enquadra as outras classes de pronomes como dependentes dos pronomes pessoais para gozarem do mesmo status – apontamos aqui os advérbios, os adjetivos e os demonstrativos, ou seja, os indicadores de dêixis. Posteriormente, Benveniste assinala a expressão da temporalidade nas línguas como fator de expressão da subjetividade. Portanto, para Benveniste a subjetividades só pode se mostrar através de alguns elementos formais relativos a todas as línguas naturais.

Benveniste define os elementos aptos para desempenhar essa função como Aparelho forma da enunciação.

Posteriormente, Catherine Kebrat-recchioni amplia a noção da expressão da subjetividade apresentada por Benveniste no seu trabalho *A enunciação. Da subjetividade na linguagem* (1999). Ela defende que a manifestação da subjetividade não depende de um número restrito de forma na língua. Para ela, tudo é subjetivo na língua e devemos entender o tudo como manifesto tanto em conjuntos de textos como em unidades textuais. Ela divide a subjetividade em subjetividade dêitica (elementos dêíticos) e subjetividade avaliativa (termos avaliativos) e explica que ela pode se manifestar de maneira explícita ou implícita (as formas implícitas são as que se fazem passar por objetivas).

Assim, ao contrário do que defendia Benveniste, para a autora a presença do enunciador no enunciado não precisa obrigatoriamente se manifestar por um “eu” lingüístico ou pela presença de outros elementos do sistema formal de enunciação. Orecchioni afirma que toda seqüência discursiva carrega em si marcas de seu enunciador, mas cada uma modula em graus diferentes a existência dessa instância responsável pelo discurso (Kebrat-Orecchioni, 1999, p. 189). A conclusão da autora é que a figura do locutor, variando segundo os textos, se inscreve sempre na superfície ou nas entrelinhas dos enunciados.

Até aqui temos a unicidade do sujeito defendida tanto por Benveniste quanto por Kebrat-Orecchioni. Oswald Ducrot (1987), na sua Teoria Polifônica, revê essa unicidade, tida como pressuposto inquestionável pela lingüística. Para o autor, a lingüística moderna considera evidente que para cada enunciado no mundo exista apenas um autor (Ducrot, 1987, p. 178).

Com o objetivo de refutar essa premissa, Ducrot cria uma disciplina própria, a pragmática semântica, e desenvolve categorias de análise que permitirão entender o fenômeno da polifonia.

Para Ducrot o sentido do enunciado é a qualificação que todo enunciado traz, em seu bojo, de sua enunciação. Quando fazemos uma pergunta,

induzimos o interlocutor a nos responder. Essa exigência de resposta, seria para Ducrot, um efeito de enunciação sobre o interlocutor. Ele explica: “Para isso é necessário descrever sistematicamente as imagens da enunciação que são veiculadas pelo enunciado (Ducrot, 1987, p. 176).

Para descrevermos as imagens da enunciação no enunciado, precisamos diferenciar algumas categorias de análise estabelecidas por Ducrot. Para ele, a frase é um objeto teórico, uma entidade abstrata não observável, mas criada pelo lingüista; o enunciado é a manifestação particular de uma frase. Portanto, é possível que uma frase seja manifestada por mais de um enunciado. Dessa forma, para caracterizar semanticamente uma frase, trata-se de sua “significação”; do enunciado, trata-se de seu “sentido” (Ducrot, 1987, p. 172). Ele também define enunciação como o “acontecimento constituído pelo aparecimento de um enunciado”. E completa: “é esta aparição momentânea que chamo enunciação” (Ducrot, 1987, p. 168).

Depois da definição de enunciação, mostramos por que o autor não menciona a existência obrigatória de um autor ou de um receptor: para ele, o essencial da enunciação é que ela seja “objeto de qualificações contidas nos sentidos” dos enunciados, não havendo a obrigatoriedade de uma fonte (DUCROT, 1987, p. 184)..

Chegamos, assim, ao ponto mais importante da teoria polifônica de Ducrot: questionar a unicidade do sujeito da enunciação. Para ele, o sujeito tem que ter as seguintes propriedades: produzir enunciados; ser responsável pelos atos ilocutórios presentes nos enunciados; e ser designado por marcas de primeira pessoa (cf. Ducrot, 1987, p. 178-179).

A partir daí Ducrot diferencia o locutor enquanto tal (responsável pela enunciação), do locutor enquanto ser do mundo (origem da enunciação). Ambos são discursivos, porém diferentes. Para o autor, o *ethos* está ligado ao locutor enquanto tal, já que somente quando enuncia ele é dotado de determinados caracteres que tornam a enunciação aceitável ou não. Já o que o orador tem a

dizer deliberadamente sobre si diz respeito ao locutor como ser do mundo, que não está em evidência durante a enunciação.

Ducrot não continua suas reflexões sobre o conceito de *ethos*, mas, para Ruth Amossy (1999, p. 15), essa é a primeira vez que se fala sobre *ethos* discursivo na ciência lingüística. Devemos aqui dizer que, embora os textos analisados neste trabalho apresentem o fenômeno da polifonia, nosso interesse concentra-se na construção discursiva das imagens de si do ombudsman da Folha.

Dedicaremos o próximo tópico para explicitar como Ruth Amossy se une à proposta da interdisciplinaridade, apresentada no início do capítulo por Eggs e Dascal, relacionando a Retórica-pragmática à Sociologia dos Campos (um ponto de vista nada lingüístico).

### **3.3 Retórica, Pragmática e Sociologia dos Campos**

Podemos mencionar três áreas de estudo (citadas acima) que relacionam a eficácia da palavra com a autoridade do orador. Ruth Amossy relaciona as três áreas no livro que organizou sobre imagens de si. Explicaremos algumas idéias sobre a questão da adesão do auditório e as formas que a provocam.

Começemos por entender que o *ethos* deve ser entendido, principalmente, de duas formas: como uma construção discursiva ou como uma posição institucional. Os retóricos e pragmáticos pesquisam a eficácia da palavra dentro da troca verbal e analisam os dispositivos enunciativos. Já os pesquisadores ligados à área da sociologia, compreendem a eficácia proveniente do status social do sujeito empírico e se interessam pelos rituais sociais exteriores à linguagem.

Na linha dos sociólogos, Bourdieu (1982, p. 107) afirma que a ação exercida pelo orador em seu auditório não se funda na prática do discurso, mas na social: “sua autoridade não depende da imagem de si que ele produz no seu

discurso, mas de sua posição social e de suas possibilidades de acesso à palavra oficial ortodoxa, legítima”.

Assim, o poder das palavras resulta da adequação entre função social do locutor e seu discurso, uma vez que o discurso só pode ter autoridade se for enunciado por uma pessoa legitimada a enunciá-lo. Trata-se, portanto, de legitimidade em todo o esquema do ato comunicativo: numa situação legítima, o enunciador legítimo e um receptor (ou auditório) legítimo.

Aqui penso no esquema da comunicação de Jakobson composto por emissor, receptor e mensagem. A única parte do ato comunicativo deixada de fora foi a mensagem porque para os sociólogos, a grosso modo, não importa o conteúdo do enunciado porque ele não define a adesão do auditório e nem contém a eficácia da palavra; o que realmente importa é a autoridade e o status do orador.

Desta forma, no quadro da sociologia, o *ethos* ocupa um lugar determinante, mas não está ligado à construção discursiva e sim à autoridade exterior ao discurso de que goza o enunciador.

Já a arte retórica e a pragmática não se interessam pelo status do orador e admitem a eficácia da palavra como resultado de uma troca verbal. Assim, importam os dispositivos de enunciação e a prática languageira para definir o *ethos* como um fenômeno puramente discursivo.

Ducrot (1987) concebe o locutor como fonte da enunciação e dotado de certos caracteres que tornam a enunciação aceitável ou não (como já dito). Como ele também liga o *ethos* ao locutor, podemos dizer que nos interessa a maneira como o locutor se inscreve na interlocução e o procedimento de construção de uma imagem de si. Assim, a análise do *ethos* discursivo deve focar a interlocução, que leva em conta os participantes (orador e auditório), o cenário (ou cenografia de Maingueneau) e o objetivo da troca verbal (ligado ao gênero do discurso).

Na busca de sabermos se a persuasão ou a eficácia da palavra se encontra numa perspectiva institucional ou interacional, chegamos à exposição de Amossy:

parece, portanto, que a eficácia da palavra não é nem puramente exterior (institucional) nem puramente interna (linguagreira). Ela acontece simultaneamente em diferentes níveis. Não se pode separar o *ethos* discursivo da posição institucional do locutor, nem dissociar totalmente a interlocução da interação social como troca simbólica (no sentido de Bourdieu). A passagem do sujeito falante como ser empírico ou 'ser do mundo' para o locutor como pura instância de discurso se efetua por uma série de mediações (AMOSSY, 2005, p. 136).

Entendemos, assim, que a análise retórica examina o *ethos* como construção discursiva em um quadro interacional que articula com a Pragmática e com a Sociologia. A Pragmática permite conceber a materialidade do discurso e analisar a construção do *ethos* em termos de enunciação e de gênero do discurso. A reflexão sociológica permite pensar na dimensão social do *ethos* discursivo e as posições institucionais exteriores ao discurso.

Chegamos aqui nas rupturas de níveis, que Amossy (2005, p. 137) explica quando relaciona o institucional com o interacional, pois essas rupturas: "se impõem entre o locutor no discurso, a imagem prévia do locutor ligada a seu nome e a posição no campo do sujeito empírico, do locutor como ser do mundo". Desta forma, o estabelecimento do *ethos* e a troca verbal recebem contribuições da construção discursiva, do imaginário social e da autoridade institucional.

Insistimos, portanto, na mesma perspectiva que Amossy, que o institucional delimita a autoridade do orador no momento em que ele toma a palavra; que a circulação de um texto proporciona realidade à distribuição de papéis e às imagens do orador; e que a autoridade do locutor provém não somente do seu estatuto exterior ao discurso, mas que ela é produzida pelo discurso em uma troca verbal que pretende reconhecer sua legitimidade.

Na perspectiva de relacionar o quadro institucional com a pragmática, temos os estudos de dois autores: Maingueneau e Viala. Maingueneau (1993) divide, na sua concepção de cenografia, o discurso e o status do enunciador (e suas posições enunciativas). Mas para ele o *ethos* parece se definir mais em um quadro interacional, onde ele explica a questão da cenografia e do gênero discursivo. Já Viala entende o *ethos* como pertencente tanto ao verbal quanto ao institucional.

Concluimos, assim, que para os três campos apresentados (retórica, pragmática e sociologia), nos quais a eficácia da palavra é estudada, o *ethos* não se apresenta somente como uma postura de um grupo dominante, mas como uma imagem de si construída no discurso que influencia opiniões e atitudes.

Não gostaríamos de discutir se o *ethos* é uma construção institucional ou discursiva, ou ambas, apesar de a discussão parecer bastante interessante. Devido ao nosso recorte teórico, trataremos o *ethos* como construção discursivo textual, o que revela nossa opção pela pragmática, com a finalidade de analisar os textos do ombudsman, observando sua importância na construção das imagens do locutor.

Também não nos interessa no presente trabalho buscar respostas para os possíveis benefícios mútuos que a Retórica, a Pragmática e a Sociologia teriam ao serem aproximadas. Esta também nos parece uma discussão interessante, mas limitamos nosso trabalho em observar como o fenômeno do *ethos* pode ser observado nos textos do ombudsman e, a partir de marcas textuais específicas, deixadas, quase sempre estrategicamente, pelo jornalista na superfície textual.

Acreditamos que as marcas do *ethos* podem ser detectadas pelo leitor a partir de seu contato com o texto do ombudsman, uma vez que a essência do “dispositivo pragmático” está na “reflexividade da enunciação, isto é, ao fato de que o ato de enunciação se reflete no enunciado” (MAINGUENEAU, 1987, p. 16); e que o *ethos* é um fenômeno discursivo constitutivo do orador, que é um elemento indispensável de todo e qualquer ato de enunciação.

Uma vez que reforçamos nosso objetivo de observar como o ombudsman da Folha constrói as imagens discursivas de si através da análise das marcas do *ethos* deixadas no texto, fixaremos, portanto, à concepção de *ethos* discursivo proposta por Dominique Maingueneau, que explicaremos no item seguinte.

### **3.4 O *Ethos* para Maingueneau**

Dominique Maingueneau não chega a usar o termo *ethos* no seu trabalho *Genèse du discours* (1984), mas já se preocupava com questões como da subjetividade enunciativa, do modo de enunciação e da importância da voz enunciativa fictícia (que garantia a presença de um corpo).

Em *L'Analyse du Discours* (1991), o *ethos* se torna tema e Maingueneau, além de retomar toda as propriedades da voz enunciativa, acrescenta que a validade do que é falado e sua capacidade de suscitar adesão estão ligados a um “tom que confere na enunciação mesma do texto um tipo de realidade física às idéias defendidas” (MAINGUENEAU, 1991, p. 184). O tom deve ser sustentado pelo sujeito que enuncia (não o autor efetivo), por um ser fictício (fiador) a ser construído pelo co-enunciador que o faz “a partir de traços semânticos do tom e eventualmente de outros índices estatutários fornecidos pelo texto” (idem). Este fiador possui um caráter e uma corporalidade.

Assim, é no processo de interação-verbal, provocado pela leitura, que a obra literária exigirá a construção por parte do leitor de uma representação do enunciador. O estudo do *ethos* focaliza o enunciador do texto, mas devemos entender que sua compreensão demanda um conceito de leitura como atividade cooperativa realizada em conjunto com o enunciador e o leitor (co-enunciador). A percepção de um *ethos* a partir de um texto escrito deve necessariamente conceber que a superfície narrativa é uma sofisticada rede de artifícios lingüísticos e instruções a serem exploradas pelo leitor.

Assim, o objetivo do analista é estudar a realização dessa “atividade cooperativa que leva o destinatário a tirar do texto o que o texto não diz, mas pressupões, promete, implica ou implícita, a preencher espaços vazios” (MAINGUENEAU, 1996, p. 39).

O leitor, por sua vez, deve, a partir do tom que lê, representar um enunciador (que não é o autor da obra), de forma que essa representação desempenhe “o papel de um fiador que se encarrega da responsabilidade do enunciado” (MAINGUENEAU 1995, p. 139). Cabe, ainda, ao leitor imaginar e construir o caráter e a corporalidade de quem enuncia, o narrador (fiador), sendo que o “grau de precisão (da construção do caráter e da corporalidade do fiador) varia segundo os textos” (MAINGUENEAU 1999, p. 81). Para desempenhar essa dupla construção, o leitor precisa estar atento a “índices de várias ordens fornecidos pelo texto” (idem).

Nesse contexto, a incorporação é a maneira pela qual o destinatário enquanto intérprete se apropria do *ethos*. Maingueneau (1995, p. 140) define a incorporação como “mescla essencial entre uma formação discursiva e seu *ethos* que ocorre através do pronunciamento enunciativo”.

Devemos entender ainda que a própria incorporação convocada pelo *ethos* desenvolve-se a partir da corporalidade do texto: “o *ethos* permite que a obra tome corpo” (MAINGUENEAU 1995, p. 140), já que a obra é uma “unidade material que, enquanto tal, é objeto de um investimento pelo imaginário” (MAINGUENEAU 1995, p. 151).

Assim, o mundo escrito, e todo o universo de sentidos que o leitor constrói a partir dele, é incorporado por esse leitor pelo modo como as idéias do discurso estão acopladas à maneira de dizer do locutor (que remete a sua maneira de ser). Pela maneira como o texto é conduzido, o autor participa fisicamente do mundo que floresce no desenrolar do texto. Maingueneau (1995, p. 138) afirma que uma obra literária é enunciação endereçada a um co-enunciador e seu fito é fazê-lo aderir “fisicamente” a um universo de sentido – o da obra mesma.

Portanto, o *ethos* remete à figura do fiador que por sua fala se dá uma identidade à medida que faz surgir um mundo discursivo. Segundo Maingueneau (1999, p. 80): “é através de seu próprio enunciado que o fiador deve legitimar sua maneira de dizer”. Não se deve, deste modo, dissociar, no discurso, fundo e forma, uma vez que a organização dos conteúdos do discurso e o modo de legitimação de sua cena de enunciação constituem a mesma unidade (MAINGUENEAU: 1999, p. 81-82).

#### 3.4.1 O estudo do *ethos*

O estudo do *ethos* é bastante amplo e pode se dar por outras vias que não abordamos no presente trabalho. Pode-se passar pela Análise Conversacional de Erving Goffman, pela teoria da Narrativa de Albert W. Halssal, pelos Estudos Culturais de J.S. e T.F. Baumlin e por outros campos que decidimos não abordar em razão do nosso recorte.

A construção de uma imagem discursiva de si promove um diálogo entre especialistas da retórica, da filosofia analítica, da pragmática, da sociologia, da literatura, da narratologia (cf. Amossy, 1999, p. 26), da análise do discurso e de outras áreas.

Justamente por ter sido pensado por disciplinas teóricas mais diversas, não é possível haver uma estabilidade conceitual para a noção de *ethos*. Devemos tentar entendê-la como núcleo gerador de desdobramentos teóricos possíveis nas mais variadas disciplinas e utilizá-la como importante dispositivo teórico analítico para análise textual (MAINGUENEAU, 2002).

Gostaria de apontar quatro variações conceituais de *ethos*: a) ser concebido como axiológico, onde discute-se caráter moral ou não da prova pelo *ethos*; b) pode ser concebido pelas práticas ilocutórias partilhadas pelos membros de uma comunidade (*ethos* coletivo); c) pode ser concebido como um *ethos* fixo e convencional para uma dada comunidade; d) pode ser percebido como concreto, como um retrato moral e como imagem.

Elegemos para o nosso trabalho a variação conceitual que apresenta a noção que valoriza o *ethos* em sua dimensão concreta, ou seja, lingüístico-discursiva, manifesta e singular.

Além disso, uma das maiores dificuldades associadas à noção de *ethos* é que ela supõe a dicotomia *ethos* “escrito” x “oral”. Segundo Maingueneau (1999, p. 81), são duas formas bastante diferentes de manifestação. O *ethos* oral impõe a fala imediata de um locutor incarnado. O *ethos* escrito exige do leitor um trabalho de elaboração imaginária a partir de índices textuais diversos.

Na Retórica antiga, o *ethos* estava vinculado ao discurso persuasivo oral. Contudo, Maingueneau (1999, p. 75) afirma que é possível investigá-lo em textos escritos ou orais que não apresentam nenhum tipo de seqüência argumentativa ou que nem se inscrevam em situações de argumentação. Como o *ethos* não constitui uma representação estática e bem definida, mas de uma forma dinâmica, constituída pelo destinatário através do próprio movimento de fala do locutor, definir *ethos* não é tarefa simples. Ele não age no primeiro plano, mas implica numa experiência sensível do discurso e mobiliza a afetividade do destinatário. Dessa forma, Maingueneau (1999) explica que a percepção do fenômeno do *ethos* passa necessariamente pela tarefa desempenhada pelo leitor de construir esse *ethos*, obrigatoriamente, a partir do movimento de fala do locutor (e aqui tratamos da fala escrita ou oral).

Privilegiamos, assim, a tarefa do leitor na construção do *ethos* do locutor e vamos no capítulo seguinte buscar e ressaltar as imagens que o ombudsman da Folha de S. Paulo deixa no seu texto. Faremos o trabalho de leitor e mostraremos as construções de imagens possíveis no texto do jornalista da Folha responsável por defender o leitor.

## 4 ANÁLISES

Proponho no capítulo que se inicia a análise dos textos do ombudsman atual da Folha de S. Paulo, Carlos Eduardo Lins da Silva, publicados nos meses de abril, maio, junho e julho de 2008. Aos domingos o texto contempla o comentário da atuação da Folha durante a semana.

No mês de abril houve a troca de ombudsman, como já explicada no primeiro capítulo. Assim, no mês de abril tivemos apenas duas publicações, a de despedida do antigo ombudsman da Folha, Mário Magalhães, e uma publicação de Carlos Eduardo Lins da Silva, atual ombudsman, além da publicação de uma entrevista com o novo ombudsman antes de assumir o cargo.

Nos meses seguintes são quatro publicações no mês de maio, cinco no mês de junho e quatro em julho. Desta forma, analisaremos um total de quinze publicações semanais do ombudsman da Folha de S. Paulo, que constam na íntegra nos anexos do deste trabalho.

A publicação do ombudsman consta de um texto principal, geralmente extenso (em torno 12 parágrafos), esporadicamente um texto menor (com uma média de cinco parágrafos), uma seleção de temas curtos. Após os textos do ombudsman, o espaço é dedicado a subitens que mostram as sugestões do jornalista com os títulos de: “para ler” para as sugestões de livros; “para ver” para as sugestões de peças e filmes; “assuntos mais comentados da semana” que apresenta uma ordenação dos três mais debatidos pela Folha; “onde a Folha foi bem” para ressaltar em, geralmente, uma linha os pontos fortes; e “e onde foi mal” para mostrar, também em uma linha, os pontos considerados, por ele, ruins.

Começemos por explicar que focaremos a presente análise basicamente para apresentar as imagens criadas pelo ombudsman quando ele enuncia. Falaremos das imagens e das impressões que ele causa no leitor ao redigir seu texto semanal, uma vez que o *ethos* (a imagem) que ele constrói durante o texto é o que gera a credibilidade do jornalista, como já exposto no capítulo da retórica.

Podemos, então, aproximar o discurso do ombudsman ao do orador de Aristóteles. Se pensarmos os gêneros da Retórica, podemos relacionar o texto de Lins da Silva ao gênero epidítico por alguns motivos: porque elogia ou censura sobre as publicações passadas e porque ressalta os valores do belo e da virtude.

No gênero epidítico o orador usa fundamentalmente o tempo presente, mas também se utiliza do tempo passado para levantar algumas discussões e conjectura sobre o futuro. Ressalto que no caso do ombudsman da Folha, o tempo passado é bastante usado por uma razão óbvia da finalidade do gênero: comentar a atuação da Folha, portanto, opinar sobre algo já ocorrido. Contudo, devemos entender que, apesar de comentar algo já acontecido, a crítica acontece no presente, uma vez que o ato de elogiar ou censurar acontece no presente.

Sabemos que não é possível separar exatamente as boas impressões que o ombudsman passar e dar apenas uma causa a elas, porém para facilitar a compreensão, apresentaremos as imagens construídas pelo ombudsman separadamente. Em outras palavras, agruparemos todos os trechos das publicações em que o ombudsman mostra ter características comuns. Faremos um grupo de citações onde o ombudsman critica a Folha, outro onde defende o leitor; e assim segue. Os três primeiros grupos unem a função do ombudsman. O último aborda mais as imagens criadas além da função. Começemos pelo primeiro grupo.

#### **4.1 Sua função: a defesa dos interesses dos leitores**

No primeiro grupo, citaremos e comentaremos os trechos em que o jornalista cumpre sua função de ombudsman e defende o leitor e seus interesses.

Inicialmente gostaria de apresentar os trechos em que o ombudsman se mostra ciente de sua função. No primeiro ele começa com o número de leitores que o enviaram cartas e qual a representatividade desses números:

NESTA<sup>5</sup> semana, o ombudsman recebeu 42 mensagens de leitores que se queixavam de falta de apartidarismo da **Folha**<sup>6</sup>. Destas, 37 diziam que o jornal foi a favor do PSDB em diversos episódios e cinco achavam que ele favoreceu o PT. É muito para quem tem de responder a todas pessoal e individualmente. Mas não chegam a 20% do total endereçado ao ombudsman e são menos de 10% da correspondência enviada ao jornal e nem 0,01% do total de leitores.

Claro que não é o critério estatístico que determina a representatividade de um grupo de leitores. Os que se dirigem ao jornal, mesmo poucos, são significativos e importantes (FSP 15/06/2008).

E segue afirmando estar ciente de que ele representa todos os leitores, inclusive os que não o escrevem:

mesmo o contingente que se manifesta por motivação ideológica ou partidária é representativo e deve ser levado em conta pelo ombudsman, que tem de representar todos os leitores, inclusive aqueles que não se dirigem a ele (FSP 15/06/2008).

Também julgo importante explicar que além de consciente de sua função, Carlos Edurado Lins da Silva se mostra também consciente do papel da imprensa na sociedade brasileira e explica como o jornal pode ajudar o leitor a infuir na questão da agenda do Congresso Nacional:

o Congresso Nacional, freqüentemente execrado, não por motivos injustos, é uma instituição com grande transparência. O calendário de suas sessões é público. A agenda das comissões e do plenário, idem. Quem tiver interesse e disposição pode participar e influir. À imprensa cabe ajudar o cidadão que quer tomar parte no processo a fazê-lo. Por que não divulgar mais a agenda do Poder Legislativo e fazer com que ela coincida com a da sociedade? Por que não aproximar os representantes e os representados? Se o

---

<sup>5</sup> A primeira palavra ou expressão que o ombudsman quer resslatar está sempre em letra maiúscula.

<sup>6</sup> Todas as vezes em que cita a Folha de S. Paulo, o ombudsman mantém o **Folha** em negrito

Congresso está distante da população, é melhor forçá-lo a aperfeiçoar-se do que pregar o seu fechamento ou ignorá-lo. O mesmo se aplica às Assembléias Legislativas, Câmaras Municipais, Executivos dos três níveis e as diversas instâncias do Judiciário. O jornalismo pode contribuir muito na construção de pontes que possibilitem essa melhora, como demonstram diversos exemplos de outros países. É só querer (FSP 27/07/2008).

Depois de explicar a consciência do ombudsman, entraremos na realização da função de ombudsman: defender o leitor. O primeiro sinal de defesa dos interesses do leitor já aparece na primeira publicação do ombudsman Carlos Eduardo Lins da Silva, no dia 27 de abril de 2008: “reportagem disse que adiamento de anúncio do aumento para os militares se deveu às declarações do general Heleno; coluna ‘Painel’ disse que não; leitor não sabe quem está certo” (FSP 27/04/2008).

O jornalista critica o jornal pela contradição apresentada em sua edição e se coloca no lugar do leitor, defendendo que o erro do jornal deixou o leitor sem saber a verdade sobre o aumento para os militares. O ombudsman cria, assim, a imagem de verdadeiro defensor dos interesses do leitor e que certamente está no cargo para defender os interesses e cobrar explicações para o público que lê a Folha.

O segundo exemplo também é do dia 27 de abril:

felizmente, o que os leitores da Folha majoritariamente têm pedido neste caso não é sensacionalismo. Eu li 67 mensagens enviadas ao jornal sobre o assunto. Algumas demonstravam que seus autores haviam entrado no clima orwelliano que os programas de TV do gênero "reality show" parecem ter conseguido instaurar como imperativo social em muitos países, Brasil inclusive. Mas quase a metade expressava inconformismo com o que um leitor chamou de "circo" em que se transformou a tragédia. Muitos exigiam menos: menos destaque, menos fotos, menos máquinas fotográficas no rosto dos personagens da notícia. Cerca de um quarto das manifestações pedia que o jornal fosse mais crítico em relação ao trabalho da polícia, que aceitasse com

menos credulidade todas as explicações que vêm sendo dadas, que não se transformasse numa linha de transmissão das hipóteses oficiais (FSP 27/04/2008).

No trecho apresentado, o ombudsman cria novamente a imagem de quem defende o leitor, fala em primeira pessoa que leu 67 mensagens dos leitores, expõe o que a maioria pensa, o que metade deles escreveram sobre o caso e o que uma minoria apontou como direcionamento possível e necessário para o jornal, a saber, maior nível crítico quanto ao trabalho da polícia.

A próxima citação expõe uma defesa que o ombudsman faz do leitor de forma mais indignada, com apontamentos do que o jornal deixou de fazer.

são duas questões que têm grande interesse para os leitores da Folha. No entanto, o jornal não os preparou para o que vinha: não publicou artigos, não promoveu debates, não deu reportagens extensivas sobre o que poderia acontecer, nem mesmo os alertou para a iminência da decisão (FSP 27/07/2008).

Desta forma, o ombudsman se mostra como defensor do leitor e também dos interesses do bom jornalista, já que ele, como jornalista e possuidor da mesma formação que seus colegas que trabalham no jornal, é capaz de ver os erros e apontar soluções para as reportagens. A imagem que o ombudsman cria no trecho apresentado gera credibilidade porque ele se mostra como jornalista e aponta os direcionamentos possíveis e, ao mesmo tempo, defende os interesses do jornalismo e do leitor.

Na publicação de 08 de junho, Carlos Eduardo Lins da Silva mostra sua compreensão para o leitor ao defender um leitor lhe envio uma carta que pedia para apagar os arquivos de uma entrevista dada por ele quando jovem.

atendi recentemente a um leitor que me pediu que a Folha apagasse de seus arquivos duas matérias em que ele foi entrevistado quando jovem. Ele afirma que contém informações falsas. Mesmo que não houvesse inverdades, ele como qualquer outra pessoa poderia ter se arrependido

de algumas afirmações, talvez produtos de arroubo juvenil, a que todos estão sujeitos (FSP 08/06/2008).

Na seqüência, Lins da Silva coloca a resposta da redação para o pedido dele:

a Secretaria de Redação me informou que "a **Folha** não altera seu arquivo digital, por considerar que isso seria "reescrever" a história, modificar o que já foi impresso", que "todos os erramos publicados estão na versão digital, mas ainda não estão indexados à matéria correspondente" e que está "trabalhando para fazer isso em breve" (FSP 08/06/2008).

Ele critica a decisão da Folha de não apagar o registro e faz afirmações que apelam para as "razões humanitárias" e utiliza também da ironia ao apresentar os seus "votos": "Faço votos de que o 'em breve' seja breve e que o jornal considere a possibilidade de, em alguns casos extremos, por razões humanitárias, abrir exceções à regra de não mexer no arquivo eletrônico" (FSP 08/06/2008).

Mais uma cobrança de explicações do ombudsman aparece no dia 06 de julho:

pedi à Secretaria de Redação uma auto-avaliação da cobertura. Ela respondeu considerá-la "correta, mas é claro que sempre é possível melhorar". Disse ter sido este jornal que primeiro questionou o valor do reajuste anunciado pelo governo (foi de apenas 5,41%, não de 12% como apregoado). Sua resposta não me convenceu de que a **Folha** tenha ido bem. Ou a educação é um tema prioritário para o jornal ou não é. Houve época, meados da década de 70, em que sem dúvida foi, apesar de muitos erros. Agora, não é mais. Deveria ser. A greve lhe dá uma chance para que seja de novo (FSP 06/07/2008).

Devemos ressaltar que ele cobra a resação e coloca a explicação para o leitor na primeira pessoa do singular ("pedi", "disse") e, também, que quando ele

questiona e não julga a resposta satisfatória ele continua a crítica, polemiza e diz o que deveria ser feito, como nos últimos períodos da citação anterior.

De forma semelhante, na publicação de 13 de julho, o ombudsman também pede explicações à redação, expõe a resposta em citação direta com uso de aspas e expõe sua opinião sobre as possibilidades de mudança.

solicitei a posição oficial da **Folha** para estes temas. Sobre o "Painel do Leitor", o jornal avalia "que instituir um segundo painel de cartas acabaria criando duas categorias de leitores, o que não seria bom" e que "um dos pontos que tornam o "Painel do Leitor" atraente é o fato de, em um espaço democrático e plural, mesclar as opiniões de especialistas e anônimos". A respeito dos colunistas que não respondem, o jornal diz que "sugere" que o façam, mas "entende que depende da disponibilidade de tempo de cada um". Com relação à restrição de circulação de alguns suplementos a algumas regiões, diz que ela se deve "a razões editoriais, comerciais e de custos" e que "dependerão do vigor da economia -do poder de compra dos leitores e dos investimentos de anunciantes- mudanças no quadro atual". Para mim, a divisão no "Painel do Leitor" entre autoridades e cidadãos comuns já existe, em detrimento destes; todos os jornalistas e colunistas deveriam ser obrigados a responder ao leitor e, exceto por razão editorial, o jornal deveria ser igual em todo o país (FSP 13/07/2008).

Na próxima citação, o ombudsman diz ter cobrado explicação da redação e afirma, também ter cobrado na crítica interna do jornal. Em seguida, ele opina sobre a resposta fornecida a ele:

ao longo da semana, registrei muitas vezes na crítica interna à Redação meu desassossego com o assunto. Requisitei formalmente à Secretaria de Redação que explicasse as razões do procedimento. A resposta foi que o jornal "tem certeza" de sua apuração. Para mim, essa justificativa não é aceitável. Decisões sobre culpabilidade de acusados de crimes não se tomam com base em "certezas" de indivíduos. O comportamento do jornal é particularmente incompreensível por ser concomitante com sua posição

editorial exemplar no caso da prisão dos acusados pela morte da menina Isabella (FSP 18/05/2008).

Na citação seguinte, o ombudsman também pediu explicações à redação e novamente a resposta não o convenceu:

pedi que a Secretaria de Redação explicasse o critério e sua resposta não me convenceu: no caso do PT, os pagamentos pelo governo já foram feitos e no do PSDB, eles ainda não foram realizados. Teria sido melhor, a meu ver, reconhecer um erro de avaliação. Ser apartidário num ambiente de divisão política acirrada é muito difícil. Ser visto como imparcial por todos é impossível. O pior é que não basta ser: é preciso parecer ser. Nestes três casos, a Folha muitas vezes não pareceu ser (FSP 15/06/2008).

Depois de mostrar sua desaprovação à resposta recebida, o jornalista aponta uma solução para a questão do apartidarismo e diz que não basta ser, mas parecer ser apartidário.

Assim, apresentamos os trechos em que Carlos Eduardo Lins da Silva defende o leitor e cria a imagem de um jornalista sério, crível e que aponta para o jornal as possibilidades de realizar um jornalismo comprometido, sem comprometer os interesses de seus leitores. Sigamos para o próximo grupo de análise.

#### **4.2 As remissões ao Manual da Folha**

Durante o período analisado, Carlos Eduardo Lins da Silva recorreu duas vezes ao Manual da Redação da Folha. Uma das vezes foi no seu texto de 18 de maio “Jornal não é corte de justiça”, onde ele critica a Folha por não ter seguido o Manual. Ele começa afirmando que “IMPrensa não é tribunal. Quando um veículo de comunicação se arvora nessa condição incorre em risco de cometer injustiças sérias, confundir o público e perturbar o andamento da Justiça” (FSP 18/05/2008). E continua a crítica à Folha por ter tratado uma pessoa ainda não condenada por ser responsável por “vazar informações”:

a Folha trilhou este perigoso caminho ao longo da semana ao designar José Aparecido Nunes Pires como "vazador" ou "responsável pelo vazamento" do dossiê sobre gastos do ex-presidente Fernando Henrique Cardoso, antes mesmo de ele ter sido indiciado pelo crime de violação de sigilo funcional. O "Manual da Redação" deste jornal é claríssimo, no verbete "acusações criminais" (página 155), ao determinar: "Até que seja condenada em definitivo pela Justiça, a pessoa deve ser tratada como suspeita, acusada, ré ou condenada em determinada instância. Esse procedimento visa evitar prejulgamentos e preservar a imagem de personagens do noticiário" (FSP 18/05/2008).

E continua a criticar a utilização do termo pelos jornalistas, apresentando um grande conhecimento de toda a história do periódico e do próprio Manual da Redação:

essa resolução tem sido quase sempre estritamente cumprida desde a primeira edição do "Manual", há quase 25 anos. No passado, nem réus confessos de homicídio foram chamados de assassinos pelo jornal antes do seu julgamento. Desobedecê-la agora é um precedente temerário (FSP 18/05/2008).

A segunda citação do Manual aconteceu por motivo diferente. Ele citou trecho do Manual e de um autor para defender o jornal e sua liberdade de falar das pessoas de imagem pública que reclamam de invasão de privacidade.

quando algo desagradável ocorre e o jornalismo noticia, nunca falta quem reclame de invasão de privacidade. Alguns leitores fizeram isso no caso entre Ronaldo e travestis. Quem busca a celebridade e vive dela tem menos direito de reclamar respeito à privacidade que os demais. Nisso concordam o Manual da Redação da **Folha** (que trata do assunto às páginas 27 e 28) e acadêmicos como Diógenes V. Hassan Ribeiro, autor do livro recomendado nesta coluna. "São pessoas mais sujeitas à curiosidade alheia, até em razão de provocarem essa curiosidade por motivos

profissionais, por interesses econômicos", diz Ribeiro (FSP 04/05/2008).

Ele prossegue com uma análise ponderada de como a Folha tratou os envolvidos dentro dos limites éticos: "É claro que, ainda assim, há limites éticos e de bom gosto que devem ser respeitados caso a caso. No de Ronaldo, a meu ver, a Folha tem agido dentro dessas fronteiras" (FSP 04/05/2008). Lins da Silva mostra, assim, além do seu conhecimento pleno do Manual da Redação da Folha, a imagem de alguém ponderado para analisar as fronteiras da ética no jornalismo e para opinar sobre a forma como o jornal aborda as celebridades. Continuemos a falar do conhecimento do ombudsman no próximo item.

### **4.3 Críticas e apontamento de soluções**

Nos textos analisados, percebemos que o ombudsman cumpre seu papel de criticar e apontar direcionamentos para o jornal. Assim, ele utiliza seus conhecimentos para explicar como poderia ter sido uma cobertura correta ou mais próxima do ideal.

No dia 18 de maio aconteceu a primeira sugestão do ombudsman ao jornalista que redigiu a reportagem:

o ombudsman recebeu 23 questionamentos sobre a cobertura da inauguração da ponte Octavio Frias de Oliveira no domingo passado. Todas para saber por que o jornal, que três anos antes havia publicado editorial para condenar a obra, agora a noticiava sem nenhuma crítica à construção. Nas mensagens, era possível perceber motivações diversas. Havia desde pessoas claramente sinceras no seu desejo de esclarecer o que lhes parecia uma contradição até indisfarçáveis articulações de cunho político-partidário. A Folha teria se poupado desse desgaste previsível se tivesse publicado na página que registrou a solenidade uma simples retranca para lembrar sua posição sobre a obra no passado e agora (FSP 18/05/2008).

Uma crítica e apontamento aparece no dia 11 de maio, quando a Folha noticia uma tragédia meteorológica ocorrida em Mianmar. A matéria não explica bem onde fica o local atingido, sua cultura milenar, etc e deixou a desejar. O ombudsman, por sua vez, criticou e criou as perguntas que deveriam ter sido criadas pelo jornalista que redigiu a reportagem.

no entanto, e apesar de o didatismo ser um dos valores fundamentais do projeto editorial do jornal desde 1984, a oportunidade foi quase inteiramente desperdiçada. A entrevista com Paulo Sérgio Pinheiro, brasileiro que é um dos maiores especialistas em Mianmar no mundo, na sexta-feira, fez com que a cobertura do jornal melhorasse um pouco nesse caso. Mas a falta de esforço didático ficou patente em outro aspecto: embora o mesmo fenômeno natural, um ciclone, também tenha ocorrido no sul do Brasil na mesma semana (em escala menor), pouco se explicou ao leitor sobre ele. Qual a diferença entre ciclone, tufão e furacão? Ciclones como o de Mianmar podem ocorrer no Brasil? Como se dá nome a um ciclone? Quase todas essas perguntas tiveram respostas insuficientes ou nulas no jornal (FSP 11/05/2008).

No dia 29 de junho, Lins da Silva apresentou uma crítica sobre a cobertura de esportes do jornal e explicou como deve ser a forma correta.

a cobertura de esportes é uma das áreas que mais sofrem nos jornais impressos as conseqüências do novo ambiente da mídia. A TV paga, com seus canais dedicados 24 horas diárias a esportes, os blogs especializados, a informação via internet, tudo isso exige do jornal impresso uma nova atitude se quiser manter a atenção, o interesse e a lealdade do leitor. É evidente que ele não pode competir com os outros veículos em velocidade e atração imagética. Mesmo assim, continua insistindo, muitas vezes, nas velhas fórmulas. A ilustração fotográfica não pode se limitar a reproduzir estaticamente o que o torcedor viu dezenas de vezes em movimento e câmara lenta na véspera. Ela tem de ser capaz de sintetizar o significado do jogo em alguma cena que as câmeras de televisão por qualquer motivo não puderam registrar ao vivo. Quanto aos textos, não devem em

nenhuma hipótese só descrever o que o leitor já viu muitas horas antes. Precisa ir atrás do detalhe, da informação exclusiva, da opinião avalizada, do enfoque original, do anúncio de novidades.

Outro direcionamento foi dado pelo ombudsman para a reportagem sobre a greve dos professores. O jornal e seus colunistas se posicionaram contra a greve e, segundo Lins da Silva, eles cobriram o assunto com má vontade e deixaram de aproveitar um lado importante da cobertura jornalística: “A questão importante é outra. A greve é excelente oportunidade para a imprensa fazer levantamento detalhado das condições da educação, que a **Folha** desperdiça” (FSP 06/07/2008).

O ombudsman continua com sua crítica e, ao mesmo tempo, solução para a cobertura da greve dos professores:

para um jornal ir além da retórica precisa investir em reportagens minuciosas sobre os problemas que travam a melhora da educação. Pelo que a **Folha** publicou desde o início da greve, não é possível concluir se ela foi justificável ou não. Nem questões básicas, como o número de faltas permitido foram resolvidas (um leitor explica que são 32 faltas/ aula, cinco ou seis dias por ano, não 32 dias, como deu a entender o noticiário). Não foi feita discussão profunda sobre o decreto que detonou a greve. Não se chegou nem perto de uma radiografia de dificuldades como: violência de alunos contra professores, existência de equipamento didático necessário nas escolas, incentivo para aperfeiçoamento profissional, tamanho de turmas em salas de aula, adequação de carga horária e currículo, acesso a internet, realização de excursões, qualidade de bibliotecas, laboratórios e salas de arte. Não houve diagnóstico das condições salariais médias do professor: qual porcentagem de sua remuneração é salário e qual são bônus e gratificações, como se compara o pagamento do professor paulista com os de outros Estados e países, quantas horas semanais precisa trabalhar (em sala de aula e fora dela) para ganhar uma remuneração minimamente compatível com sua formação e a importância estratégica de sua profissão (FSP 06/07/2008).

O próximo apontamento de cobertura da reportagem foi gerado pela reclamação dos leitores para ombudsman:

O leitor Júlio Simões se queixou de só ter sabido das opiniões do juiz porque as leu num concorrente da **Folha**. Trata-se da mania de examinar o autor das idéias em vez delas. É o contrário do que precisa ser feito para o debate intelectual avançar. Como lembrou a leitora Maria Tereza de Souza, faltou buscar exemplos internacionais. Como é a concessão de habeas corpus por tribunais superiores nos EUA, na Alemanha? Como se deu a Operação Mãos Limpas na Itália? A **Folha** se prendeu ao imediato, ao acessório e, nesse plano, não foi mal (FSP 20/07/2008).

A continuação da crítica e dos apontamentos vêm na seqüência do mesmo texto:

o jornal também não mostrou ainda com detalhe o grau de enraizamento do grupo de Daniel Dantas na política brasileira. O perfil do financista foi curto e ralo. Não foram exploradas a fundo suas relações com PSDB, DEM, PMDB, além do PT, nem com figuras de frente desses partidos. Houve omissões importantes e injustificáveis. Nenhuma linha foi publicada sobre a relação de negócios entre a irmã de Dantas e a filha de José Serra, apesar de esta ter até divulgado um comunicado de imprensa para esclarecê-la. A Folha, a seu favor, foi quem mais noticiou -na grande imprensa- as suspeitas sobre jornalistas levantadas pelo inquérito, na maioria absoluta inconsistentes. Mas não debateu temas importantes como a função de vazamentos seletivos por fontes policiais e de governo (FSP 20/07/2008).

Carlos Eduardo Lins da Silva faz crítica também ao que a Folha de S. Paulo tem deixado de fazer, deixado de noticiar. Ele mostra seu descontentamento no seu texto de 20 de julho intitulado “O acessório e o essencial”:

minha maior crítica é ao que a **Folha** tem deixado de fazer. Como muito bem afirmou o leitor Gabriel Pinto, em vez de "adotar seja um enfoque crítico, seja promover uma descrição densa dos fatos, ela se perdeu na descrição de fatos inúteis". Um exemplo foi a reportagem que parece ter tentado invalidar todo o inquérito da Polícia Federal a partir da desqualificação de seu autor por ele cometer erros de português no relatório. Para azar do jornal, a própria reportagem continha erros gramaticais (FSP 20/07/2008).

No dia 13 de maio, Lins da Silva faz crítica aos jornalistas que não respondem as cartas dos leitores, que reclamam para ele frequentemente: "outra queixa recorrente que recebo, para a qual há, em meu juízo, solução simples e insofismável, é contra jornalistas que não se dignam a responder à correspondência recebida" (FSP 13/07/2008).

Ele explica que no seu convívio com Octávio Frias de Oliveira, jornalista responsável pela Folha ser um grande jornal hoje, aprendeu que o leitor deve ser tratado como "sua excelência" e explica o porquê: "É ele quem paga o salário de todos os que aqui trabalham. Merece, no mínimo, a cortesia de uma resposta quando se dirige a um de nós" (FSP 13/07/2008). E aponta como solução, para que os jornalistas respondam aos leitores, que o jornal obrigue os jornalistas a responderem: "Mas alguns, em especial colunistas, não acham necessário lhe dispensar essa consideração. E o jornal não se mostra disposto a tentar obrigá-los a fazer isso" (FSP 13/07/2008).

O ombudsman criticou e apontou erros na edição do dia 29 de junho:

dois erros feios: acusação infundada de falha médica em título sobre o trágico episódio de menino que ficou tetraplégico devido a reação a anestesia e engano lastimável com números que deu origem a falsa afirmação de que o rio Itamabuca é o mais poluído de São Paulo. Ambos foram corrigidos, mas os efeitos nefastos sobre os médicos no primeiro caso e os empresários de turismo de Ubatuba no segundo vão perdurar (FSP 29/06/2008).

Devemos ressaltar que no trecho acima o ombudsman utiliza alguns adjetivos para descrever os erros cometidos no jornal. No mesmo dia houve mais duas críticas do ombudsman à edição anterior do jornal. Uma foi sobre um encontro do Presidente da República: “Tudo que o jornal noticiou de encontro do presidente da República com 253 presidentes de empresas e 150 representantes de entidades para tratar de respeito aos direitos humanos no ambiente de trabalho foram brincadeiras e fofocas de caráter eleitoral” (FSP 29/06/2008). A segunda foi sobre o enfoque de uma reportagem:

enfoque dado a estudo que mostrou crescimento da renda dos mais pobres no país cinco vezes maior do que a dos mais ricos e redução da desigualdade social de 7% em seis anos foi claramente enviesado: registrou com destaque apenas que ainda levarão oito anos para a desigualdade superar estágios “primitivos” (FSP 29/06/2008).

O ombudsman também estabeleceu uma crítica direta à redação do jornal por terem trocado uma foto da edição nacional para a edição de São Paulo: “Na terça-feira, dia 17, mais uma vez a edição São Paulo da Folha substituiu uma foto de autoridade do governo em que ela aparecia bem por outra, desfavorável à sua figura. Neste caso, a autoridade era o presidente Lula” (FSP 22/06/2008). E continua explicando que este fato só pode acontecer quando houver uma razão jornalística ou gráfica: “Se não há razão jornalística nem gráfica para esse tipo de alteração, ela denota mera picuinha” (FSP 22/06/2008).

Em 16 de maio a Folha noticiou que o PT fez uma pesquisa no site do Tribunal de Contas do Estado, segundo a qual há 139 contratos no valor de R\$ 7,6 bilhões entre o governo estadual e a Alston. Em 25 de maio, Lins da Silva criticou a posição da Folha de não realizar pesquisa no caso Alston: “Mas o próprio jornal não fez pesquisa nenhuma. A Folha não se pronunciou em editorial sobre o tema e, exceto na coluna de Elio Gaspari (11 de maio), não deu uma análise das conseqüências políticas do tema, coisa que até o ‘Wall Street Journal’ já fez” (FSP 25/05/2008). Diante do exposto, podemos dizer que o ombudsman da Folha cria

uma imagem de alguém preocupado com a cobertura do jornal e também se apresenta como uma pessoa antenada ao que acontece na Folha de S. Paulo e nos outros jornais do mundo, como o "Wall Street Journal" citado acima.

Em outra publicação para comentar sua opinião sobre o novo suplemento chamado Serafina, Lins da Silva expõe a opinião dos leitores e depois a sua própria. Por fim, comenta o que acha sobre a aceitação dos leitores.

dos leitores que se dirigiram ao ombudsman para comentar a revista, 60% não gostaram. Dos demais, 20% disseram ter gostado, mas reclamaram por ela não circular além da Grande São Paulo, Rio e Brasília. Os outros 20% reclamaram da falta de mulheres e negros entre os personagens focalizados. No gênero das revistas de celebridades, **Serafina** me parece um bom produto. Acho esquisito o título, que a exemplo de "Piauí" parece querer chamar a atenção ao explorar a contradição entre um produto sofisticado e um nome associado à pobreza, algo um pouco acintoso e debochado, a meu ver. Creio que as páginas iniciais se parecem desnecessariamente demais com o modelo "Caras". Nos últimos 25 anos, este jornal tem imposto padrões à imprensa; não é agora que deveria precisar copiar o dos outros. De resto, **Serafina** pareceu-me acima da média das similares. A dúvida é se o leitor da **Folha** aprecia esse gênero. A maior parte dos que se manifestaram chamou a revista de "lixo", "lamentável", "inútil", "tendenciosa". Alguns a classificaram de "muito linda", "novo design". Acredito que a maioria silenciosa a tenha aprovado sem entusiasmo (FSP 04/05/2008).

Quando tratava da questão do apartidarismo, Lins da Silva utiliza trecho de sua publicação para apresentar sua opinião sobre a questão das doações partidárias e justificar sua publicação anterior:

o pior caso, para mim, é o das doações partidárias, reportagem publicada com destaque no dia 26 de maio. Dediquei um terço da coluna de 1º de junho ao tema: a reportagem tratava de forma claramente desigual doações legais feitas a PSDB e PT por empresas que depois ganharam contratos dos governos federal e dos Estados de

São Paulo e Minas Gerais. Embora o valor dos contratos em relação às doações fosse muito maior no caso do PSDB, toda a ênfase foi dada aos do PT (FSP 15/06/2008).

Após falarmos das críticas, opiniões e sugestões do ombudsman, dedicaremos o próximo item para analisar as boas impressões que o ombudsman cria ao enunciar.

#### **4.4 A criação de uma imagem agradável de si**

Já dissemos que ao enunciar, cria-se uma imagem de si deliberadamente ou não. Neste item abordaremos os trechos em que Carlos Eduardo Lins da Silva cria suas boas impressões no leitor – por motivos ainda não abordados neste capítulo.

Coincidência ou não, na sua primeira publicação, dia 27 de abril, o ombudsman deixa vários – a meu ver, no mínimo quatro, que analisaremos - trechos que criam boas impressões de si, talvez por acreditar no ditado da primeira impressão é a que fica.

No primeiro ele explica os anseios do leitor:

o que se espera da **Folha** é que ela jogue luzes para que a sociedade toda possa compreender melhor por que desgraças como essas acontecem e por que as pessoas reagem a elas como reagem (FSP 27/04/2008).

No segundo, retoma o já explicado em sua entrevista publicada uma semana antes e explica uma segunda vez para que o leitor o entenda. O ombudsman com esse expediente se apresenta humilde em retomar o que disse e explicar em outras palavras:

leitores manifestaram estranheza com a afirmação na entrevista do ombudsman no domingo de que a imprensa brasileira não perdeu credibilidade como a americana, mas

tem perdido influência sobre o eleitorado. Viram contradição entre manter credibilidade e perder influência. Instituições podem ter grande credibilidade e pequena capacidade de influenciar as pessoas, especialmente em alguns assuntos específicos. A Igreja Católica pode gozar de credibilidade entre seus fiéis, mas influenciá-los pouco em temas como práticas anticoncepcionais, legalização de pesquisas com células-tronco, eutanásia (FSP 27/04/2008).

O terceiro trecho também da humildade de um jornalista antigo de profissão e recém assumindo o cargo de não afirmar categoricamente, mas de apresentar o assunto como duvidoso: “Na manchete de quinta-feira: é duvidoso que o acúmulo de agrotóxicos em frutas e legumes constitua ameaça tão séria à saúde pública a ponto de merecer manchete” (FSP 27/04/2008).

O quarto também diz respeito à humildade de admitir que possa existir dados mais recentes do que o que está utilizando (e isso ele o faz com o verbo na primeira pessoa do singular “conheço”). Creio que a escolha do verbo parecer expressa uma atitude de humildade, na última frase, onde ele afirma haver apenas uma aparente influência e não afirma nada categoricamente:

no Brasil, as séries históricas são menos consistentes. Mas nenhuma pesquisa mostra no Brasil fenômeno similar ao americano. A mais recente que conheço, de setembro de 2007, feita para a Associação dos Magistrados Brasileiros, mostra que a população acredita muito mais na imprensa do que no governo, no Congresso, nos partidos, nos políticos. Mas parece não estar se influenciando tanto por ela na hora de votar (FSP 27/04/2008).

Outro aspecto que gera uma boa imagem do ombudsman é a comparação dos fatos para facilitar o entendimento do leitor, como na comparação do caso Isabella com o da Escola Base: “A cobertura deste jornal do caso Isabella é muito mais cuidadosa do que havida sido a da Escola Base” (FSP 27/09/2008).

Ainda na questão da comparação, o ombudsman polemiza a questão dos suplementos (cadernos especiais e semanais) fornecidos pela Folha de S.

Paulo, que circulam em poucas capitais do país e o jornal que não contém esses suplementos custarem o mesmo preço do jornal completo. Ele afirma que a Folha cobra o mesmo preço por um produto incompleto e o compara a uma embalagem de leite com menor quantidade.

irrefutável é que um grupo de assinantes e compradores avulsos está sendo prejudicado ao não receber **Serafina** com o seu jornal, embora pague por ele o mesmo preço (ou mais). Qual seria a reação editorial da **Folha** se produtores de leite passassem a vender para fora dessas regiões embalagens com 900 ml pelo mesmo preço do litro vendido em São Paulo, Rio e Brasília? (FSP 04/05/2008).

A próxima imagem que gostaria de abordar é a de alguém assíduo na sua função de ombudsman, de jornalista e de cidadão que Lins da Silva cria ao mostrar que acompanha o jornal diariamente e se mostra capaz de ligar os fatos e ter uma linha de análise:

a foto da capa de quinta também provocou leituras distintas, muitas iradas. Mas neste aspecto não acho que tenha havido erro. A foto mostra uma ministra enfática, irritada, na ofensiva. A imagem retratava provavelmente o momento mais destacado do seu depoimento, quando respondia à provocação descabida e ofensiva que lhe fizera o senador José Agripino Maia. Era uma ilustração do fato do dia. Na sexta, a ministra esteve com o presidente Lula em solenidade amena. E a **Folha** publicou, na edição nacional, foto dela, sorridente e simpática. Era a ilustração do fato do outro dia.

O ombudsman também se mostra alguém ponderado por apresentar as possibilidades dos dois lados envolvidos. Durante uma discussão sobre o conceito de jornalista-cidadão, Lins da Silva apresenta as duas partes, exemplifica com um fato acontecido nos Estados Unidos e interroga sem responder sobre a questão ética que envolve a profissão. Na verdade, ele tem uma preocupação com os

limites da ética, mas ele apenas questiona e deixa para o leitor o balanceamento entre benefício e prejuízos do conceito proposto.

o conceito de jornalista-cidadão, que tem muito de positivo, pode gerar situações complicadas. Veja o recente exemplo de Mayhill Fowler, que entrevistou o ex-presidente Bill Clinton se passando por simples eleitora e entrou em reunião do candidato Barack Obama identificando-se como voluntária de sua campanha. Ela registrou declarações sensacionais dos dois e causou grandes prejuízos a ambos. Fez um serviço público? Praticou bom jornalismo? Revelou à sociedade o que os políticos realmente pensam, mas não dizem em público? Ou foi antiética, desonesta, agiu sob a lógica de fins justificando meios? Faz sentido discutir ética jornalística nesse ambiente? No seminário de São Paulo, um pesquisador britânico disse que o conceito de privacidade é "um produto da era industrial, que agora está acabando" e que, portanto, "não deveria nos surpreender que estejamos procurando construir novas formas de construir uma identidade on-line". Se todos os valores humanos estão em xeque neste ambiente de múltiplas realidades, por que os do jornalismo sobreviveriam? (FSP 22/06/2008).

A próxima boa imagem que aponto do ombudsman tem a ver com seus conhecimentos, que já foram explicados em item anterior, mas que resolvi ressaltar aqui para privilegiar sua erudição quanto ao léxico utilizado. Desta forma, podemos citar: "Parece-me situação insofisticavelmente injusta" (FSP 13/07/2008); "Mas o jornal demonstra continuar impingindo o leitor, que gasta seu tempo para escrever cartas, as frustrações de vê-las omitidas" (FSP 13/07/2008); entre outras.

Falemos também da imagem de justo que o ombudsman cria ao questionar e equiparar uma fórmula admitida anteriormente pelo jornal para aplicar em outra situação. Em outras palavras, o jornal enquadrou José Aparecido Nunes Pires como o "vazador" de informações antes de ter sido indiciado pelo crime de violação de sigilo funcional. Ao ser questionada, a redação respondeu que o fez porque tinha certeza do que escrevia e não se redimiou do erro. Em outra

reportagem, o jornal acusa a justiça de prejudicar o casal suspeito pelo assassinato da menina Isabella. Foi a deixa para o ombudsman aplicar a mesma fórmula e questionar o jornal pela explicação servir para um caso, mas não para outro:

se o jornal acusa a Justiça de prejudicamento do casal, o que deve fazer em relação à sua própria atitude de resolver, porque tem “certeza” de sua apuração, que José Aparecido Nunes Pires é culpado antes do indiciamento? (FSP 18/05/2008).

O ombudsman também cria uma boa imagem ao se mostrar humilde o suficiente para elogiar e não só criticar. O elogio desvelado aparece no dia 22 de junho, quando Lins da Silva elogia a coluna de Jânio de Freitas, e o ombudsman ganha para si mais apreço por ter reconhecido o mérito e parabenizado algum dos jornalistas da redação da Folha, até mesmo contra os quais ele trabalha para cobrar melhoras no jornal, defendendo o leitor:

a coluna de Janio de Freitas completa 25 anos na **Folha**. Estão de parabéns o repórter, um dos melhores da história, o jornal e principalmente o leitor. Entre os grandes feitos da coluna, a revelação do escândalo da ferrovia Norte-Sul, em 1987 (FSP 22/06/2008).

Uma boa imagem também é criada quando Lins da Silva concorda com um crítico da mídia, com quem ele mesmo admite ter diferenças de opinião, mas respeitar intelectualmente:

Eduardo Guimarães, um dos mais incisivos críticos da mídia, com quem tenho intensas diferenças de opinião mas por quem tenho respeito intelectual, diz que um jornal que resolvesse alienar uma parcela dos leitores que vota num partido com o desempenho eleitoral que tem tido o PT no Brasil estaria dando um tiro no pé. É verdade. Por que a Folha o faria? Uma hipótese é que estaria apostando que num futuro governo federal tucano, ela

teria tantas vantagens que compensaria o prejuízo da alienação de leitores atual (FSP 15/06/2008).

Por último, gostaria de falar da boa impressão que Carlos Eduardo Lins da Silva causa nos leitores também pela forma como apresenta os textos. No dia 20 de julho, ele apresenta uma proposição com o verbo no imperativo. O efeito de sentido creio ser de zelo pelo leitor, se apontar para que ele veja os detalhes que o ombudsman está lhe apontando:

veja o recente exemplo de Mayhill Fowler, que entrevistou o ex-presidente Bill Clinton se passando por simples eleitora e entrou em reunião do candidato Barack Obama identificando-se como voluntária de sua campanha (FSP 22/06/2008).

E comentar também a forma didática que Lins da Silva cria no seu texto, a forma como ele questiona e responde. Ele mesmo faz as perguntas, como se fossem as perguntas que o próprio leitor faria e em seguida a responde com dados ou com hipóteses do que poderia ser.

e como o jornal lida com isso? A Operação Satiagraha provocou verdadeira comoção entre leitores da **Folha**. Mais de 250 se manifestaram ao ombudsman, a maioria absoluta com críticas à cobertura (FSP 20/07/2008).

Com todos os trechos apresentados neste capítulo, creio ter mostrado as imagens que o ombudsman da Folha, Carlos Eduardo Lins da Silva, cria de si ao enunciar.

## 5 CONCLUSÃO

Creemos ter mostrado a construção das imagens de si do ombudsman da Folha de S. Paulo, partindo do pressuposto de que todo ato de tomar a palavra implica necessariamente na construção de um *ethos*. Para tanto, apresentamos a maneira de dizer de Carlos Eduardo Lins da Silva, que é condição do sucesso do processo discursivo.

Relacionamos o discurso do ombudsman ao gênero epidítico da Retórica por seu objetivo de elogiar e censurar e pela preocupação com os valores. Para nós, concordando com Maingueneau, o discurso é inseparável de uma voz e a voz do discurso se associa necessariamente a um caráter e a uma corporalidade. Isso leva diretamente à eficácia do discurso.

Para falar da eficácia da palavra, relacionamos, no terceiro capítulo, três linhas teóricas que admitem a eficácia da palavra: Retórica, Pragmática e Sociologia dos campos. Não chegamos a conclusões sobre a aproximação delas devido ao nosso recorte teórico, mas explicamos as questões comuns e as com que cada uma colabora na noção de *ethos*.

Também o terceiro capítulo apresentou um histórico da subjetividade desde a instauração da Lingüística como uma das disciplinas das ciências humanas até os recentes estudos de Dominique Maingueneau, um dos poucos na atualidade a dedicar suas pesquisas à noção de *ethos*. Entendemos, em consonância com o autor, que a percepção do fenômeno do *ethos* passa necessariamente pela tarefa desempenhada pelo leitor de construir esse *ethos* a partir do movimento de fala do locutor. Acreditamos que o papel do leitor como co-enunciador é essencial para o *ethos* ser percebido no discurso.

Dessa forma, realizamos nossas análises com o intuito de construir ressaltar as marcas deixadas pelo enunciador na superfície textual e mostrar as possibilidades de construção de *ethos* que o ombudsman propicia no período de publicação analisado no presente trabalho.

Devemos entender, também, que o sucesso do empreendimento oratório depende da criação de uma boa imagem de si, ou seja, que, no caso que estudamos, a adesão do leitor ao discurso do ombudsman é fortemente influenciada pelos recursos que demonstram o caráter moral de quem enuncia. No caso do ombudsman, percebemos as imagens de sinceridade, conhecimento, justiça, ponderação e agradabilidade.

Os dados que temos fica patente que o acirramento da racionalidade que ficaria contente em converter o indivíduo em máquina de calcular (calcular não é julgar) está criando problemas para a própria ideologia, que incentiva o individualismo, o personalismo exacerbado. Por definição, a objetividade tende a ser impessoal. Mas a ideologia do “faça diferente”, do valor do indivíduo que “fez a si mesmo” é fortemente veiculada. O que pode significar dar o mesmo tratamento a todos os cidadãos? Tratá-los usando o mesmo algoritmo ou percebendo suas diferenças? No corpus há casos de mudança de opinião, defendida pelo ombudsman. Mudança de opinião e atitude não envolve matemática. Há, portanto, a desqualificação das máquinas (elas erram) e a substituição da objetividade pelo valor pessoa.

Gostaria ainda de destacar que a pessoa poderia ser vista no seu aspecto estático, a coerência. As cartas ao ombudsman cobram a coerência. O autor defende a variação de opiniões omitidas por conta de tempo e outras circunstâncias. Desse modo, veja-se que pessoa é um lugar móvel que pode abarcar uma infinidade de argumentos. Portanto, o autor usa “pessoa” com medo. Tenta limitar o uso das suas aplicações. Isso faz parte do conflito de valores do jornalismo atual.

Por último ressaltamos a preocupação do jornalista com o futuro do jornalismo na era digital em que vivemos. Ele discutiu em seu texto os benefícios e prejuízos do exercício do jornalismo-cidadão e disse que o jornalismo impresso atual deve inovar e buscar um novo espaço na sua disputa com o jornalismo de internet (que tem vantagens pela atualização e rapidez). O acréscimo de novas funções para o jornal torná-lo elitista em relação a outros meios de

comunicação? O fosso que separa jornais para a massa e jornais tidos como sérios aumentará? Haverá a possibilidade de reforçar a tendência de se marcar mais fortemente diferentes funções para diferentes tipos de jornais? Como o jornalismo tipo Folha ou O Estado de São Paulo resolverá a questão da manutenção da qualidade e, ao mesmo tempo, de um público que lhe garanta lucro? Aliando-se à TV e à internet? Como? O tempo dirá.

## 6 REFERÊNCIAS

- ADAM, J. *Ethos Imagens de si e Esquematização do Orador*. In: AMOSSY, Ruth. *Imagens de si no discurso: a construção do ethos*. (Org.). São Paulo: Contexto, 2005, p. 94.
- AMOSSY, Ruth. *Imagens de si no discurso: a construção do ethos*. (Org.). São Paulo: Contexto, 2005, p. 30. (Primeira edição 1999).
- ARISTÓTELES. *Categories, on Interpretation, Prior Analytics*. Trans. H. P. Cooke and H. Tredennick. LCL; Cambridge, MA, Harvard University Press, 1967b.
- \_\_\_\_\_. *Topiques*. Trans. J. Brunschwig, Paris, Les Belles Lettres, 1967a.
- \_\_\_\_\_. *Retórica*. 3.ed. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda; 2006, p. 18-19.
- \_\_\_\_\_. *Ética a Nicômaco*. São Paulo-SP: Martin Claret; 2007.
- BARTHES, Roland. *A Retórica Antiga*, in *Pesquisas de Retórica*, Petrópolis, Editora Vozes, 1975.
- BENVENISTE, Émile. “*Da subjetividade na linguagem*”. In: *Problemas de lingüística geral I*. Campinas: Pontes / Editora da UNICAMP, 1995.
- BOURDALOUE. A. Profillet (trad.), *La rhétorique de Bourdaloue*. Paris: Belin, 1864 apud ARISTÓTELES, *Retórica*. 3.ed. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 2006.
- BOURDIEU, P. *Ce que parler veut dire*. L'économie des échanges linguistiques. Paris: Fayard, 1982.
- \_\_\_\_\_, P. *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge: Cambridge University Press: 1977.
- DUCROT, O. *Esboço de uma teoria polifônica da enunciação*. In: *O dizer e o dito*. Campinas: Pontes, 1984, p.161-218.
- \_\_\_\_\_, O. *O dizer e o dito*. Campinas, SP: Pontes, 1987.
- EGGS, Ekkehard. *Ethos aristotélico, convicção e pargmática moderna*. In: AMOSSY, Ruth. *Imagens de si no discurso: a construção do ethos*. (Org.). São Paulo: Contexto, 2005.

Folha de São Paulo. Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/folha/ombudsman/cargo.shtml> em 23/07/2008.

KEBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *L'enonciation. De la subjectivité dans le langage*. Paris: Armand Colin; 1999.

KENNEDY. *Aristotle On Rethoric: A Theory of Civic Discourse*, New York & Oxford, Oxford University Press,, 1991.

MAINGUENEAU D. *Gènese du discours*. Liege: Pierre Mardaga Éditeur, 1984.

\_\_\_\_\_. *Nouvelles tendances en analyse du discours*. Paris, Hachette: 1987.

\_\_\_\_\_. *L'Analyse du discours*. Paris: Hachete, 1991.

\_\_\_\_\_. *O Contexto da Obra Literária*. São Paulo; Martins Fontes, 1993.

\_\_\_\_\_. *O contexto da obra literária*. Tradução Marina Appenzeller. São Paulo: Editora Martins Fontes, 1995.

\_\_\_\_\_. *Pragmática para o discurso literário*. Tradução Marina Appenzeller. São Paulo: Editora Martins Fontes, 1996.

\_\_\_\_\_. *Análise de textos de comunicação*. São Paulo: Cortez, 1997.

\_\_\_\_\_. *Ethos, Cenografia, Incorporação* in: AMOSSY, Ruth. *Imagens de si no discurso: a construção do ethos*. (Org.). São Paulo: Contexto, 2005. (Primeira edição em 1999).

PERELMAN, Chaim; OLBRECHTS-TYTECA, Lucie. *Tratado da argumentação: a nova retórica*. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

SAUSSURE, F. *Curso de Lingüística Geral*. Tradução de Antônio Chelini, José Paulo Paes e Izidoro Blikstein. São Paulo: Cultrix, 1996 (1916).

## 7 ANEXOS

27-07

### Jornalismo e políticas públicas

---

***A imprensa pode contribuir para aproximar o Congresso da população, como demonstram diversos exemplos de outros países; é só querer***

---

PARTE do ódio de alguns críticos contra veículos de comunicação de massa deriva da convicção que têm do seu poder de manipular a opinião do público em questões vitais, como eleições.

Jornais, revistas, emissoras de rádio e TV não desfrutam desse poder, como comprovam vasta pesquisa empírica acumulada há pelo menos 60 anos e os próprios fatos da história recente.

Líderes políticos tidos como hostilizados pela imprensa, como Jânio Quadros, Luiza Erundina, Leonel Brizola e Luiz Inácio Lula da Silva elegeram-se para cargos importantes apesar da suposta campanha da mídia contra si. Quando os que são vistos como protegidos do jornalismo, como Fernando Collor, José Serra, Geraldo Alckmin e Fernando Henrique Cardoso, vencem, então o resultado é atribuído ao poder esmagador dos grandes meios. É evidente que, no mínimo, outras variáveis devem interferir no processo. Se não os aliados da "imprensa burguesa" sempre ganhariam.

Os que denunciam a pretensa capacidade extraordinária de influir da mídia, claro, se acham imunes a ela. Mas, em atitude que denota desprezo pelos cidadãos comuns que dizem defender, crêem que os outros não dispõem dos mesmos instrumentos e, portanto, precisam de proteção.

Desde 1948, ano de estudo clássico na cidade de Elmira, Estado de Nova York, sobre a influência de jornais sobre eleitores no pleito presidencial americano, sabe-se que em temas que compõem o núcleo de valores e convicções de uma pessoa os meios de comunicação importam muito menos do que outras instituições, como família, igreja, sindicato, escola, clube, grupo de amigos.

Mas há aspectos da vida política em que a imprensa pode mesmo exercer papel muito relevante, mais até do que o de outros atores significativos. Um deles é o da definição da agenda pública.

Há uma infinidade de temas em permanente debate numa sociedade democrática. E há momentos específicos em que decisões são tomadas com efeitos duradouros para toda a coletividade.

Dois desses assuntos foram definidos recentemente, e a opinião pública pouco se manifestou sobre eles. No dia 9 de julho, projetos de lei que descriminalizavam o

aborto foram arquivados na Câmara dos Deputados. No dia 10, o Senado aprovou projeto de lei que define novos tipos de crimes praticados por meio da internet.

São duas questões que têm grande interesse para os leitores da Folha. No entanto, o jornal não os preparou para o que vinha: não publicou artigos, não promoveu debates, não deu reportagens extensivas sobre o que poderia acontecer, nem mesmo os alertou para a iminência da decisão.

O Congresso Nacional, freqüentemente execrado, não por motivos injustos, é uma instituição com grande transparência. O calendário de suas sessões é público. A agenda das comissões e do plenário, idem. Quem tiver interesse e disposição pode participar e influir.

À imprensa cabe ajudar o cidadão que quer tomar parte no processo a fazê-lo.

Por que não divulgar mais a agenda do Poder Legislativo e fazer com que ela coincida com a da sociedade? Por que não aproximar os representantes e os representados?

Se o Congresso está distante da população, é melhor forçá-lo a aperfeiçoar-se do que pregar o seu fechamento ou ignorá-lo. O mesmo se aplica às Assembléias Legislativas, Câmaras Municipais, Executivos dos três níveis e as diversas instâncias do Judiciário.

O jornalismo pode contribuir muito na construção de pontes que possibilitem essa melhora, como demonstram diversos exemplos de outros países. É só querer.

**20-07**

**O acessório e o essencial**

---

***A Folha se prendeu ao imediato na Operação Satiagraha e ainda não fez uma boa análise sobre as conseqüências políticas possíveis no governo***

---

A RECENTE prisão de Daniel Dantas, Salvatore Cacciola e outros acusados de crimes de colarinho branco, ainda que temporária, independentemente da comprovação de sua culpa, tem um importante significado simbólico positivo para a sociedade brasileira.

Infrações à lei cometidas por pessoas ricas, de respeitabilidade e alto status social não costumavam nem ser investigadas no Brasil, quanto mais minimamente punidas.

Quando se lia sobre "mestres do universo", como são conhecidos os grandes gênios financeiros, como Michael Milken, condenados a anos de reclusão nos EUA, costumava-se apontar esses casos como sintoma do sucesso institucional alheio e fracasso nosso.

Agora, o país se acostuma a ver alguns de seus principais magnatas, que gozavam da fama -justificada ou não- de useiros violadores da lei deixarem de desfrutar de impunidade garantida.

E como o jornal lida com isso? A Operação Satiagraha provocou verdadeira comoção entre leitores da **Folha**. Mais de 250 se manifestaram ao ombudsman, a maioria absoluta com críticas à cobertura.

Muitas me pareceram improcedentes e movidas apenas pela guerra sectária de petistas e tucanos que envenena o ambiente social e político brasileiro. Mas algumas são muito bem fundamentadas.

Minha maior crítica é ao que a **Folha** tem deixado de fazer. Como muito bem afirmou o leitor Gabriel Pinto, em vez de "adotar seja um enfoque crítico, seja promover uma descrição densa dos fatos, ela se perdeu na descrição de fatos inúteis".

Um exemplo foi a reportagem que parece ter tentado invalidar todo o inquérito da Polícia Federal a partir da desqualificação de seu autor por ele cometer erros de português no relatório. Para azar do jornal, a própria reportagem continha erros gramaticais.

Outro exemplo foi resumir a entrevista do juiz do caso na quinta-feira a aspectos de sua aparência psicológica em vez de discutir, mesmo sem citá-lo, a possibilidade que ele levantou de a legislação vir a ser modificada para travar a punição de crimes de colarinho branco. O leitor Júlio Simões se queixou de só ter sabido das opiniões do juiz porque as leu num concorrente da **Folha**. Trata-se da mania de examinar o autor das idéias em vez delas. É o contrário do que precisa ser feito para o debate intelectual avançar.

Como lembrou a leitora Maria Tereza de Souza, faltou buscar exemplos internacionais. Como é a concessão de habeas corpus por tribunais superiores nos EUA, na Alemanha? Como se deu a Operação Mãos Limpas na Itália? A **Folha** se prendeu ao imediato, ao acessório e, nesse plano, não foi mal. Mas, mesmo aí, até agora não apresentou uma boa análise de conjuntura sobre as conseqüências políticas possíveis no seio do governo federal da Satiagraha nem das dissensões internas do PT que a tornaram possível do jeito atabalhado que ocorreu.

O jornal também não mostrou ainda com detalhe o grau de enraizamento do grupo de Daniel Dantas na política brasileira. O perfil do financista foi curto e ralo. Não foram exploradas a fundo suas relações com PSDB, DEM, PMDB, além do PT, nem com figuras de frente desses partidos.

Houve omissões importantes e injustificáveis. Nenhuma linha foi publicada sobre a relação de negócios entre a irmã de Dantas e a filha de José Serra, apesar de esta ter até divulgado um comunicado de imprensa para esclarecê-la. A **Folha**, a seu favor, foi quem mais noticiou -na grande imprensa- as suspeitas sobre jornalistas levantadas pelo inquérito, na maioria absoluta inconsistentes. Mas não debateu temas importantes como a função de vazamentos seletivos por fontes policiais e de governo.

## 13-07

### Três questões recorrentes

---

***Há situações em que o jornal é quem mostra incapacidade de compreender o que repetidas mensagens afirmam***

---

Num dos mais importantes romances do século 20 (ver indicação ao lado), Elias Canetti mostra como um "leitor" pode interpretar qualquer texto apenas da maneira que lhe interessa, por mais claro que possa parecer ao "escritor" ou a um observador isento que o sentido da afirmação é diferente, quando não oposto, ao entendimento que lhe é dado.

Peter Kien, o personagem principal, um homem a quem só interessavam os livros, e sua governanta (depois mulher), Therese, trocam mensagens entre si, mas o significado que cada um dá a cada uma é quase sempre antagônico ao do outro. E reiterar o que foi dito inúmeras vezes não resolve o problema.

O que o gênio do artista intuiu, a ciência agora comprova. Falsas crenças se estabelecem em algumas pessoas e nada as demove delas porque o cérebro humano permite, e no caso de alguns indivíduos até favorece, a ocorrência desse fenômeno, provocado, entre outros fatores, pela "amnésia da fonte". Estudos recentes na Universidade de Stanford atestam que há uma tendência natural no ser humano para lembrar informações que se conformam com a visão de mundo de cada um e desconsiderar as que se opõem a ela.

Isso ajuda a explicar por que alguns leitores da **Folha**, com frequência, deixam de perceber notícias que são dadas com constância e destaque.

Depois de o caso Alstom, por exemplo, ter aparecido diversas vezes na capa do jornal (inclusive uma como manchete) e de a cobertura ter indiscutivelmente melhorado de qualidade, ainda recebo reclamações de quem afirma que a **Folha** omite, ignora o assunto.

Mas também há situações em que o interlocutor que mostra incapacidade de compreender o que repetidas mensagens afirmam é o jornal. Vou tratar de três situações em que os leitores, a meu ver, estão absolutamente certos, e a **Folha** não percebe.

Uma é o "Painel do Leitor". A seção, diz o próprio nome, é do leitor. Mas é comum que seu espaço seja consumido por personagens de notícias ou seus assessores. Seria muito melhor para todos se essas opiniões constassem do noticiário, como "outro lado". Ou que se criasse uma nova seção para abrigá-las. Mas o jornal demonstra preferir continuar impingindo ao leitor, que gasta seu tempo para escrever cartas, a frustração de vê-las omitidas. Outra queixa recorrente que recebo, para a qual há, em meu juízo, solução simples e insofismável, é contra jornalistas que não se dignam a responder à correspondência recebida.

Aprendi no meu convívio com Octavio Frias de Oliveira, o principal responsável por esta **Folha** ter se tornado um grande jornal, que o leitor é tão importante, que deve ser tratado como "sua excelência". É ele quem paga o salário de todos os que aqui trabalham. Merece, no mínimo, a cortesia de uma resposta quando se

dirige a um de nós. Mas alguns, em especial colunistas, não acham necessário lhe dispensar essa consideração. E o jornal não se mostra disposto a tentar obrigá-los a fazer isso.

O terceiro ponto é o leitor que não mora na grande São Paulo, Distrito Federal e Rio não receber seções a que os residentes nessas três regiões têm direito, como as revistas Morar, Serafina, Lugar, Moda, +Dinheiro e o Guia da Folha/ Livros Discos Filme. Quem vive fora da Grande São Paulo não recebe a Revista da Folha. Mas todos pagam o mesmo preço pelo jornal. Parece-me situação insofismavelmente injusta.

Solicitei a posição oficial da **Folha** para estes temas. Sobre o "Painel do Leitor", o jornal avalia "que instituir um segundo painel de cartas acabaria criando duas categorias de leitores, o que não seria bom" e que "um dos pontos que tornam o "Painel do Leitor" atraente é o fato de, em um espaço democrático e plural, mesclar as opiniões de especialistas e anônimos".

A respeito dos colunistas que não respondem, o jornal diz que "sugere" que o façam, mas "entende que depende da disponibilidade de tempo de cada um".

Com relação à restrição de circulação de alguns suplementos a algumas regiões, diz que ela se deve "a razões editoriais, comerciais e de custos" e que "dependerão do vigor da economia -do poder de compra dos leitores e dos investimentos de anunciantes- mudanças no quadro atual".

Para mim, a divisão no "Painel do Leitor" entre autoridades e cidadãos comuns já existe, em detrimento destes; todos os jornalistas e colunistas deveriam ser obrigados a responder ao leitor e, exceto por razão editorial, o jornal deveria ser igual em todo o país.

**06-07**

**Aos mestres, sem carinho**

---

***Houve época em que a educação era um tema prioritário para o jornal -agora, não é mais; a greve lhe dá uma chance para que seja de novo***

---

A **FOLHA** tem tratado os professores do ensino público que ficaram em greve em São Paulo por três semanas sem nenhuma boa vontade. Posicionou-se em editorial contra a paralisação, publicou colunas agressivas contra eles e, no noticiário, tratou do assunto mais como empecilho adicional e desnecessário ao caótico trânsito da cidade do que como problema sério de políticas públicas.

Até aí, tudo relativamente bem. O jornal e seus colunistas têm pleno direito de manifestar as opiniões que julgam as mais acertadas. As páginas informativas, que nunca podem ser contaminadas pelas de opinião, não chegaram a se engajar em campanha contra os grevistas. De resto, a categoria dos professores do

ensino público e seus representantes sindicais estão longe de não merecerem críticas.

A questão importante é outra. A greve é excelente oportunidade para a imprensa fazer levantamento detalhado das condições da educação, que a **Folha** desperdiça.

Dezenas de leitores se dirigiram ao ombudsman para reclamar da cobertura da greve. Nenhum a elogiou. Nas queixas, não identifiquei ranço ideológico ou partidário.

Há consenso nacional sobre a importância da educação para melhorar o futuro do país. Mas quando é necessário demonstrar concretamente esse compromisso, poucos dizem presente.

Para um jornal ir além da retórica precisa investir em reportagens minuciosas sobre os problemas que travam a melhora da educação. Pelo que a **Folha** publicou desde o início da greve, não é possível concluir se ela foi justificável ou não. Nem questões básicas, como o número de faltas permitido foram resolvidas (um leitor explica que são 32 faltas/ aula, cinco ou seis dias por ano, não 32 dias, como deu a entender o noticiário).

Não foi feita discussão profunda sobre o decreto que detonou a greve. Não se chegou nem perto de uma radiografia de dificuldades como: violência de alunos contra professores, existência de equipamento didático necessário nas escolas, incentivo para aperfeiçoamento profissional, tamanho de turmas em salas de aula, adequação de carga horária e currículo, acesso a internet, realização de excursões, qualidade de bibliotecas, laboratórios e salas de arte.

Não houve diagnóstico das condições salariais médias do professor: qual porcentagem de sua remuneração é salário e qual são bônus e gratificações, como se compara o pagamento do professor paulista com os de outros Estados e países, quantas horas semanais precisa trabalhar (em sala de aula e fora dela) para ganhar uma remuneração minimamente compatível com sua formação e a importância estratégica de sua profissão.

Pedi à Secretaria de Redação uma auto-avaliação da cobertura. Ela respondeu considerá-la "correta, mas é claro que sempre é possível melhorar". Disse ter sido este jornal que primeiro questionou o valor do reajuste anunciado pelo governo (foi de apenas 5,41%, não de 12% como apregoado). Sua resposta não me convenceu de que a **Folha** tenha ido bem.

Ou a educação é um tema prioritário para o jornal ou não é. Houve época, meados da década de 70, em que sem dúvida foi, apesar de muitos erros. Agora, não é mais. Deveria ser. A greve lhe dá uma chance para que seja de novo.

### **Notas altas e baixas**

Duas novidades mobilizam os paulistanos: a lei seca no trânsito e a restrição a caminhões em parte da cidade. Nos dois casos, a **Folha** tem feito cobertura correta, com diversidade de opiniões garantida, grande abrangência, espírito didático e precisão.

Entre 1996 e 2006, o Brasil conseguiu feito extraordinário: a desnutrição infantil crônica diminuiu 46% no país e 74% na região Nordeste; a mortalidade infantil

caiu 43,5%. Este jornal, no entanto, não deu destaque à conquista. A notícia não apareceu em primeira página; saiu apenas no pé da capa de Cotidiano de sexta.

O caso Alstom tem grande importância para leitores que criticam a Folha por favorecimento ao PSDB. Semanas de desempenho fraco intensificaram essas acusações. Mas o jornal melhorou e tem se mantido bem, com diversas linhas de investigação e revelações exclusivas.

Problemas com o português continuam a amaldiçoar estas páginas. Muitos jornalistas mal conseguem dominar seu idioma E há os que se aventuram a errar em outros. No domingo, apareceu erro na declinação da segunda pessoa do singular do presente do indicativo do verbo ser em espanhol ("es periodista?" em vez de "eres periodista?"). E sobram anglicismos dispensáveis, como "bear market" em título de matéria na quinta.

#### **29-06**

*Foto como as de cima, com cenas anódinas de jogo, devem ser evitadas; já as como a de baixo são recomendáveis, por sintetizarem o que ocorreu e não foi necessariamente visto na TV*

---

***É evidente que não pode competir com outros veículos em velocidade e atração imagética, ainda assim o jornal insiste nas velhas fórmulas***

---

DEPOIS de reclamações de ordem político-partidária, o maior volume de queixas que chegam ao ombudsman diz respeito à cobertura esportiva do jornal, particularmente à de futebol. São, em geral, torcedores revoltados com o que consideram atitude preconceituosa contra seu time de preferência. Aliás, não é à toa que esses são os dois temas que mais mobilizam a emoção dos leitores em relação ao jornal. Já quase virou lugar-comum dizer que a luta entre PT e PSDB virou uma espécie de Fla-Flu.

Infelizmente para o país, como adverte José Miguel Wisnik no livro indicado ao lado, "os Fla-Fus podem ser tão estimulantes e interessantes no futebol (onde o próprio jogo se encarrega de reverter de alguma forma a paralisia dos opostos) e tão nefastos na vida intelectual, onde imobilizam e esterilizam o pensamento". A cobertura de esportes é uma das áreas que mais sofrem nos jornais impressos as conseqüências do novo ambiente da mídia. A TV paga, com seus canais dedicados 24 horas diárias a esportes, os blogs especializados, a informação via internet, tudo isso exige do jornal impresso uma nova atitude se quiser manter a atenção, o interesse e a lealdade do leitor.

É evidente que ele não pode competir com os outros veículos em velocidade e atração imagética. Mesmo assim, continua insistindo, muitas vezes, nas velhas

fórmulas.

A ilustração fotográfica não pode se limitar a reproduzir estaticamente o que o torcedor viu dezenas de vezes em movimento e câmara lenta na véspera. Ela tem de ser capaz de sintetizar o significado do jogo em alguma cena que as câmeras de televisão por qualquer motivo não puderam registrar ao vivo.

Quanto aos textos, não devem em nenhuma hipótese só descrever o que o leitor já viu muitas horas antes. Precisa ir atrás do detalhe, da informação exclusiva, da opinião avalizada, do enfoque original, do anúncio de novidades.

Há 20 anos, a **Folha** inovou a cobertura esportiva com a adoção de estatísticas detalhadas das competições. A TV absorveu isso rapidamente. Agora, não é mais um diferencial.

Pelo mundo, claro, também se discute o que fazer com os esportes nos jornais. O caráter cada vez mais mercadológico da atividade -que até ameaça seus princípios básicos- tem feito com que alguns diários pelo mundo incorporem a cobertura de esportes à de economia e negócios. Pode ser uma saída. Mas no Brasil, ao menos em futebol, o que mais interessa é o jogo em si. Por isso, o importante é investir em talento e inteligência. A **Folha** já tem excelentes colunistas, que fazem a sua parte. Precisa pensar mais em como superar as dificuldades no noticiário.

Embora não seja um jornal nacional (não há nenhum desse tipo no Brasil), este tem repercussão em todo o país. Por isso, é necessário conter seu natural bairrismo e dar mais espaço ao que é importante em outros Estados. Também tem de se esforçar para buscar o inusitado, esclarecer o que ocorre nos bastidores, superar em qualidade de análise e informação a rapidez e superficialidade dos meios adversários.

Isso vale não apenas para o futebol, mas para todas as modalidades. Um leitor fã de Fórmula 1 tem cobrado uma cobertura menos ingênua e mais crítica da política interna das grandes escuderias e ele tem razão em suas queixas. É difícil, mas precisa ser feito.

E, ao mesmo tempo, ainda há a permanente busca da imparcialidade possível. Vêm aí os Jogos Olímpicos de Pequim, mais um grande teste para o jornal mostrar ao leitor a sua contínua utilidade.

### **Tiros livres diretos**

Afinal, a **Folha** avançou esta semana na cobertura do caso Alstom: identificou, localizou e entrevistou um dos principais implicados, cuja identidade era considerada pseudônimo pela Justiça na Europa, e revelou documentos importantes da apuração do caso.

Tudo que o jornal noticiou de encontro do presidente da República com 253 presidentes de empresas e 150 representantes de entidades para tratar de respeito aos direitos humanos no ambiente de trabalho foram brincadeiras e fofocas de caráter eleitoral.

Enfoque dado a estudo que mostrou crescimento da renda dos mais pobres no país cinco vezes maior do que a dos mais ricos e redução da desigualdade social

de 7% em seis anos foi claramente enviesado: registrou com destaque apenas que ainda levarão oito anos para a desigualdade superar estágios "primitivos".

Dois erros feios: acusação infundada de falha médica em título sobre o trágico episódio de menino que ficou tetraplégico devido a reação a anestesia e engano lastimável com números que deu origem a falsa afirmação de que o rio Itamabuca é o mais poluído de São Paulo. Ambos foram corrigidos, mas os efeitos nefastos sobre os médicos no primeiro caso e os empresários de turismo de Ubatuba no segundo vão perdurar.

**22-06**

### **Jornalismo da segunda vida**

---

***O espírito do jornalismo em que o ideal é que todos possam ser jornalistas acha muitos adeptos no lado de cá da realidade***

---

MUITOS JÁ decretaram a morte do jornalismo impresso. Agora, já há quem preveja a substituição do jornalismo do mundo real pelo do universo da segunda vida, em que valores como a necessidade de checar os fatos para ver se eles pelo menos ocorreram deixam de ter qualquer significado. O Instituto de Estudos Econômicos e Internacionais, um dos raros grupos de intelectuais dispostos a produzir conhecimento independente que teimam em sobreviver no Brasil, realizou em São Paulo na semana passada seminário internacional sobre as novas mídias em que o mundo virtual foi uma das atrações. A Second Life, criação de 2003 do Linden Lab, uma empresa de tecnologia de São Francisco, Califórnia, é muito mais do que um jogo. Pretende ser uma realidade alternativa.

Seus residentes, mais de 5 milhões atualmente, criam avatares de si próprios. O avatar não é um clone de seu criador nem um replicante do universo de Blade Runner. Ele é a pessoa melhorada. Um homem obeso e tímido pode virar atlético e audaz.

Os avatares ganham vida, andam, voam, trabalham, brincam, fazem negócios na vida virtual. Com dinheiro de verdade do mundo real. Compram roupas, terrenos, casas (já movimentam mais de US\$ 60 milhões por ano). Fazem jornalismo também. Há os meios de comunicação do mundo virtual, criados e desenvolvidos por avatares, que noticiam os acontecimentos da Second Life. E há os meios de comunicação do mundo real que se estabelecem na realidade alternativa. Reuters e CNN são dois exemplos de empresas jornalísticas que instalaram escritórios e correspondentes nesse novo universo.

Tudo poderia não passar de brincadeira inteligente, frívola ou psicótica -depende do gosto- de sociedades e indivíduos que já resolveram (ou pensam ter resolvido)

seus problemas materiais básicos e podem se dar ao luxo de dar vida a bonecos em que superam suas frustrações e limites.

O problema é que esse espírito do jornalismo em que o ideal é que todos possam ser jornalistas acha muitos adeptos no lado de cá da realidade. O conceito de jornalista-cidadão, que tem muito de positivo, pode gerar situações complicadas. Veja o recente exemplo de Mayhill Fowler, que entrevistou o ex-presidente Bill Clinton se passando por simples eleitora e entrou em reunião do candidato Barack Obama identificando-se como voluntária de sua campanha.

Ela registrou declarações sensacionais dos dois e causou grandes prejuízos a ambos. Fez um serviço público? Praticou bom jornalismo? Revelou à sociedade o que os políticos realmente pensam, mas não dizem em público? Ou foi antiética, desonesta, agiu sob a lógica de fins justificando meios? Faz sentido discutir ética jornalística nesse ambiente? No seminário de São Paulo, um pesquisador britânico disse que o conceito de privacidade é "um produto da era industrial, que agora está acabando" e que, portanto, "não deveria nos surpreender que estejamos procurando construir novas formas de construir uma identidade on-line".

Se todos os valores humanos estão em xeque neste ambiente de múltiplas realidades, por que os do jornalismo sobreviveriam?

#### **Nota do mundo real**

A **Folha** está cobrindo mal a greve dos professores paulistas. Precisa ouvir mais fontes, analisar com profundidade os temas em debate, relatar com apuro a situação das escolas. Tem sido superficial, burocrática e acrítica. Tem um quê de constrangedor para a imprensa paulista que as principais revelações sobre a suspeita de corrupção do governo de São Paulo pela multinacional Alstom venham sendo feitas pelo americano "The Wall Street Journal".

A coluna de Janio de Freitas completa 25 anos na **Folha**. Estão de parabéns o repórter, um dos melhores da história, o jornal e principalmente o leitor. Entre os grandes feitos da coluna, a revelação do escândalo da ferrovia Norte-Sul, em 1987.

Faz bem a **Folha** em defender a liberdade de imprensa e de expressão diante da absurda ação da Justiça Eleitoral pela entrevista com Marta Suplicy. Deve cuidar, no entanto, para não permitir que se desqualifique quem ameaça esse direito essencial à democracia por suas características pessoais, inclusive de caráter étnico. Mesmo neste caso extremo, o debate deve se ater às idéias.

Na terça-feira, dia 17, mais uma vez a edição São Paulo da **Folha** substituiu uma foto de autoridade do governo em que ela aparecia bem por outra, desfavorável à sua figura. Neste caso, a autoridade era o presidente Lula. Se não há razão jornalística nem gráfica para esse tipo de alteração, ela denota mera picuinha.

**15-06**

**A questão do apartidarismo**  
**CARLOS EDUARDO LINS DA SILVA [ombudsman@uol.com.br](mailto:ombudsman@uol.com.br)**

---

***Para o jornal, ser visto como imparcial por todos é impossível; o pior é que não basta ser: tem de parecer ser***

---

NESTA semana, o ombudsman recebeu 42 mensagens de leitores que se queixavam de falta de apartidarismo da **Folha**. Destas, 37 diziam que o jornal foi a favor do PSDB em diversos episódios e cinco achavam que ele favoreceu o PT.

É muito para quem tem de responder a todas pessoal e individualmente. Mas não chegam a 20% do total endereçado ao ombudsman e são menos de 10% da correspondência enviada ao jornal e nem 0,01% do total de leitores.

Claro que não é o critério estatístico que determina a representatividade de um grupo de leitores. Os que se dirigem ao jornal, mesmo poucos, são significativos e importantes.

Mesmo o contingente que se manifesta por motivação ideológica ou partidária é representativo e deve ser levado em conta pelo ombudsman, que tem de representar todos os leitores, inclusive aqueles que não se dirigem a ele.

O apartidarismo é um dos pilares do Projeto Folha desde 1984 e continua sendo, segundo manifestação da Secretaria de Redação a mim esta semana. Ele foi elevado a essa condição dentro de uma lógica de mercado, não ética nem política: o público leitor é composto por pessoas que têm diversas visões de mundo e o jornal não pode abrir mão de nenhum desses grupos. Eduardo Guimarães, um dos mais incisivos críticos da mídia, com quem tenho intensas diferenças de opinião mas por quem tenho respeito intelectual, diz que um jornal que resolvesse alienar uma parcela dos leitores que vota num partido com o desempenho eleitoral que tem tido o PT no Brasil estaria dando um tiro no pé.

É verdade. Por que a Folha o faria? Uma hipótese é que estaria apostando que num futuro governo federal tucano, ela teria tantas vantagens que compensaria o prejuízo da alienação de leitores atual.

Aí, entra-se no território das crenças porque é impossível comprovar essa teoria. Eu não acredito nessa possibilidade. Se acreditasse, não teria aceitado o convite para ocupar este cargo e, se um dia vier a crer nela, eu o deixarei. Três episódios recentes concentraram os ataques contra a Folha por parte de quem a julga tucana: o caso Alstom, a crise gaúcha e a reportagem sobre doações partidárias.

No caso Alstom, o jornal "saiu atrasado", como admite a Secretaria de Redação. Depois do atraso, continuou tímido por semanas. Despertou depois que o concorrente tomou a iniciativa, mas permaneceu mal. Levou um mês para se manifestar em editorial.

Na sexta, afinal, produziu uma reportagem convincente com informações exclusivas e apontou com clareza a ligação dos envolvidos com os governos do PSDB em São Paulo.

Na crise gaúcha, o jornal também fez cobertura modesta até esta semana, quando afinal -na terça e na sexta- o assunto foi para a capa.

O pior caso, para mim, é o das doações partidárias, reportagem publicada com destaque no dia 26 de maio. Dediquei um terço da coluna de 1º de junho ao tema: a reportagem tratava de forma claramente desigual doações legais feitas a PSDB e PT por empresas que depois ganharam contratos dos governos federal e dos Estados de São Paulo e Minas Gerais.

Embora o valor dos contratos em relação às doações fosse muito maior no caso do PSDB, toda a ênfase foi dada aos do PT.

Pedi que a Secretaria de Redação explicasse o critério e sua resposta não me convenceu: no caso do PT, os pagamentos pelo governo já foram feitos e no do PSDB, eles ainda não foram realizados. Teria sido melhor, a meu ver, reconhecer um erro de avaliação.

Ser apartidário num ambiente de divisão política acirrada é muito difícil. Ser visto como imparcial por todos é impossível. O pior é que não basta ser: é preciso parecer ser. Nestes três casos, a Folha muitas vezes não pareceu ser.

**08-06**

**Vidas marcadas para sempre**

---

***É indiscutível que a facilidade atual de achar documentos sobre a vida de qualquer pessoa pode criar prejuízos e até tragédias irreparáveis***

---

UMA MULHER na Inglaterra passou por mastectomia, concordou em dar entrevista a um jornal e ter publicada sua foto em reportagem sobre câncer. Cinco anos mais tarde, um namorado fez busca sobre seu nome na internet, achou a reportagem, se aborreceu e desmanchou o namoro. Ela pediu ao jornal que retirasse da web o seu nome e a sua foto.

Um homem nos EUA se internou em clínica de reabilitação para alcoólatras e aceitou que seu nome e foto aparecessem em reportagem sobre recuperação de viciados em drogas. Três anos depois, recuperado, teve grande dificuldade para conseguir emprego porque empresas faziam busca de seu nome na internet e desconfiavam dele.

Estes são dois exemplos recentes de um dilema com que jornalistas e empresas de comunicação têm se defrontado devido à nova realidade criada pelo enorme acesso a informações que os recursos tecnológicos da internet proporcionam a milhões de pessoas.

Pelo que se observou da intensa discussão gerada pelo tema no recente encontro mundial de ombudsmans de comunicação, ainda não se estabeleceu consenso sobre como agir nesses casos.

A maioria dos veículos de países desenvolvidos adotou a prática de, quando há erros em matéria arquivada, indexar a ela uma correção. Alguns, como o jornal inglês "The Guardian", esperam 24 horas antes de arquivar eletronicamente o texto, de modo que, se alguma correção tiver de ser feita, ela possa ser incorporada ao original antes de ser arquivada.

Todos se preocupam, obviamente, com a integridade do arquivo. A qualquer jornalista com preocupações éticas repugna a idéia de permitir que se altere o que foi publicado porque é evidente o perigo de distorções históricas graves que precedentes desse tipo podem provocar.

Mas também é indiscutível que a facilidade atual de achar em segundos documentos não necessariamente corretos ou cujos fatos tenham sido desmentidos pelo tempo sobre a vida de qualquer pessoa pode criar constrangimentos, prejuízos ou até tragédias pessoais irreparáveis.

Mesmo quando não há erro ou deslize ético por parte do veículo, como nos dois casos citados acima, a situação do meio de comunicação se torna delicada. Será que, de agora em diante, ele deve passar a alertar o entrevistado de que sua história e sua imagem poderão ser acessadas pelo público para o resto da vida antes de obter a autorização para contá-la e expô-la? Será que, depois de refletirem sobre isso, tantos entrevistados se recusem a ponto de inviabilizar a operação jornalística?

Atendi recentemente a um leitor que me pediu que a Folha apagasse de seus arquivos duas matérias em que ele foi entrevistado quando jovem. Ele afirma que contém informações falsas. Mesmo que não houvesse inverdades, ele como qualquer outra pessoa poderia ter se arrependido de algumas afirmações, talvez produtos de arroubo juvenil, a que todos estão sujeitos. A Secretaria de Redação me informou que "a **Folha** não altera seu arquivo digital, por considerar que isso seria "reescrever" a história, modificar o que já foi impresso", que "todos os erramos publicados estão na versão digital, mas ainda não estão indexados à matéria correspondente" e que está "trabalhando para fazer isso em breve."

Faço votos de que o "em breve" seja breve e que o jornal considere a possibilidade de, em alguns casos extremos, por razões humanitárias, abrir exceções à regra de não mexer no arquivo eletrônico.

### **Curtas, mas sérias**

Capa do suplemento **Equilíbrio** de 29 de maio publicou desenho de homem negro para ilustrar reportagem sobre odores desagradáveis do corpo. Muitos leitores manifestaram justa indignação. Instados pelo ombudsman, ilustrador e editora responderam não ter havido intenção de fazer associações e lamentaram que o resultado tivesse causado essas reações. Bom, mas pouco. Pedido de desculpas público teria sido muito mais apropriado.

Anúncio de novo shopping na primeira página de 31 de maio, com foto de atriz

conhecida, dizia "Leia mais no caderno **Ilustrada**". Embora estivesse identificado como "informe publicitário", ele pareceu a alguns leitores uma chamada jornalística. Na Ilustrada não havia nada para ler sobre o shopping, mas sim outros anúncios dele. A Redação desconhece (e não deve conhecer) o conteúdo dos anúncios. Mas alguém no jornal precisa cuidar para que eles não criem confusão entre publicidade e jornalismo.

Grande parte do "Painel do Leitor" voltou a ser ocupado por assessores de imprensa. É justo que eles tenham espaço para se manifestar. Mas que seja ou no noticiário, como "outro lado", ou em seção nova, que se poderia chamar "direito de resposta" ou "outro lado" mesmo. O "Painel do Leitor" é do leitor.

**01-06**

**Diplomata, não militar**

---

***O ombudsman é alguém à procura de soluções mutuamente satisfatórias para as partes em desacordo; é agente da conciliação, não do litígio***

---

ENCERROU-SE ontem em Estocolmo a conferência anual da ONO (Organization of News Ombudsmans), que congrega as cerca de cem pessoas que exercem o cargo em veículos de comunicação no mundo. A capital da Suécia é o local mais apropriado para essa reunião, já que foi naquele país que a palavra nasceu e a função foi criada, em 1713, como explicou Par-Arne Jigenius, ombudsman do diário sueco "Dagens Nyheter".

Charles 12 era rei da Suécia, uma das maiores potências da época, com um território que incluía as atuais Letônia, Finlândia, Estônia, parte da costa alemã do Báltico e parte da Rússia. Ele ficou famoso pelas guerras que conduziu contra a Dinamarca e a Rússia, inicialmente com sucesso, mas encerradas com um revés tão caro ao país, que ele jamais voltou a ter a importância geopolítica que tinha na época.

Quando estava exilado na Turquia, influenciado por experiências similares que ali observara, Charles 12 criou o Gabinete do Supremo Ombudsman. A palavra vinha do sueco ombuds man, que significa representante.

Desde o início, apesar da imponência do título, o ombudsman só tinha poder para receber reclamações do público, investigá-las e enviá-las aos departamentos do governo capazes de resolver soberanamente cada assunto.

Charles 12 era um grande guerreiro. Mas quando resolveu estabelecer o ombudsman pensou como político sobre como conciliar de forma pacífica conflitos de interesses entre os cidadãos e o Estado.

Com o passar dos anos, o cargo inspirou tentativas similares em governos, empresas e, finalmente, a partir de 1967 (no "Courier-Journal" e no "The Louisville Times", em Louisville, Kentucky) em jornais e depois em outros veículos de comunicação.

O ombudsman é alguém que procura soluções mutuamente satisfatórias para partes em desacordo. É um agente da conciliação, não do litígio; promove a harmonia, não o dissenso. Seu modelo é o diplomata, não o militar. Às vezes, em sociedades que se encontram em momentos de grande excitação ideológica, alguns podem idealizar o ombudsman como o encarregado de atacar, punir ainda que só pela humilhação pública quem consideram inimigos.

Não é isso que ele deve fazer. Não foi para isso que a instituição foi concebida. Nem na esfera do Estado nem na esfera da mídia.

A troca de idéias em Estocolmo entre profissionais de países tão diversos como Brasil, Turquia, EUA, Colômbia, Reino Unido, Estônia, Geórgia, Itália, África do Sul, Suíça, Austrália e Suécia, mostrou que, apesar de diferenças culturais, econômicas, políticas e sociais, a missão do ombudsman de mídia é clara. Ela tem basicamente três dimensões, todas fundamentais. Uma é mediar os desentendimentos eventuais entre consumidor e produtor de informação. A segunda, estimular o aperfeiçoamento técnico do veículo em que trabalha. A terceira, ajudar a expandir a consciência pública sobre o papel dos meios de comunicação na sociedade e refinar a relação entre eles e ela.

Noutra feliz coincidência do encontro da ONO de 2008, a presidência da entidade é ocupada por uma jornalista de Kentucky, o Estado do sul dos EUA onde o primeiro ombudsman de imprensa trabalhou.

Ela é Pam Platt, do "Courier-Journal". Em seu bem-humorado discurso de abertura da conferência, comparou o que fazem os ombudsmans com recente aventura sua de navegar sozinha num caiaque na Flórida em rio cheio de jacarés. Para se sair bem nas duas situações ela recomenda duas prioridades: nunca parar de remar e conhecer bem o caminho. Um bom conselho.

### **Doações a partidos**

Em minha opinião e na dos 14 leitores que se manifestaram sobre o assunto ao ombudsman a reportagem que a **Folha** publicou na segunda sobre doações a partidos colecionou equívocos.

Ela mostra, com tom de denúncia, que grandes empresas que fizeram doações ao PT em 2007 receberam por serviços prestados ao governo federal no segundo mandato do presidente Lula quantia 54 vezes maior do que a doada. As doações foram legais e são públicas. O jornal, ao questioná-las, pode passar a impressão de não aprovar esse tipo de operação prevista na legislação. Não preferirá, de certo, que se faça uso de caixa dois e de clandestinidade. Por serem grandes empresas, é natural que elas viessem a receber grandes contratos do governo federal. Se as licitações e concorrências que venceram também não apresentam irregularidades, não há razão para espanto. Em todos os países em que doações a partidos políticos são permitidas pela lei, é comum que grandes corporações as façam a todas as agremiações políticas em condições de chegar ao poder. No Brasil, não é exceção.

Tanto é assim, que em retranca separada e menor, não mencionada na capa, o jornal registrou que ao menos algumas das mesmas empresas também doaram ao PSDB e receberam por serviços prestados aos governos de São Paulo e Minas Gerais.

O mais estranho é que quem se dispôs a fazer as contas descobriu que a relação entre o doado e o recebido no caso do PSDB é muito maior do que no caso do PT. Mas o destaque tanto na primeira página quanto nas internas foi para as doações ao PT.

**25-05**

### **Erros repetidos viram mentira**

Gil Passarelli - 26.out.67/Folha Imagem

*Briga entre alunos apenas do Mackenzie registrada em 67*

Joe Rosenthal - 23.fev.45/Associated Press

*Marines dos EUA fincam a 2ª bandeira americana no monte Suribachi, e não a primeira*

John Filo - 4.mai.70

*Imagem de alunos da Kent State University sem adulteração*

---

**Foto que virou ícone do movimento estudantil brasileiro de 1968 (no alto) foi registrada em outubro de 1967 e não envolvia alunos da USP**

---

DIZEM que uma mentira repetida mil vezes vira verdade. Pois erros que se repetem muito podem virar mentiras. Até em fotos.

Em 13 de maio, recebi o leitor Renato Martinelli, que veio relatar um erro que o jornal vem repetindo e o tem incomodado há décadas.

A foto do alto virou ícone do movimento estudantil brasileiro de 1968 por ter sido sistematicamente identificada como retrato da "batalha da rua Maria Antonia" entre estudantes da USP e do Mackenzie.

A mais recente reincidência do engano ocorreu no dia 4 deste mês, no caderno **Mais!**.

Como o leitor me documentou, a foto é de 26 de outubro de 1967, registra uma briga entre alunos apenas da Universidade Mackenzie e saiu na capa da edição do dia seguinte da **Folha**.

Ela mostra um grupo de jovens de direita que tentava destruir a urna da eleição para a diretoria da União Estadual dos Estudantes, disputada pela chapa Nova

UEE (com José Dirceu candidato a presidente e o mackenzista Américo Nicolatti a vice), pela Frente Universitária Independente (liderada pelo PCB) e pela Frente de Trabalho, da situação (liderada pela AP).

Gil Passarelli (1917-1999), um dos melhores repórteres-fotográficos que este jornal já teve, ganhou o Prêmio Esso de Fotografia com ela. Mas até em livro de sua autoria, a foto saiu como se fosse de 1968. O Banco de Dados da **Folha** corrigiu a legenda no arquivo em 2001, mas ela voltou a sair errada. Martinelli desejava corrigir a falha para atenuar uma distorção histórica: a impressão de que no Mackenzie só havia conservadores. Ele e vários colegas lutaram pela democracia numa frente de centro-esquerda, e não é justo que isso não seja devidamente reconhecido.

A segunda foto é outro erro repetido. De Joe Rosenthal (1911-2006), ela retrata a segunda bandeira americana hasteada no monte Suribachi em 23 de fevereiro de 1945, não a primeira. E esse gesto não representou o fim da batalha pela ilha de Iwo Jima, que ainda perduraria por 31 dias, com o custo de 6.821 vidas americanas.

A outra foto, do confronto entre a Guarda Nacional e os estudantes da Kent State University, também tem um erro em sua história. De John Filo, então estudante de fotojornalismo, de 4 de maio de 1970, foi por décadas reproduzida com uma adulteração (o poste que aparece atrás da moça foi apagado para melhorar a composição) até o autor, atualmente editor da CBS News, se dar conta e restaurá-la.

### **O caso Alstom**

Em 6 de maio, o "Valor" revelou, com reportagem do "Wall Street Journal", que a multinacional Alstom é investigada por denúncias de corrupção em negócios com o governo do Estado de São Paulo. Tenho cobrado na crítica interna e nesta coluna que a **Folha** melhore na cobertura do caso.

Além de poucas notas em colunas, o jornal publicou oito textos sobre o assunto. Em vários, não disse que as empresas envolvidas (como Metrô) são estatais. Em nenhum, ouviu ou disse ter tentado ouvir o governador José Serra ou os secretários de Estado a que estão subordinadas as empresas. Em 16 de maio, mencionou que o PT fez uma pesquisa no site do Tribunal de Contas do Estado, segundo a qual há 139 contratos no valor de R\$ 7,6 bilhões entre o governo estadual e a Alstom. Mas o próprio jornal não fez pesquisa nenhuma.

A **Folha** não se pronunciou em editorial sobre o tema e, exceto na coluna de Elio Gaspari (11 de maio), não deu uma análise das conseqüências políticas do tema, coisa que até o "Wall Street Journal" já fez.

**18-05**

**Jornal não é corte de Justiça**

---

***Ao se arvorar na condição de tribunal, a Folha incorre em***

***risco de cometer injustiças,  
confundir o público e perturbar  
o andamento da Justiça***

---

IMPrensa não é tribunal. Quando um veículo de comunicação se arvora nessa condição incorre em risco de cometer injustiças sérias, confundir o público e perturbar o andamento da Justiça.

A **Folha** trilhou este perigoso caminho ao longo da semana ao designar José Aparecido Nunes Pires como "vazador" ou "responsável pelo vazamento" do dossiê sobre gastos do ex-presidente Fernando Henrique Cardoso, antes mesmo de ele ter sido indiciado pelo crime de violação de sigilo funcional.

O "Manual da Redação" deste jornal é claríssimo, no verbete "acusações criminais" (página 155), ao determinar: "Até que seja condenada em definitivo pela Justiça, a pessoa deve ser tratada como suspeita, acusada, ré ou condenada em determinada instância. Esse procedimento visa evitar prejulgamentos e preservar a imagem de personagens do noticiário".

Essa resolução tem sido quase sempre estritamente cumprida desde a primeira edição do "Manual", há quase 25 anos. No passado, nem réus confessos de homicídio foram chamados de assassinos pelo jornal antes do seu julgamento. Desobedecê-la agora é um precedente temerário.

Ao longo da semana, registrei muitas vezes na crítica interna à Redação meu desassossego com o assunto. Requisitei formalmente à Secretaria de Redação que explicasse as razões do procedimento.

A resposta foi que o jornal "tem certeza" de sua apuração. Para mim, essa justificativa não é aceitável. Decisões sobre culpabilidade de acusados de crimes não se tomam com base em "certezas" de indivíduos.

O comportamento do jornal é particularmente incompreensível por ser concomitante com sua posição editorial exemplar no caso da prisão dos acusados pela morte da menina Isabella.

Em 9 de maio, a **Folha** definiu assim o que chamou de "humilhação" a que foram expostos o pai e a madrasta da garota: "punição cruel e indelével, impingida antes e a despeito do pronunciamento da única fonte legítima para atribuir culpa neste caso, o Tribunal do Júri."

Se o jornal acusa a Justiça de prejulgamento do casal, o que deve fazer em relação à sua própria atitude de resolver, porque tem "certeza" de sua apuração, que José Aparecido Nunes Pires é culpado antes do indiciamento? Uma tentativa para compreender essa evidente contradição poderia ser supor que haja diferença qualitativa de tratamento para acusados de crimes "violentos" e acusados de crimes "políticos".

Não creio que essa distinção seja cabível. Ao contrário até: crimes cometidos por motivação política deveriam ser tratados de maneira ainda mais cuidadosa pelo jornalismo, devido aos danos institucionais que podem resultar deles e da maneira como a sociedade lida com eles.

As relações entre jornalistas e agentes do Ministério Público e da Polícia Federal em casos que envolvem política são extraordinariamente complexas e freqüentemente deletérias. Vazamentos seletivos de informações têm sido feitos por motivações diversas: da busca da notoriedade à promoção de ideologias, partidos ou grupos corporativos com a conseqüência, às vezes, de vidas e reputações arrasadas injustamente.

### **A memória da ponte**

O ombudsman recebeu 23 questionamentos sobre a cobertura da inauguração da ponte Octavio Frias de Oliveira no domingo passado.

Todas para saber por que o jornal, que três anos antes havia publicado editorial para condenar a obra, agora a noticiava sem nenhuma crítica à construção.

Nas mensagens, era possível perceber motivações diversas. Havia desde pessoas claramente sinceras no seu desejo de esclarecer o que lhes parecia uma contradição até indisfarçáveis articulações de cunho político-partidário. A **Folha** teria se poupado desse desgaste previsível se tivesse publicado na página que registrou a solenidade uma simples retranca para lembrar sua posição sobre a obra no passado e agora.

Instada pelo ombudsman, a Secretaria de Redação enviou a seguinte nota: "A **Folha** considerou e considera que a obra, dispendiosa, não é prioritária. Essa era a opinião pessoal do próprio sr. Octavio Frias de Oliveira. Hoje, a ponte é uma realidade. Foi completada, aliás, num período em que as finanças da prefeitura melhoraram. Essas considerações não têm relação com o fato de, agora, o poder público homenagear o sr. Frias batizando a ponte com seu nome. Seria descabido que a **Folha** ou a família Frias rejeitassem uma homenagem a seu líder".

Parece-me uma explicação justificável. Deveria ter constado do noticiário de domingo. Assim como também poderia ter sido lembrado pela reportagem que a ex-prefeita Marta Suplicy, responsável pelo início do projeto, não foi convidada para a inauguração.

### **FRASE DE LEITOR**

*A Folha deve explicação aos leitores sobre o motivo da mudança radical na avaliação da nova ponte de São Paulo que passou de "projeto extravagante" a "símbolo de São Paulo"*

### **Caso Paulinho**

Notícia de evasão intimidade e põe em risco segurança de quem vendeu casa a mulher do deputado ao revelar seu nome e endereço

**11-05**

***O caso do dossiê tem sua importância; só creio não ser tão grande a ponto de merecer o rio de tinta que já se gastou na exploração de detalhes***

---

TALVEZ ninguém tenha entendido mais de leitura do que os grandes escritores. Marcel Proust dizia que "cada leitor é, quando lê, o leitor de si mesmo". Jorge Luis Borges ressaltava a autonomia absoluta do leitor, a certeza de que o texto não depende só de quem o constrói, mas também de quem o lê. Há inúmeros estudos científicos sobre recepção dos meios de comunicação de massa que comprovam a hipótese dos romancistas. A mesma mensagem é compreendida por diferentes indivíduos de maneiras muito diversas, às vezes antagônicas, entre si.

Esta semana, leitores da **Folha** deram nova demonstração de que esta interpretação do fenômeno da leitura é provavelmente correta. Um mesmo editorial, "Revés da oposição", sobre o depoimento da ministra Dilma Rousseff ao Senado, na quinta-feira, despertou reações opostas.

Houve quem o considerasse exemplo de que a imprensa está inteira a favor do governo federal, inclusive a **Folha**. Outros, em maior número, acharam que ele reforça o caráter de oposição à administração Lula que vêem no jornal. A cobertura da fala da ministra e a manchete de sexta-feira, com novas revelações sobre o caso do dossiê dos gastos do ex-presidente Fernando Henrique Cardoso, reavivaram o assunto, que estava algo adormecido. Quando o episódio do dossiê teve início, este ombudsman era apenas leitor. E a minha leitura era a de que se estava fazendo muito barulho por nada ou pelo menos por muito pouco.

Mantenho este ponto de vista. Em minha crítica interna de sexta-feira, afirmei que as questões indígenas e de conflitos de terra na região Norte "são mais relevantes para a nação e deveriam ocupar o espaço de honra que é concedido às futricas político-partidárias que, a meu ver, não levam a coisa nenhuma a não ser ao acirramento do ódio irracional e imaterial que grassa entre petistas e tucanos especialmente em São Paulo."

Claro que o assunto tem a sua importância relativa. Só que não creio ser tão grande a ponto de merecer o rio de tinta que já se gastou na exploração de meandros detalhados sobre seus atores e motivações.

Acho que a **Folha**, ao tratar do tema esta semana, cometeu erros jornalísticos, independentemente da avaliação do valor intrínseco do assunto. A chamada da primeira página de quinta-feira, como ressaltei na crítica interna, estava excessivamente editorializada.

Havia advérbios e adjetivos demais para texto noticioso. Se queria apontar contradições da ministra ao longo do tempo, o jornal podia tê-las relatado com a reprodução de suas falas e as datas em que foram feitas. A foto da capa de quinta também provocou leituras distintas, muitas iradas. Mas neste aspecto não acho que tenha havido erro. A foto mostra uma ministra enfática, irritada, na ofensiva. A imagem retratava provavelmente o momento mais destacado do seu depoimento, quando respondia à provocação descabida e ofensiva que lhe fizera o senador José Agripino Maia.

Era uma ilustração do fato do dia. Na sexta, a ministra esteve com o presidente Lula em solenidade amena. E a **Folha** publicou, na edição nacional, foto dela, sorridente e simpática. Era a ilustração do fato do outro dia.

Depõe contra o espírito de isenção do jornal, entretanto, que essa foto de sexta tenha sido substituída, na edição São Paulo, por outra, com Dilma e Lula em momento de aparente enfado.

Toda leitura é possível, como ensinam Proust e Borges. Mas vai ser difícil achar quem leia, nessa alteração editorial, um gesto de simpatia à ministra.

### **Mianmar no escuro**

Na terça-feira, provavelmente pela primeira vez na história do jornal, Mianmar apareceu como manchete da **Folha**, devido à tragédia meteorológica que vitimou dezenas de milhares de seus cidadãos. Era uma excelente oportunidade para os leitores saberem mais sobre este país pouquíssimo conhecido entre brasileiros.

Sua cultura milenar e rica e o fato de uma ditadura militar controlar rigidamente a sociedade desde 1962 são pelo menos dois pontos de interesse jornalístico que poderiam ser explorados. No entanto, e apesar de o didatismo ser um dos valores fundamentais do projeto editorial do jornal desde 1984, a oportunidade foi quase inteiramente desperdiçada.

A entrevista com Paulo Sérgio Pinheiro, brasileiro que é um dos maiores especialistas em Mianmar no mundo, na sexta-feira, fez com que a cobertura do jornal melhorasse um pouco nesse caso.

Mas a falta de esforço didático ficou patente em outro aspecto: embora o mesmo fenômeno natural, um ciclone, também tenha ocorrido no sul do Brasil na mesma semana (em escala menor), pouco se explicou ao leitor sobre ele. Qual a diferença entre ciclone, tufão e furacão? Ciclones como o de Mianmar podem ocorrer no Brasil? Como se dá nome a um ciclone? Quase todas essas perguntas tiveram respostas insuficientes ou nulas no jornal.

### **FRASE DE LEITOR**

*"Onde diabos fica Mianmar? ... se fosse depender da folha só saberia que fica na costa do Índico na Ásia. Mas não custava nada colocar um mapinha e contar um pouco da história do país..."*

**(A. Pereira Alvim Junior)**

### **FRASES DE LEITORES**

*"O editorial ... é digno de ser um editorial do jornal oficial do PT. Estou desesperançado e decepcionado com essa imprensa uníssona a favor do governo"*

**(Genaro A. P. Salles)**

*"Na capa ... temos uma foto da ministra Dilma Rousseff que tem, indubitavelmente, o propósito de ridicularização"*

**(Jerson A. Prochnow)**

**04-05**

**Vida Severina e vida Serafina**

---

***O caminho que vai garantir relevância aos jornais diários em sua luta pela sobrevivência***

## ***não passa por revistas que tratam de celebridades***

---

NO ALTO DA capa da **Folha** de domingo passado, estavam lado a lado a vida Severina descrita por João Cabral de Melo Neto ("vida a retalho que é cada dia adquirida") e a vida Serafina, que ele não designou assim, mas a que se referiu ao falar das "belas avenidas onde estão os endereços e o bairro da gente fina" em "Morte e Vida Severina", auto de natal pernambucano de 1955.

Lá estavam o carroceiro, que ganha R\$ 13,60 para percorrer 50 km de ruas, e a modelo, que recebe R\$ 15 mil para desfilar nos 30 metros de passarela. Ela fatura R\$ 500 por metro; ele, R\$ 0,000272.

É possível argumentar que se tratava de uma boa descrição do Brasil, já apelidado de Belíndia (mistura de Bélgica e Índia), a "terra de contrastes", como diz o chavão.

Provavelmente a vizinhança editorial não ocorreu porque o jornal quisesse chamar a atenção do leitor para o abismo social que separa ricos de pobres nesta sociedade. É mais provável que tenha resultado de uma fórmula engessada, que manda colocar lado a lado os suplementos, no caso as revistas do jornal.

Os mais sensíveis terão se sentido afrontados com o disparate da oposição exibida involuntariamente. Como se duas reportagens, uma sobre o cardápio de um restaurante cinco estrelas e outra sobre o rancho servido num presídio, tivessem sido editadas juntas na página de gastronomia.

A novidade jornalística não era a exibição das diferenças de renda, mas a estréia de **Serafina**, o novo produto da edição dominical a cada mês da **Folha**, cuja proposta é "passear" por nomes em evidência no Brasil e no mundo, segundo a diretora do núcleo de revistas do jornal disse a "Meio&Mensagem".

É uma revista que trata de celebridades. Minha opinião é que não passa por aí o caminho que vai garantir relevância aos jornais diários em sua luta pela sobrevivência. No entanto, devo analisar o produto sob a ótica dos leitores e da lógica estratégica que a **Folha** se propõe a seguir.

Dos leitores que se dirigiram ao ombudsman para comentar a revista, 60% não gostaram. Dos demais, 20% disseram ter gostado, mas reclamaram por ela não circular além da Grande São Paulo, Rio e Brasília. Os outros 20% reclamaram da falta de mulheres e negros entre os personagens focalizados. No gênero das revistas de celebridades, **Serafina** me parece um bom produto.

Acho esquisito o título, que a exemplo de "Piauí" parece querer chamar a atenção ao explorar a contradição entre um produto sofisticado e um nome associado à pobreza, algo um pouco acintoso e debochado, a meu ver.

Creio que as páginas iniciais se parecem desnecessariamente demais com o modelo "Caras". Nos últimos 25 anos, este jornal tem imposto padrões à imprensa; não é agora que deveria precisar copiar o dos outros. De resto, **Serafina** pareceu-me acima da média das similares.

A dúvida é se o leitor da **Folha** aprecia esse gênero. A maior parte dos que se manifestaram chamou a revista de "lixo", "lamentável", "inútil", "tendenciosa".

Alguns a classificaram de "muito linda", "novo design". Acredito que a maioria silenciosa a tenha aprovado sem entusiasmo.

Tudo isso são opiniões, discutíveis, portanto. Irrefutável é que um grupo de assinantes e compradores avulsos está sendo prejudicado ao não receber **Serafina** com o seu jornal, embora pague por ele o mesmo preço (ou mais).

Qual seria a reação editorial da **Folha** se produtores de leite passassem a vender para fora dessas regiões embalagens com 900 ml pelo mesmo preço do litro vendido em São Paulo, Rio e Brasília?

### **Privacidade dos olímpicos**

Ronaldo Nazário, o "Fenômeno", poderia ter sido um dos personagens da edição de estréia de "Serafina". Ele frequenta habitualmente as páginas desse tipo de revista, na condição de rico e famoso.

Existe uma indústria que vive da exploração da imagem desses personagens "olímpicos", fenômeno típico do século 20: gente famosa não só pelo que fazem, mas pela vida que levam, como define o ensaísta Clive James. Entre os principais beneficiários dessa atividade, estão evidentemente as próprias celebridades, que recebem pequenas fortunas para promover produtos ou eventos e, para tanto, precisam estar sempre em voga. Acontece que nem sempre tudo é charme e beleza na vida dessas pessoas. Quando algo desagradável ocorre e o jornalismo noticia, nunca falta quem reclame de invasão de privacidade. Alguns leitores fizeram isso no caso entre Ronaldo e travestis.

Quem busca a celebridade e vive dela tem menos direito de reclamar respeito à privacidade que os demais. Nisso concordam o Manual da Redação da **Folha** (que trata do assunto às páginas 27 e 28) e acadêmicos como Diógenes V. Hassan Ribeiro, autor do livro recomendado nesta coluna.

"São pessoas mais sujeitas à curiosidade alheia, até em razão de provocarem essa curiosidade por motivos profissionais, por interesses econômicos", diz Ribeiro.

É claro que, ainda assim, há limites éticos e de bom gosto que devem ser respeitados caso a caso. No de Ronaldo, a meu ver, a **Folha** tem agido dentro dessas fronteiras.

### **FRASES DE LEITORES**

*"É um verdadeiro lixo, linguajar de revista de fofoca, fotos sem propósito, gasto de páginas, papel e tinta no lixo"*

---

LORENZO MENDOZA, sobre "Serafina"

*Mais uma vez a **Folha** vai lançar um produto que terá circulação restrita. Vou pagar caríssimo pela Folha de domingo em Porto Alegre e ela virá sem a Serafina. (...) É injusto pagar por um produto incompleto*

### **CORRIDA**

Com frequência, Folha Corrida repete fotos quase idênticas às publicadas internamente em desperdício de papel e do tempo do leitor.

### **POLÍCIA DEMAIS**

Primeira página de terça com quatro assuntos policiais em destaque: é muito para um jornal como a **Folha**.

**27-04**

### **O que fazer no caso Isabella**

---

***Espera-se que a Folha não caia na vala comum de outros meios, que parecem só se guiar pela satisfação imediata dos desejos da audiência***

---

A **FOLHA** se equiparou aos veículos eletrônicos que alguns de seus colunistas tanto condenam na cobertura do caso Isabella ao publicar no pedaço mais nobre de sua primeira página de 19 de abril foto do bando de pessoas que se aglomeraram em frente à delegacia onde o crime é investigado para "celebrar" o aniversário da menina e insultar e tentar agredir os suspeitos.

Episódios como o assassinato dessa garota costumam despertar em muitos seres humanos seus piores instintos. Os meios de comunicação de massa, quando abrem espaço para mostrar sua imagem, acabam por premiar o comportamento dessas criaturas, que parecem buscar seus 15 minutos de fama ou descarregar, catarticamente ou não, sua fúria represada.

É óbvio que a mídia precisa cobrir o caso Isabella. Nenhum outro assunto desperta tanto interesse, discussões, comentários do público. Ignorá-lo seria contrariar os princípios essenciais do jornalismo e não ajudar a ninguém. Mas o que se espera da **Folha** em situações como esta é que ela não caia na vala comum de outros meios, que parecem só se guiar pela satisfação imediata dos desejos aparentes da audiência. Mesmo que a maioria esmagadora dos leitores exigisse detalhes mórbidos, descrições escabrosas, cenas fellinianas, o jornal deveria recusar-se a fornecê-los.

A comunicação social é um negócio, claro, e deve se orientar pelo objetivo de fazer lucro para as empresas que o exercem. Mas não é só isso. Ela também impõe deveres sociais e, em minha opinião, os jornais impressos têm a obrigação de levar mais a sério do que qualquer concorrente a missão de dialogar com a sociedade para melhorar a cidadania.

Felizmente, o que os leitores da Folha majoritariamente têm pedido neste caso não é sensacionalismo. Eu li 67 mensagens enviadas ao jornal sobre o assunto. Algumas demonstravam que seus autores haviam entrado no clima orwelliano que os programas de TV do gênero "reality show" parecem ter conseguido instaurar como imperativo social em muitos países, Brasil inclusive.

Mas quase a metade expressava inconformismo com o que um leitor chamou de "circo" em que se transformou a tragédia. Muitos exigiam menos: menos destaque, menos fotos, menos máquinas fotográficas no rosto dos personagens da notícia.

Cerca de um quarto das manifestações pedia que o jornal fosse mais crítico em relação ao trabalho da polícia, que aceitasse com menos credulidade todas as explicações que vêm sendo dadas, que não se transformasse numa linha de transmissão das hipóteses oficiais.

Vários leitores lembraram-se do tristemente célebre exemplo do caso Escola Base, de 1994, quando a mídia ajudou a destruir a vida de seis pessoas, inocentes das acusações que lhes faziam, por embarcar sem restrições nas conjecturas dos policiais que investigavam a história e pré-julgar os réus com base em supostas evidências.

Uma análise isenta comprovará que, em geral, os veículos de comunicação, os impressos especialmente e a **Folha** em particular, aprenderam com o passado. A cobertura deste jornal do caso Isabella é muito mais cuidadosa do que havia sido a da Escola Base.

Mas têm ocorrido vários escorregões, como a foto da capa do dia 19, a falta de espírito crítico, o excesso de minúcias desagradáveis, insinuações sem fundamento, ilações gratuitas.

O que se espera da **Folha** é que ela jogue luzes para que a sociedade toda possa compreender melhor por que desgraças como essas acontecem e por que as pessoas reagem a elas como reagem.

### **Credibilidade e influência**

Leitores manifestaram estranheza com a afirmação na entrevista do ombudsman no domingo de que a imprensa brasileira não perdeu credibilidade como a americana, mas tem perdido influência sobre o eleitorado. Viram contradição entre manter credibilidade e perder influência.

Instituições podem ter grande credibilidade e pequena capacidade de influenciar as pessoas, especialmente em alguns assuntos específicos. A Igreja Católica pode gozar de credibilidade entre seus fiéis, mas influenciá-los pouco em temas como práticas anticoncepcionais, legalização de pesquisas com células-tronco, eutanásia.

Há pessoas em quem parentes e amigos confiam, mas em quem não se baseiam para formar opiniões a respeito dos mais variados itens. A imprensa americana vem perdendo credibilidade contínua e agudamente porque jornais e revistas foram pegos em mentiras flagrantes.

Credibilidade é algo que se pode mensurar. Nos EUA isso tem sido feito sistematicamente ao longo de muitas décadas. O General Social Survey constata que a credibilidade da imprensa agora é mais baixa que a do Congresso, do Poder Executivo, do Judiciário, de empresas. No Brasil, as séries históricas são menos consistentes. Mas nenhuma pesquisa mostra no Brasil fenômeno similar ao americano.

A mais recente que conheço, de setembro de 2007, feita para a Associação dos Magistrados Brasileiros, mostra que a população acredita muito mais na imprensa do que no governo, no Congresso, nos partidos, nos políticos. Mas parece não estar se influenciando tanto por ela na hora de votar.

### **FRASES DE LEITORES**

*A imprensa brasileira, na sua grande maioria, se transformou num grande negócio, onde o que importa é dar a maior repercussão possível na notícia...*

---

### **IÊDA MARIA A. OLIVEIRA**

*Sou apenas uma universitária, porém eu acredito que as nossas idéias, opiniões e atitudes possam ser um diferencial, embora pequeno...*

---

### **CLAUDIA COSTA**

#### **ONDE O JORNAL FOI BEM**

##### **AGILIDADE**

Embora tenha sido completamente inesperado e ocorrido tarde da noite na noite de terça, o terremoto de São Paulo mereceu uma boa cobertura na edição de quarta.

##### **INCLUSÃO**

Ótimo conjunto de reportagens sobre veículos para portadores de deficiência física no suplemento Veículos de domingo.

##### **E ONDE FOI MAL**

##### **ALARMISMO**

Na manchete de quinta-feira: é duvidoso que o acúmulo de agrotóxicos em frutas e legumes constitua ameaça tão séria à saúde pública a ponto de merecer manchete

##### **ATRASO**

Levou dois dias para o jornal acordar para a importância da eleição de Fernando Lugo para a Presidência do Paraguai. O tema nem constou da primeira página de domingo, dia da eleição.

##### **EXAGERO**

Espaço nobre e vasto na edição de segunda para registrar que autoridades do primeiro escalão do governo federal compraram cargas de caneta, revistas, isqueiros e guarda-chuvas.

##### **CONTRADIÇÃO**

Reportagem disse que adiamento de anúncio do aumento para os militares se deveu às declarações do general Heleno; coluna "Painel" disse que não; leitor não sabe quem está certo.

**20-04**

#### **ENTREVISTA**

**13-04**

#### **NÃO HÁ PUBLICAÇÃO**

**06-04**

#### **Despedida**

---

***A Folha condicionou minha***

***permanência ao fim da  
circulação das críticas diárias  
na internet; não concordei;  
diante do impasse, deixo o  
posto***

---

NO ANO QUE passou, quando as noites de domingo se insinuavam, e tantas famílias saíam para o último passeio do fim de semana, a minha sabia que ficaríamos em casa -ou pelo menos não iríamos todos. Era hora de eu começar a longa e solitária jornada madrugada adentro para terminar de esquadrinhar jornais e revistas.

De manhã, com as olheiras a denunciar o sono roubado, lia as edições do dia e escreveria a mais encorpada crítica semanal, a da segunda-feira. Hoje à noite, se alguém me chamar, terá companhia.

Esta é a 51ª e derradeira coluna dominical que escrevo como ombudsman da **Folha**. Assumi em 5 de abril de 2007, e o meu mandato se encerrou anteontem. Embora o estatuto autorize a renovação por mais dois períodos, não houve acordo com a direção do jornal para a continuidade. A **Folha** condicionou minha permanência ao fim da circulação na internet das críticas diárias do ombudsman. A reivindicação me foi apresentada há meses.

Não concordei. Diante do impasse, deixo o posto. Oitavo jornalista a ocupar a função, torno-me o segundo a não prosseguir por mais um ano. Todos foram convidados a ficar. Sou o primeiro a ter como exigência, para renovar, o retrocesso na transparência do seu trabalho.

A crítica da quinta foi a última que circulou na **Folha** Online, com acesso a não-assinantes da **Folha** e do UOL.

A partir de agora, os comentários produzidos pelo ombudsman durante a semana só poderão ser conhecidos por audiência restrita, de funcionários do jornal e da empresa, que os recebe por correio eletrônico. Os leitores perdem o direito. Era assim nos primórdios do cargo, criado em 1989. A internet engatinhava. Como se constata no site [www.folha.com.br/ombudsman](http://www.folha.com.br/ombudsman), desde 2000 as críticas vão ao ar. Por oito anos, os leitores puderam monitorar a atividade cotidiana de quem tem a atribuição de representá-los.

Não poderão mais.

### **Regras**

O comando da **Folha** esgrimiou um argumento para a decisão: no ambiente de concorrência exacerbada do mercado jornalístico, idéias e sugestões do ombudsman são implementadas por outros diários. De fato, isso ocorre. E continuará a ocorrer. Quase 20 anos atrás, as críticas ainda denominadas internas eram distribuídas em papel à Redação.

Acabavam nas bancadas de outros jornais. Um deles veiculou publicidade alardeando elogio do ombudsman.

Com a difusão por e-mail, será ainda mais difícil conter a distribuição irregular das anotações do ouvidor. Eventuais interessados, se bem articulados, terão como lê-

las. Que segredo sobrevive a centenas de destinatários? Já os leitores ditos comuns, os que fazem a fortuna de toda empreitada jornalística de sucesso, serão barrados. A medida não resolve o problema a cuja solução se propõe, mas prejudica quem é alheio a ele.

A não-renovação do mandato é legítima, respeita a Constituição do jornal. Sua direção tem a prerrogativa de convidar ou não o ombudsman a permanecer. E de estabelecer as normas. Não há quebra de contrato, e sim respeito.

No meu caso, haveria mudança de regra no meio da gestão, composta de um a três mandatos. Regras, como a **Folha** recomenda, devem ser estabelecidas antes do jogo.

### **Autópsia**

Não é praxe dos jornais impressos do mundo inteiro compartilhar na rede o que muitos deles chamam de memorando interno do ouvidor. Assim como, na conferência da Organização dos Ombudsmans de Notícias, com participantes de 13 países, não encontrei quem digitasse todo santo dia, como fazemos aqui, uma crítica ou memorando.

A **Folha** deu um passo ousado na imprensa brasileira ao nomear um ombudsman. Radicalizou e tornou públicas as críticas antes limitadas à Redação. Mais do que as colunas dominicais, essa espécie de parecer se destina a uma autópsia das edições. Em minúcias, identifica suas fraquezas, sem desprezar as virtudes. Expõe as vísceras do jornal.

O desafio do ombudsman é ser a melhor síntese possível dos interesses dos leitores. A eles interessa que o jornal seja bom. Nas críticas, o ombudsman busca contribuir para que o jornal do dia seguinte seja melhor que o da véspera. Essa confluência faz do ombudsman um benefício potencial ao leitor e ao jornal.

Mesmo com as críticas vetadas aos leitores, a **Folha** não perderá a primazia em transparência no jornalismo nacional. As colunas de domingo persistirão, e a publicação de um artigo como este expressa tolerância com o pensamento divergente. Quantos jornais o imprimiriam, se o objeto de análise fossem eles?

### **Regressão**

A despeito desse cenário, a restrição imposta configura regressão na transparência. O projeto editorial da **Folha** diagnostica "um jornalismo cada vez mais crítico e mais criticado". Reconhece que "o leitor fiscaliza a pauta de compromissos" do jornal.

O ombudsman deve ser um instrumento dos leitores. Se 80% dos pronunciamentos semanais ficam inacessíveis (as críticas de segunda a quinta; não escrevo às sextas), reduz-se a fiscalização dos leitores sobre aquele cuja atribuição é batalhar em nome deles.

Essa peleja não implica, em um exemplo, advogar o alinhamento do jornal com partidários ou opositores das pesquisas com células-tronco embrionárias, mas incentivar o equilíbrio no noticiário e nos espaços de controvérsia. O ombudsman incapaz de zelar pela manutenção da transparência do seu ofício carece de autoridade para combater pela transparência do jornal. Como cobrar o que se topou diminuir?

A tendência mundial é de expansão da transparência das organizações jornalísticas. A novidade da **Folha** aparece na contramão.

### **Agradecimentos**

A crítica diária é valiosa como instrumento de diálogo entre os leitores e o ombudsman. O que ele pensa disso e daquilo? Por vezes, a resposta se encontra nos apontamentos do dia. Na semana passada, foi possível conferir se eu perguntei à **Folha** quem lhe forneceu o dossiê do momento. A resposta significaria romper o compromisso de sigilo com a fonte. Um ministro disse que eu perguntei. Não é verdade.

Se fosse responder aos leitores sem a chance de lhes remeter à crítica on-line, não sei se daria conta do atendimento. Em 1991, primeiro ano do qual sobreviveu estatística, houve 3.748 contatos com o ombudsman. Em 2007, o recorde de 13.374.

Em janeiro, fevereiro e março de 2008, registraram-se marcas inéditas. O salto de 24% na comparação com idêntico trimestre do ano anterior projeta resultado anual superior a 16.500, sem considerar o impacto de eventos como eleição e Olimpíada.

O vigor do Departamento de Ombudsman é manifestação da mudança de comportamento de cidadãos e consumidores de notícias: a fé nos relatos jornalísticos dá lugar ao ceticismo; troca-se a submissão a versões pela leitura crítica; a passividade, por cobrança. Essa é a principal característica do jornalismo do século 21. Merece ser saudada pela sociedade e pelos jornalistas. Na chegada, eu pensava ter muito a dizer. Ao partir, sei que tenho muito a ouvir. Gostaria de ter falado de outros assuntos, dos anúncios de prostituição aos interesses cruzados do jornal. Fica para outra vez.

Pelo ano em que fui feliz, agradeço à confiança que a direção da Folha depositou em mim. Tive liberdade para escrever o que quis. Uma executiva me disse que o jornal precisava de um "ombudsman crítico". Tentei desempenhar escrupulosamente a missão.

Sou muito grato à minha supersecretária, Rosângela Pimentel, e ao meu assistente, o futuro jornalista Carlos Murga. Na Secretaria de Redação, devo a Suzana Singer e Alba Bruna Campanerut.

Na editoria de Arte, a Fábio Marra e Julia Monteiro. Ao colocar a coluna no papel e me salvar de vexames maiores, Vanessa Alves coordenou um time talentoso e generoso.

Minha gratidão maior é para quem me deu lições inestimáveis -hoje à noite, em casa ou na rua, não esquecerei o brinde aos leitores da Folha.

### Índice

---

**Mário Magalhães** é o ombudsman da **Folha** desde 5 de abril de 2007. O ombudsman tem mandato de um ano, renovável por mais dois. Não pode ser demitido durante o exercício da função e tem estabilidade por seis meses após deixá-la. Suas atribuições são criticar o jornal sob a perspectiva dos leitores, recebendo e verificando suas reclamações, e comentar, aos domingos, o noticiário dos meios de comunicação.