



Tem conserto?¹

Ana Luiza Coiro MORAES²
Angela Lovato DELLAZZANA³
Maicon Elias KROTH⁴
Jucineide FERREIRA⁵

Resumo

Esta pesquisa pretende reconhecer a seção *Tem Conserto?* do Jornal Diário de Santa Maria como legítima intervenção de *sujeitos comuns* no processo de *accountability* midiático. Neste sentido, investiga o *Tem Conserto?* como um espaço de denúncias de problemas públicos, em que o receptor se torna interlocutor ativo dos meios de comunicação. Também se atenta ao regime de visibilidade pública a que ele é submetido na lógica de produção da mídia a que recorre, durante o exercício da cidadania.

Palavras-chave

Sujeitos comuns; *Accountability* Midiático; Cidadania

Introdução

O presente artigo analisa a seção *Tem Conserto?* do jornal gaúcho Diário de Santa Maria, buscando reconhecê-la como legítima intervenção de sujeitos comuns no processo de *accountability* midiático. O *Tem Conserto?* faz parte da editoria “Dia a dia”, e veicula na página 19 do jornal. Através dessa seção, os leitores se manifestam principalmente com reclamações sobre problemas de infraestrutura da cidade, como buracos nas ruas e calçadas, problemas com terrenos baldios, dentre várias situações que incomodam a população. A seção é composta por uma fotografia do local em que está o

¹ Trabalho apresentado na Divisão Temática Comunicação, Espaço e Cidadania da Intercom Júnior, VI Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do XXXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Professora-adjunta do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA), em Santa Maria (RS); doutora em Comunicação Social pela PUCRS. Coordenadora do grupo de pesquisa **Cartas de leitores**: uma intervenção de sujeitos comuns no processo de *accountability* midiático, inserido na linha de pesquisa Mídia e Processos Sócio-Culturais. anacoiro@yahoo.com.br.

³ Professora –adjunta do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA), em Santa Maria (RS); doutora em Comunicação Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). angela.lovato@terra.com.br.

⁴ Professor do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA), em Santa Maria (RS). Aluno do curso de Doutorado em Comunicação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS). maiconeliask@yahoo.com.br

⁵ Acadêmica do curso de Jornalismo do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA). Voluntária do grupo de pesquisa **Cartas de leitores**: uma intervenção de sujeitos comuns no processo de *accountability* midiático.



problema e um breve relato sobre a situação que o leitor expõe. Logo abaixo da fotografia e da reclamação, há um espaço para que os órgãos responsáveis se manifestem sobre o problema relatado. No *Tem Conserto?*, o leitor pauta, a mídia publica e as instituições públicas retornam.

Este processo pode ser relacionado ao conceito de *accountability midiático*, expressão que, segundo Paulino *et al* (2007), surgiu para designar um processo que invoca a responsabilidade objetiva e subjetiva de profissionais e veículos de comunicação na constituição de espaços públicos democráticos de discussão acerca de diversos temas de interesse social. O relatório elaborado pela Agência Nacional de Direitos da Infância - ANDI destaca que alguns mecanismos para possibilitar esta responsabilização têm sido criados, principalmente:

por movimentos sociais, pela mídia dita alternativa e até mesmo pelos próprios meios de comunicação tradicionais. A eles se somam espaços antigos, como os destinados às cartas dos leitores, a artigos de crítica de conteúdo e aos códigos de ética profissionais. Juntos, esses mecanismos constituem o que hoje se convencionou chamar *Media Accountability Systems* (MAS) (ANDI, 2007, p.129).

Nessa ambiência identifica-se a ação de sujeitos comuns, ou seja, aqueles que se movem da posição convencional de receptores para a esfera da produção midiática, ao verem veiculadas suas denúncias de problemas públicos.

A partir de tais percepções conceituais, investigam-se as condições em que são engendradas certas nuances de interação entre os jornais e os seus leitores, isto é, como os espaços reservados às demandas dos sujeitos comuns se inserem no debate público para fortalecer os próprios mecanismos de controle (*accountability*) midiáticos, ainda que, muitas vezes, simplesmente encaminhando demandas por cidadania e participação democrática.

Assim, o *corpus* do artigo se constitui na apresentação dos dados quantitativos relativos às categorias analíticas eleitas para o exame de 22 edições da seção *Tem Conserto?*, coletadas no período de setembro a dezembro de 2010. Apresenta-se, ainda, a compilação do próprio jornal, que periodicamente verifica os resultados das reclamações publicadas na seção: *Teve Conserto 1 X 3 Não Teve Conserto*, de 28 de setembro 2010, referente aos meses de agosto e setembro de 2010.



O artigo também se constitui na análise de cunho qualitativo de três dessas edições, publicadas no Diário de Santa Maria dos dias 11 e 24 de novembro de 2010 e o dia 11 de dezembro de 2010.

O leitor reclama, a imprensa media. E as instituições públicas?

A seção *Tem Conserto?* surgiu como um desejo do jornal de ampliar o espaço de expressão do leitor para suas demandas em relação ao poder público, conforme informa o primeiro editor-chefe do diário de Santa Maria, Nilson Vargas⁶:

[a seção *Tem Conserto?*] Nasceu como várias outras ideias no Diário de Santa Maria: de transpor para o jornal aquelas demandas que o leitor tem, exatamente na forma como elas são expressas. [...] Ao ver um buraco na rua, uma lâmpada queimada, uma praça abandonada ou outra cena ruim na paisagem pública, a frase passa pela mente das pessoas. No começo, se debateu se era antipático com o poder público. A conclusão: direito, sim; cobrador, sim; enfático, sim; mas antipático, não. Quem está na função pública nem sempre entende que fazer o certo é obrigação e fazer o errado é que deve ser alvo de cobrança. E este é o espírito do *Tem Conserto?*. Na concepção original, previam-se variações como teve conserto, não teve conserto, ainda não teve conserto, agora sim teve conserto, etc., que eram formas de acompanhar a demanda. Mas esta ideia mais completa acabou não se concretizando por escassez de estrutura e também porque as demandas para “*Tem Conserto?*” são muitas (VARGAS, e-mail, 2010).

Assim, está claro o desejo do jornal em tornar a seção um mecanismo de *accountability*, na medida em que cobra do poder público que cumpra suas obrigações e, ao mesmo tempo, disponibiliza o espaço ao debate público dos problemas apresentados.

Segundo o editor, a demanda de reclamações e denúncias é bastante grande, em média uma por dia. A sessão contempla problemas relacionados principalmente a esgotos, buracos, praças sujas e mato alto, casas abandonadas, terrenos sujos, etc. Antes de serem publicadas, as fotografias enviadas por leitores passam por uma seleção que, segundo a subeditora do jornal e responsável pelo *Tem Conserto?*, Carolina Carvalho⁷, tem como critério a ordem de chegada e a gravidade do problema. Elas são selecionadas

⁶Nilson Vargas foi editor-chefe do Diário de Santa Maria de junho de 2002 a fevereiro de 2006, atualmente é editor chefe do Diário Catarinense.

⁷ Entrevista concedida via e-mail à Jucineide Ferreira em 23 de dezembro de 2010.



pela estudante de Jornalismo que faz estágio na redação e é responsável pela página do Dia-a-Dia, Andressa Oliveira.

Contudo, não são somente os leitores que enviam denúncias ao jornal para serem publicadas no *Tem Conserto?*. Nas legendas das fotografias, muitas vezes se lê o nome de fotógrafos do jornal, que, por iniciativa própria, registram problemas que encontram na cidade. Além disso, os fotógrafos são designados à cobertura de problemas apontados por leitores via telefone. Segundo Nilson Vargas, isso ocorre porque alguns leitores querem apresentar denúncias, mas não sabem utilizar uma máquina fotográfica.

Para que se resolvam essas situações denunciadas por parte da comunidade, o jornal entra em contato com os órgãos públicos, colocando-os a par da situação e ao mesmo tempo pede uma posição sobre os casos. Assim que se tem o problema confirmado e fotografado, é acionada a autoridade responsável. Em muitos casos, a autoridade se apressa em resolver no mesmo dia, tentando evitar a publicação. Mas normalmente a autoridade é ouvida e a reclamação é publicada no dia seguinte, quando o problema ainda existe. Na opinião de Nilson Vargas, um meio de comunicação como um jornal pode ser um canal de ajuda à infraestrutura pública:

A autoridade pública não pode gerenciar no varejo, quando o problema ocorre num ambiente em que o poder público é eficiente na manutenção e conserto dos problemas. E uma coluna como esta tem menos espaço para atuar. Quanto maior a deficiência do poder público, mais conteúdo a coluna tem. Outro fator determinante é se o poder público não tem canais para ouvir a população (0800, ouvidoria etc.), aí a redação vira a única alternativa de quem tem problemas a denunciar (VARGAS, e-mail, 2010).

Assim, percebe-se que o *Tem Conserto?* promove mediação entre a comunidade santa-mariense e os órgãos públicos. As reivindicações dos cidadãos com relação a questões públicas encontram voz na mídia, que cobra os responsáveis por prestar serviços que de alguma forma falharam no exercício de seus deveres junto à comunidade. Depois da veiculação, ou até antes de ser veiculada na seção do *Tem Conserto?*, alguns dos problemas para os quais a comunidade pediu providências são atendidos ou têm uma posição das instituições responsáveis sobre a situação.

A partir da visibilidade proporcionada pela imprensa, jornais, revistas, emissoras de rádio e televisão atuam como mecanismos de *accountability* a fim de responsabilizar os órgãos públicos de modo que executem seus papéis em favor das necessidades dos cidadãos. Por outro lado, são os sujeitos comuns, que enviam fotografias ou solicitam a



presença do jornal aos locais em que identificam problemas, que invocam a responsabilidade dos profissionais dos veículos de comunicação e, assim atuando, também se inscrevem no processo de *accountability* midiático.

Contudo, Bertrand (1999) afirma que a mídia possui uma natureza tripla, envolvendo características tanto de indústria, quanto de serviço público e de instituição política, o que complexifica a questão das responsabilidades desta perante a sociedade.

Como indústria, ela está nas mãos de grandes empresas privadas, cuja finalidade primeira não é o serviço público e sim o lucro. Assim, seus dirigentes não têm responsabilidades senão com seus acionistas e entram na “guerra de audiência” decidindo o que será transmitido em função da sua capacidade de gerar mais verbas publicitárias.

Como serviço público, a mídia, apesar de não ter natureza estatal, exerce os direitos de liberdade de expressão em nome dos cidadãos e por isso, deve prestar contas a eles. A responsabilidade social da mídia surgiu nesta relação de cumplicidade e confiança que a sociedade deposita nos meios de comunicação, partindo do pressuposto que, sempre de forma idônea, estes representariam a vontade do povo numa sociedade democrática.

Já como instituição política, a mídia, ao ser considerada um “Quarto Poder”, tem a potencialidade de violar os princípios da democracia, já que os seus proprietários, os que desfrutam desse poder, não são nem eleitos pelo povo nem indicados por suas competências.

Desta forma, entende-se que a responsabilidade social da imprensa e o *accountability* acontecem durante e depois do processo de veiculação dos problemas sociais e das reivindicações solicitadas. Prestar contas à sociedade é uma maneira de estabelecer graus de abertura que podem servir de guia para uma avaliação relacionada a partir da criação de mecanismos de participação (PAULINO, 2007).

É o que acontece depois que as demandas dos problemas são publicadas na seção do Tem Concerto?. O jornal cobra das autoridades as devidas providências em relação às publicações, além de prestar contas à comunidade. Por isso a cada dois meses o Tem Concerto? disponibiliza uma ou duas páginas da situação das publicações anteriores, mostrando os resultados, conforme aponta a responsável pela seção:

é o Balanço do Tem Concerto?, em que reunimos todos os problemas publicados nos últimos dois ou três meses e vamos até os locais



conferir se o problema foi resolvido ou não. Com o resultado, fazemos uma tabela de TEVE CONSERTO *versus* NÃO TEVE CONSERTO e relembramos um por um os casos e contamos a situação atual. É um jeito de cobrar e mostrar que estamos atentos (CARVALHO, 2010).

Desta maneira é possível pensar na imprensa como um “Quarto Poder”, que, por sua visibilidade, consegue *cobrar* do governo os interesses da população. Este comportamento da imprensa vai ao encontro do que se espera dela, segundo Paulino: “A função das instituições de comunicação seria vigiar o Estado para que ele não se desviasse de seus propósitos originais, viabilizando o intercâmbio de informações, possibilitando o entretenimento e promovendo a troca” (PAULINO, 2007, p.182).

Da mesma forma, o conceito de responsabilidade social da mídia relaciona-se ao serviço que ela presta à sociedade e as expectativas desta:

A responsabilidade social da mídia surgiu nesta relação de cumplicidade e confiança que a sociedade deposita nos meios de comunicação, partindo do pressuposto que, sempre de forma idônea, estes representariam a vontade do povo numa sociedade democrática. (MORAES, DELLAZZANA, KROTH, 2010, p.9) .

Assim, o *Tem Conserto?* forneceria este espaço de trocas em que a população participa, enviando suas reclamações para serem publicadas. Através da mídia, essas demandas são expostas para a comunidade e os governantes, que assim, podem conhecer a situação e buscar soluções.

Análises: o sujeito comum participando do processo de *accountability*

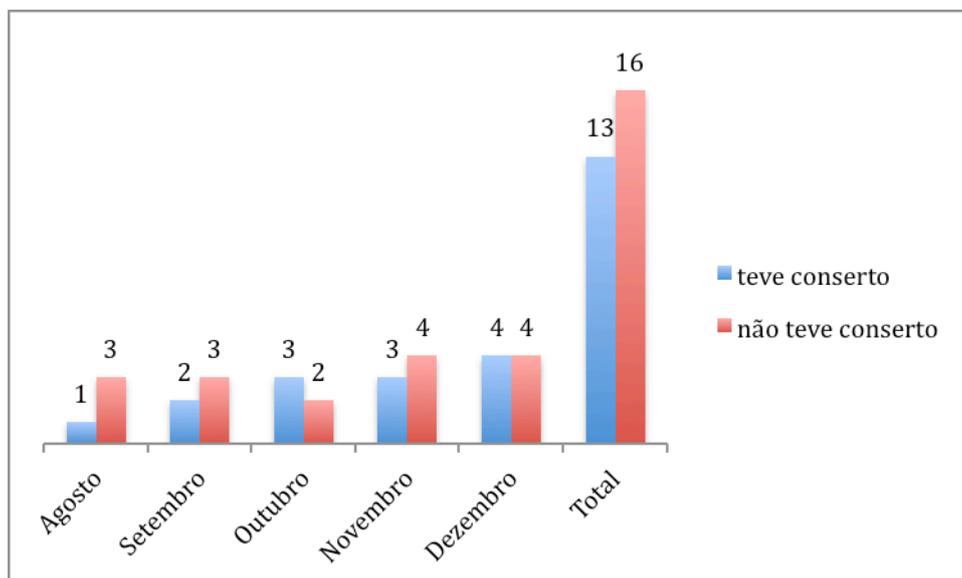
Nos cinco meses da pesquisa, foram publicadas 35 seções do *Tem Conserto?*, sendo que os assuntos abordados formam separados em 4 categorias, conforme a frequência dos temas das reclamações. Destaca-se que, em algumas cartas havia mais de um tema, sendo assim, o total de cartas (35) não corresponde ao total das reclamações (43). As principais reclamações foram classificadas em buracos (34,9%), esgoto (20,9%), lixo (11,6%), casas e terrenos abandonados (11,6%) e outros (20,9%). Na categoria outros estão as demandas que aparecem em menos de 5% das reclamações. Percebe-se que a análise realizada pelo grupo de pesquisa não comprovou todos os dados fornecidos em entrevista pela editora chefe do Jornal. Os problemas mais comuns apontados na entrevista – mato alto e praça suja – não foram verificados na análise.

Conforme apresentado anteriormente, a cada dois meses o Tem Conserto? veicula em uma ou duas páginas a situação das publicações anteriores, mostrando os resultados obtidos junto aos órgãos públicos responsáveis por cada problema. Segundo Carolina Carvalho, o balanço da seção Tem Conserto? é a reunião de todos os problemas publicados nos dois ou três meses anteriores, que traz uma foto atual do local e a situação do problema, se foi resolvido ou não. Este balanço é publicado sob o título de Teve conserto x Não teve conserto.

Esta contabilidade da seção Tem Conserto? publicada no mês de agosto de 2010 teve um saldo negativo para os problemas apontados pela população. No mês de setembro o resultado foi positivo. No mês de agosto apenas um dos quatro problemas publicados foi solucionado. Da mesma forma ocorreu em setembro, quando das cinco publicações de problemas, apenas duas tiveram conserto. Outubro foi um dos meses que mais obteve bons resultados, das cinco publicações, três tiveram um saldo positivo. No mês de novembro o saldo foi negativo para as soluções, visto que das sete publicações apenas três tiveram o conserto. E em dezembro ocorreu um empate entre as oito publicações, ou seja, apenas metade dos problemas publicados foram solucionados.

Assim, nos cinco meses de pesquisa a contabilidade apresentada pela seção Tem Conserto? mostrou que a maioria dos problemas não foram resolvidos pelos governantes. No total de 29 reclamações publicadas, apenas 13, ou seja, 44,8% tiveram conserto contra 16 ou 55,2% que não tiveram conserto. Foi construído um gráfico com esses dados para facilitar a visualização dos resultados encontrados, conforme a figura 1:

Figura 1





Teve conserto *versus* Não teve conserto

Percebe-se que não há uma padronização no gráfico, uma vez que os resultados não se repetem. Contudo, é possível visualizar uma discreta predominância de resultados “no vermelho”, ou seja, de problemas não solucionados.

O olhar do sujeito comum

Além do levantamento das demandas da comunidade, considerou-se relevante saber o motivo que leva as pessoas a buscar soluções na mídia. Para tanto, foram realizadas três entrevistas no dia 13 de janeiro de 2011 com sujeitos comuns que contribuíram com a seção *Tem Conserto?*, apontando problemas da comunidade onde moram. Esta última etapa da pesquisa visa também entender como esses sujeitos se relacionam com a mídia. Para tanto, solicitou-se à editora chefe do jornal o contato de três leitores que tiveram seus problemas veiculados e que concordassem em participar da pesquisa.

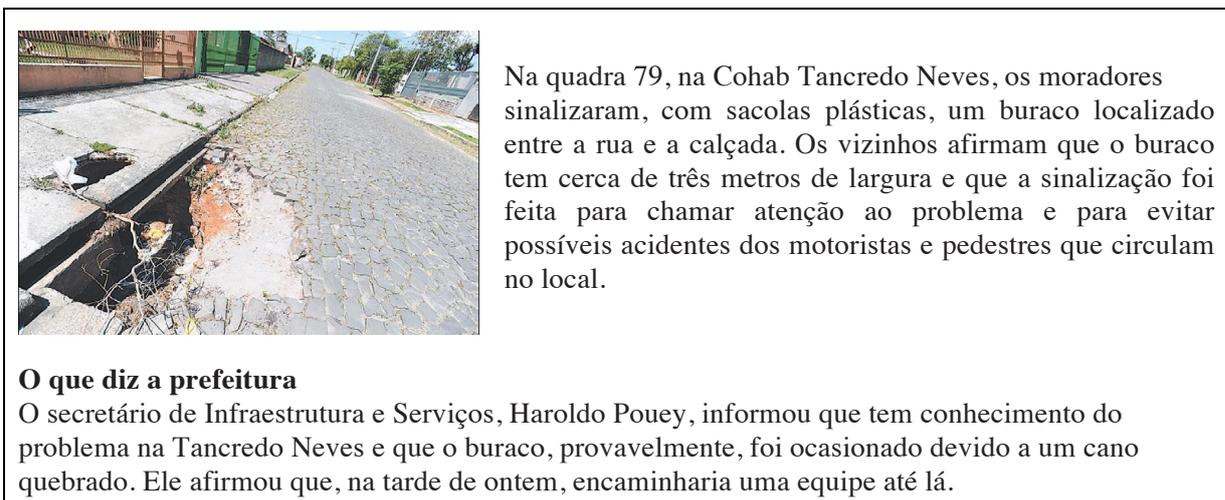
Foram feitas três perguntas aos leitores, a saber: 1) Antes de entrar em contato com o jornal, o(a) senhor(a) procurou a prefeitura da cidade para solucionar os problemas? 2) O problema obteve solução após a publicação na seção *Tem Conserto?* 3) Em sua opinião, qual a importância de um meio de comunicação desempenhar um papel assistencialista à comunidade?

A seguir são transcritas as reclamações e parte das entrevistas com os respectivos sujeitos. A primeira leitora a ser entrevistada, Gladis Romero, teve sua reclamação publicada no dia de 11 de novembro de 2010. Gladis afirma que procurou o jornal, pois ficou indignada ao presenciar a queda de um carro numa boca de lodo, na rua próxima a sua casa no bairro T. Neves:

Eu resolvi denunciar o problema na seção do *Tem Conserto* depois que procurei a prefeitura e também liguei para os encarregados, para que tomassem providências em relação ao problema. Eles foram lá e colocaram britas no local, ocasionado o entupimento dos bueiros próximos e a situação continuou ainda pior. Novamente liguei pedindo providências, mas não tive retorno.

Assim, a leitora resolveu telefonar para o jornal Diário de Santa Maria e descreveu a situação. Um fotógrafo se deslocou até o local para fazer o registro. Sete dias depois foi publicado na seção Tem Conserto?. Dez dias depois a situação da boca de lodo foi resolvido. Segundo ela é bom ter um veículo de comunicação que tenha uma seção como esta que mostre aos órgãos públicos os problemas dos bairros da cidade e resolva.

Figura 2



Reprodução da Seção Tem Conserto? de 11 de novembro de 2010.

O segundo leitor entrevistado é Jorge Luís Moraes. Ele diz que escreve repetidamente para a seção Tem Conserto? para fazer a mesma reclamação: o abandono das ruas do bairro Nossa Senhora de Lourdes, onde mora. A última contribuição para a seção foi no dia 24 de Novembro de 2010. E, segundo ele, até esta entrevista ainda não teve o conserto:

Meu bairro tem várias ruas abandonadas pelo governo de Santa Maria, aqui há ruas esburacadas, muito mato e ninguém faz nada, sendo que eu pago meu IPTU em dia”. Depois de várias tentativas de pedido de soluções na prefeitura, eu recorri a mídia, para que a comunidade santa-mariense e os órgãos públicos fiquem a par da situação do meu bairro que está abandonado.

Figura 3



Na Rua José Inácio Xavier, no bairro Nossa Senhora de Lourdes, os moradores reclamam das pedras soltas e da falta de asfaltamento no local. Os vizinhos querem uma solução, pois, segundo eles, são cobradas taxas de asfaltamento no IPTU pago à prefeitura. Porém, a rua nunca foi asfaltada.

O que diz a prefeitura

O secretário de Infraestrutura e Serviços, Haroldo Pouey, informou que esteve no local para verificar a situação e que o conserto será feito em, no máximo, 15 dias.

Reprodução da Seção Tem Conserto? de 24 de novembro de 2010.

A leitora Sonia Maria D' Geasperi é a terceira entrevistada. Ela mora ao lado de uma sanga localizada na Rua Duque e Caxias, entre as ruas Presidente Vargas e Nossa Senhora Medianeira. Segundo ela, os problemas são vários:

A proliferação de insetos, esconderijos de marginais, o mau cheiro e o acúmulo de entulho nas mediações da sanga, são algumas das preocupações que nós moradores da redondeza tememos. Eu fui diversas vezes na prefeitura para pedir providências, mas não adiantou nada. Então procurei o jornal para que com a exposição na mídia possa haver uma solução para nossa situação, que muitas vezes é crítica.

Até o dia da entrevista com a leitora seu problema, veiculado no dia 11 de dezembro de 2010 ainda não havia sido resolvido.

Figura 4



Na Rua Duque de Caxias, os moradores reclamam de uma sanga que passa entre as ruas Duque de Caxias, Francisco Manoel e Felipe de Oliveira. Segundo eles, há acúmulo de lixo e entulhos no local e proliferação de insetos e ratos em decorrência do mau cheiro. Os moradores afirmam que o local também está servindo de esconderijo para algumas pessoas.

O que diz a prefeitura

O secretário de Proteção Ambiental, Luiz Alberto Carvalho Jr., afirmou que o local será incluído no cronograma que pertence à ação de extermínio de focos de lixo, realizada pela secretaria. Segundo ele, após o recolhimento do lixo, é feito um trabalho de sensibilização ambiental na comunidade e é colocada uma placa que proíbe o acúmulo de entulhos no local, com o número do telefone para denúncias na Linha Verde, (55) 3921-7151.

Reprodução da Seção Tem Conserto? de 11 de dezembro de 2010.

Após a exposição das publicações e das entrevistas, percebe-se as dificuldades que os sujeitos comuns encontraram para que os problemas apresentados por eles fossem resolvidos pela prefeitura da cidade. Diante dessa dificuldade, a segunda opção foi a procura pela mídia. O leitor Jorge Luis afirma que recorreu à mídia para dar visibilidade a sua situação de forma que os governantes e a comunidade pudessem estar informados do que acontecia no bairro onde ele mora. E o jornal foi o veículo escolhido por ele para fazer sua manifestação sobre os problemas da sua rua.

Depois de várias tentativas de pedido de soluções na prefeitura, eu recorri a mídia, para que a comunidade santa-mariense e os órgãos públicos ficassem a par da situação do meu bairro que está abandonado.

Entende-se que os problemas apresentados pelos leitores em diferentes publicações do *Tem Concerto?*, mostram que a proposta dos meios de comunicação de promover esse vínculo é reconhecida pela comunidade. No espaço da seção o leitor é o agente coprodutor do discurso e o profissional jornalista é o legitimador desta produção para que haja uma melhor compreensão. O jornal atua, assim, como canal de visibilidade destas práticas, e é através da interação entre receptores e profissionais da informação que surge essa relação de responsabilidade social da mídia para com a sociedade. Esta, por sua vez, deposita na mídia a confiabilidade de que ela pode ser uma instituição ‘fiscalizadora’ do governo.

A busca dos leitores pela seção *Tem Concerto?* para a resolução dos seus problemas, evidencia que há uma relação entre os meios de comunicação e os sujeitos comuns, que consideram a mídia como um dispositivo de práticas comunicacionais e de credibilidade, como instituição de poder e visibilidade.

Considerações finais

Conforme o debate aqui apresentado, percebe-se que o jornal, ao prestar contas à sociedade, utilizou-se das características do processo de *accountability* midiático como uma maneira de estabelecer graus de abertura nas relações entre mídia, comunidade e governantes. É o caso do que acontece depois que as demandas dos problemas são publicadas na seção *Tem Concerto?* Ou seja, o jornal cobra das autoridades as devidas providências em relação às publicações, garantindo que os órgãos públicos responsáveis



se posicionem sobre os problemas apresentados pela comunidade. Assim o processo de *accountability* acontece, pois a mídia *constrange* os governantes a posicionarem-se sobre cada caso.

A seção *Tem Concerto?* se torna um espaço público que a sociedade tem a seu favor, para dar visibilidade àquilo que enseja ações imediatas das instituições governamentais e até mesmo privadas. Logo, os meios de comunicação massivos podem ser interpretados como alargamento tecnológico do espaço público, com a capacidade dos indivíduos se organizarem, numa esfera comum, em defesa de seus direitos. A partir daí cria-se uma nova figura do receptor, como sujeito social que participa das ações que a mídia.

Contudo, a *accountability* dos governantes através da mídia que estes sujeitos buscavam deve ser vista apenas como um mecanismo de constrangimento e não uma garantia da solução dos problemas, uma vez que a maioria dos problemas veiculados no jornal não obteve solução a curto prazo (até o período final da pesquisa).

Foi possível verificar durante a pesquisa a preocupação da comunidade em levar para a mídia as situações que lhes incomodam e que são de responsabilidade dos governantes. O sujeito comum, assim, enxerga a mídia como uma aliada, um espaço em que pode se fazer ouvir pelos governantes. Ou seja, o cidadão acredita que, se houver visibilidade, haverá uma solução, ou pelo menos uma posição dos órgãos competentes, considerando o alcance da mídia e seu caráter de “quarto poder”. Na contabilidade dos resultados é verificável que ainda há uma resistência por parte dos governantes em atender 100% das publicações com as devidas soluções. Ou seja, ainda é pouco significativa a ação do governo em melhorar os problemas apontados pela comunidade através do jornal.

Referências Bibliográficas

AGÊNCIA DE NOTÍCIAS DOS DIREITOS DA INFÂNCIA – ANDI. **Mídia e Políticas públicas de comunicação**. Brasília: Andi, 2007.

BERTRAND, C. J. **A deontologia das mídias**. Bauru: EDUSC, 1999.

CARVALHO, Carolina. **O Tem concerto?** Entrevista concedida via e-mail à Jucineide Ferreira em 23 de dezembro de 2010.



MORAES, Ana Luiza Coiro; DELLAZZANA, Angela Lovato; KROTH, Maicon Elias. Demandas de cidadania nas cartas de leitores: a intervenção dos receptores no processo de *Accountability Midiático*. IN: **Anais do X Congresso ALAIC**. Colômbia, Bogotá: ALAIC, 2010.

PAULINO, Fernando Oliveira. In RAMOS, Murilo César e SANTOS, Suzy dos (orgs.) **Políticas da comunicação**: buscas teóricas e prática. São Paulo: Paulus, 2007.

SODRÉ, Muniz. Mídia e cidadania. In ESCOSTEGUY, Ana Carolina D. **Comunicação, cultura e mediações tecnológicas** Porto Alegre: Edipucrs, 2006.

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade**: uma teoria social da mídia. Petrópolis: Vozes, 2002.

VARGAS, Nilson. O Tem concerto? Entrevista concedida via e-mail à Jucineide Ferreira em 23 de dezembro de 2010.