

**Cartas de leitores: a intervenção do receptor no processo de *accountability* midiático<sup>1</sup>**

Natália Bortolás Goulart<sup>2</sup>  
Ana Luiza Coiro Moraes<sup>3</sup>  
Angela Lovato Dellazzana<sup>4</sup>  
Maicon Elias Kroth<sup>5</sup>

**RESUMO**

O presente artigo traz resultados parciais de um estudo<sup>6</sup> acerca das cartas de leitores destinadas ao jornal *Diário de Santa Maria*, na cidade de Santa Maria (RS). Trata-se de pensar as cartas como uma forma de expressão de opiniões e de demandas dos leitores, tornando o veículo de comunicação um espaço de empoderamento do cidadão frente às autoridades políticas do município. Desta maneira, o cidadão comum migra de seu posto de receptor para o de emissor de mensagens, inserindo-se no processo de *accountability* midiático, na medida em que sua carta publicada fortalece os mecanismos de controle aos poderes públicos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Cartas de leitores; *accountability*; mídia.

**Introdução**

A seção das Cartas de Leitores do jornal *Diário de Santa Maria* tem como objetivo proporcionar um espaço midiático onde qualquer elemento da sociedade civil utilize-se dele a fim de manifestar opiniões que deseja vir a tornar públicas. Todavia, ao ver publicada a sua carta, o leitor insere-se no processo de *accountability* midiático, expressão esta que, segundo Oliveira *et al* (2006), surgiu para designar um processo que invoca a responsabilidade

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no Intercom Júnior do XII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 26 a 28 de maio de 2011.

<sup>2</sup> Graduanda do curso de Publicidade do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA), voluntária do Projeto de Pesquisa *Cartas de leitores: uma intervenção de sujeitos comuns no processo de accountability midiático*.

<sup>3</sup> Orientadora do trabalho. Professora do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA). Doutora em Comunicação Social pela PUCRS, coordenadora do Projeto de Pesquisa *Cartas de leitores: uma intervenção de sujeitos comuns no processo de accountability midiático*. anacoiro@gmail.com

<sup>4</sup> Orientadora do trabalho. Professora do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA). Doutora em Comunicação Social pela PUCRS, pesquisadora associada do Projeto de Pesquisa *Cartas de leitores: uma intervenção de sujeitos comuns no processo de accountability midiático*. angela.lovato@terra.com.br

<sup>5</sup> Orientador do trabalho. Professor do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA). Doutorando em Comunicação pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), pesquisador associado do Projeto de Pesquisa *Cartas de leitores: uma intervenção de sujeitos comuns no processo de accountability midiático*. maiconeliask@yahoo.com.br

<sup>6</sup> Projeto de pesquisa intitulado *Cartas de leitores: uma intervenção de sujeitos comuns no processo de accountability midiático*, vinculado ao Grupo de Pesquisa Mídia e Processos Sócio-culturais (Cadastrado no CNPq e certificado pela UNIFRA), na Linha de Pesquisa Mídia, Identidade e Representações Sociais.



objetiva e subjetiva de profissionais e veículos de comunicação na constituição de espaços públicos democráticos de discussão.

Duas cartas fazem parte do *corpus* do artigo: *Aumento de passagem*, do leitor L.H.M.; e *Transporte Coletivo*, do leitor P.F.; sendo a segunda carta uma réplica à mensagem da primeira. Ambas as cartas referem-se a uma situação que gerou conflitos entre os cidadãos santa-marienses com seus governantes, e o espaço destinado ao leitor no veículo de comunicação serviu para que o mesmo se inserisse no processo de *accountability* midiático, ou seja, as duas cartas publicadas tornam os sujeitos receptores do Jornal Diário de Santa Maria, também emissores de mensagens.

Nesses documentos, investigam-se as condições em que são engendradas certas nuances de interação entre os jornais e os seus leitores, isto é, como este espaço de opinião do receptor se insere no debate público para fortalecer os próprios mecanismos de controle (*accountability*) midiáticos, ainda que, muitas vezes, simplesmente encaminhando demandas por cidadania e participação democrática.

*A accountability* também se refere a um ato ou a uma decisão política já tomados ou exercidos por um agente que exerce função no Estado e está numa posição em que tem obrigação de dar explicações e assumir a responsabilidade por eventuais falhas, más decisões ou incompetência relacionadas a atos praticados ou decisões tomadas em exercício. Assim, é possível afirmar que tal processo é externo (no sentido em que se deve prestar contas a um outro), requer interação (pois os envolvidos se engajam nos atos de demandar e de fornecer explicações) e implica autoridade (já que existe a possibilidade de aplicar sanção ao sujeito que é chamado a prestar contas) (SILVA, 2010, p. 5-6).

Linguisticamente falando, podemos associar *accountability* a uma expectativa do emissor em relação a determinada entidade de modo em que há a esperança de alguma transformação de comportamento por uma das partes. Ao observarmos que, nos últimos tempos, a sociedade civil vem alcançando participação mais frequente na mídia, no que trata da reivindicação de seus direitos e exposição de opiniões, percebe-se também que é papel da mídia prosseguir “dando voz” a estas pessoas, e, dessa forma, tornar públicas as suas demandas. Este processo deve ser compreendido como um conjunto de atores sociais que cobram responsabilidades de outras instituições sejam elas lideranças políticas, profissionais de comunicação, veículos de comunicação e empresas privadas.

Para discutirmos este assunto partimos do pressuposto de que a sociedade civil, ao longo do tempo, adquiriu maior eficiência nos processos democráticos, participando,



atualmente, em larga escala de movimentos sociais e em processos de tomadas de decisões. Ana Carolina de Andrade Mota (2006) diz que o debate atual da *accountability* tem lugar a partir da década de 90, após terceira onda de democratização<sup>7</sup> e as divagações teóricas acerca da consolidação democrática. De acordo com a autora, este é o momento em que cidadãos comuns passaram se preocupar mais com a mídia e seus efeitos na sociedade, uma vez que ela contribui nos mecanismos de relações pré-existentes.

O crescimento gradativo em busca dos direitos de cidadania faz com que, cada vez mais, os cidadãos exijam dos representantes políticos e/ou instituições públicas eficiência em seus atos. A mídia, por seu turno, promove interação entre as esferas públicas e privadas, no momento em que ocorre a manifestação de um sujeito comum através do “quarto poder” a fim de obter respostas de suas reivindicações.

Para os chamados sujeitos comuns, ou receptores de mensagens, a mídia tem o poder de intermediar relações entre estes e as instituições públicas. Poder que é estendido a esses sujeitos quando, ao publicar suas cartas, o jornal permite que o receptor ocupe, também, a posição de emissor de mensagens, promovendo, assim, o monitoramento das atividades dos governantes pela sociedade civil.

Segundo Moraes, Dellazzana e Kroth (2010) a mídia opera como um dispositivo gerenciador, ou seja, a sociedade passa a experimentar relações organizadas de acordo com os meios de comunicação que, por seu turno, passam a funcionar como dispositivos propagadores de uma simbologia própria, que se pode definir como a tendência em “mediatizar” a visibilidade social e a experiência do contato humano.

Percebemos, então, que a *accountability* contribui para que haja boa governança e, simultaneamente, empodera o cidadão no sistema político fazendo com que sejam movimentados os mecanismos de democracia, uma vez que uma das exigências do regime democrático é a existência destes mecanismos, capazes de controlar as atividades do governo.

### **Estrutura de sentimento**

A estrutura de sentimento ocupa posição fundamental na compreensão de novas características que emergem na sociedade e de experiências vividas no presente para o entendimento do cenário atual, que pode, ou não, se manter. Compreende-se por estrutura de sentimento os elementos que geram mudanças sociais através de experiências humanas, pois

---

<sup>7</sup> A terceira onda de democratização é localizada na América Latina, na década de 90, quando muitos países emergiam de ditaduras e fortaleciam seus sistemas democráticos (MOTA, 2006, p. 30).



cada época tem um contexto específico, que exige novas respostas, construindo alternativas que supram estas alterações.

O conceito de estrutura de sentimento auxilia na interpretação de obras de literatura e arte onde se encontra inserido o conteúdo social. Como ressalta Cevasco, a estrutura de sentimento tenta “descrever a relação dinâmica entre experiência, consciência e linguagem como formalizada e formante na arte, nas instituições e tradições” (CEVASCO *apud* MORAES, 2008, p. 71). Isso também se verifica nos estudos de mídia, pois suas instituições vêm cada vez mais se configurando com o *locus* da esfera pública.

Ao explorar o pensamento de Raymond Williams, expoente dos estudos culturais, é possível constatar que é de suma importância o esforço da compreensão da cultura como uma forma de atuação na sociedade contemporânea. As obras de Williams, segundo Cevasco, tornaram-se respostas aos fenômenos que vêm acontecendo e ao modo pelo qual a sociedade contemporânea, também conhecida com sociedade de comunicação de massa, está se organizando.

Para Williams, a estrutura de sentimento propõe uma ideia de cultura comum, embasada em experiências vividas no cotidiano, o que leva a inferir que todas as pessoas estão unidas por experiências em comum. Nesse sentido, a cultura não é fixa, é um processo que compreende elementos dominantes (aquilo que se verifica no tempo presente), mas também elementos residuais (de um passado social comum) e emergentes (o que já se vislumbra do futuro).

Estamos então definindo esses elementos como uma “estrutura”: como uma série. Com relações internas específicas, ao mesmo tempo engrenadas e em tensão. Não obstante, estamos também definindo uma experiência social que está ainda em processo, com frequência ainda não reconhecida como social, mas como privada, idiossincrática e mesmo isolada, mas que na análise (e raramente de outro modo) tem suas características relacionadoras e dominantes e na verdade suas hierarquias específicas. Essas são, com frequência, mais reconhecíveis numa fase posterior, quando foram (como ocorre muitas vezes) formalizadas, classificadas e em muitos casos incorporadas às instituições e formações. Mas já a essa altura o caso é diferente: uma nova estrutura de sentimento já terá começado a se formar, no verdadeiro presente social (WILLIAMS, 1979, p.134).

Assim, o que se busca analisar nas cartas de leitores em questão são o que elas dizem do processo de *accountability* midiático, reconhecendo que justamente como processo, esse instrumento de cobrança por responsividade do governo ou de outras instituições vem se construindo historicamente no sentido de levar o sujeito comum, o cidadão, a exercer o papel



que lhe cabe em uma sociedade democrática, em outras palavras, o de agente ativo de *accountability*.

### **Procedimentos metodológicos**

O presente artigo faz uso de uma pesquisa qualitativa que se vale da *análise documental* como *técnica* ou *instrumental analítico* para a identificação, verificação e apreciação dos documentos em que se constituem os textos midiáticos em foco: cartas de leitores dirigidas ao jornal Diário de Santa Maria. Elegem-se essas fontes secundárias para a *análise documental*, pois elas representam uma porta de entrada dos sujeitos comuns no campo da produção midiática. Esta abordagem metodológica é um valioso instrumento para apreensão da lógica do receptor dos produtos midiáticos, salientando-se a sua já tradicional utilização em pesquisas na área da comunicação social. Isso, em razão da possibilidade de reconstituição de acontecimentos sócio-históricos pela investigação documental (que se dá sob a ótica da produção), mas, também, sob o ponto de vista de seus sujeitos, já que mais do que receptores, eles são os autores das cartas dirigidas aos jornais. Além disso, para Moreira (2005):

A análise documental processa-se a partir de semelhanças e diferenças, é uma forma de investigação que consiste em um conjunto de operações intelectuais que têm como objetivo descrever e representar os documentos de maneira unificada e sistemática, para facilitar a sua recuperação [...] uma extração que se propõe a ser um reflexo objetivo da fonte original, ainda que identifique as novas mensagens subjacentes no documento.

Por isso, articulando a noção de *accountability* midiático ao conceito de estrutura de sentimento, este estudo propõe situar-se no contexto social no qual circulam os discursos das *cartas de leitores*, buscando entender como os sujeitos comuns delas fazem uso; e, mais especificamente, como delas se valem para deslocarem-se da esfera da recepção para o âmbito da produção midiática e aí se fazerem presentes no processo de *accountability*.

### **Análise qualitativa das cartas do jornal Diário de Santa Maria**

Foram selecionadas duas cartas de leitores, ambas dirigidas ao jornal *Diário de Santa Maria*. O conteúdo das cartas diz respeito ao aumento da passagem do transporte coletivo na cidade de Santa Maria, retratando diferentes opiniões por parte de seus autores. Isso porque a



segunda carta é uma réplica à primeira, tornando visível o processo de *accountability*. A primeira carta foi enviada ao veículo de comunicação no dia 27 de outubro de 2010:

### ***Transporte Coletivo***

Sou de Santa Maria e gostaria de expor meu parecer sobre o aumento da tarifa do transporte coletivo. É muito fácil sair às ruas e criticar os serviços prestados à comunidade, como o transporte coletivo, apesar da situação econômica do país estar com seus índices de inflação controlados e todos os produtos e serviços terem seu reajuste, como farinha de trigo, arroz, carne, luz, água, gás, combustível. A população precisa saber que as empresas adquiriram 55 carros novos, num investimento aproximado de R\$ 13 milhões. Muitos dos veículos têm acesso aos portadores de necessidade especial, e possuem maior conforto e segurança (...).

Convenhamos, o governo anterior deu um aumento de mais de 100% na tarifa, e agora todo esse protesto por um aumento de 10%, com todas as melhorias já realizadas pelo SIM (Sistema Integrado Municipal). Já que o DCE clama tanto pela população e trabalhadores, por que não abre mão de sua meia-passagem e paga tarifa integral, como todo trabalhador, já que se preocupa tanto com a classe?

Para reivindicar mudanças, temos de (...) averiguar o que está dando realmente certo. Não há necessidade de tumultuar o desenvolvimento do transporte coletivo. Manifestações e protestos com educação e respeito são direitos de todo cidadão. Mas baderna, falta de educação e desrespeito com a população são inadmissíveis.

A carta do pecuarista LHM apresenta argumentos a favor do aumento da tarifa do transporte coletivo no município, fato que causou questionamentos e adversidades entre alguns cidadãos e a prefeitura municipal de Santa Maria. Ele traz à tona elementos do cenário econômico brasileiro e compara o reajuste da passagem aos demais reajustes que o país determinou ao longo do tempo. O leitor também ressalta que o transporte coletivo evoluiu, através da aquisição de novos veículos e, por conseguinte, menciona o conforto e segurança que os novos carros apresentam, bem como o acesso a portadores de necessidades especiais. O emissor ainda realiza comparações da gestão anterior à atual, mencionando antigos reajustes de tarifa. Ainda, o autor sugere que os estudantes adotem o uso da passagem integral em detrimento da meia-passagem, igualando-se à classe trabalhadora que, na carta, diz ser defendida pelo diretório universitário (DCE).

Por fim, baseando-se na situação causada pelo reajuste do valor da passagem de ônibus, LHM atesta que todos os cidadãos possuem o direito de manifestação, porém utilizando-se de respeito.

O conteúdo da próxima carta se configura em uma crítica à primeira. A réplica foi enviada pela estudante HSL, na sexta-feira, dia 29/10/2010:



### ***Transporte Coletivo***

Caro senhor LHM, que engraçado o senhor dizer que é muito fácil protestarmos contra aumento da passagem, que os estudantes deveriam abdicar da meia-passagem estudantil. Creio que o senhor não sabe, ou se faz de desentendido, mas não usamos só a passagem, temos outras coisas, como as cópias, os livros e a alimentação, ou o senhor pensa que tudo isso é gratuito? Queria fazer uma proposta: que tal parar de utilizar o seu carro e andar de ônibus? Faça esse teste durante um mês. O senhor estará ajudando o meio ambiente com a diminuição de gases poluentes e vendo de perto a realidade de quem usa o transporte coletivo em Santa Maria. Depois o senhor me diz se estamos certos ou não de protestarmos por melhorias e preço justo.

A universitária dirige-se ao leitor LHM criticando a maneira como ele interpretou o aumento da tarifa de ônibus. HSM acredita que LHM não faz uso do transporte coletivo, não vivenciando pessoalmente a situação. A leitora ainda ressalta que os estudantes universitários, além dos custos do ônibus, possuem outras despesas como alimentação e educação. Ocorre, então, a sugestão de que o leitor LHM abdique de seu veículo automotor e adote o transporte coletivo, para que assim contribua com a diminuição da emissão de gases poluentes e conheça de perto a realidade enfrentada pelos usuários do transporte coletivo do município.

Ambas as análises indicam que a estrutura de sentimento que move a troca de cartas entre os leitores consolida a inserção de sujeitos comuns na esfera midiática. Isso implica a percepção de que contemporaneamente a sociedade democrática baseia-se na interação contínua entre os poderes públicos e a sociedade, sob a mediação dos meios e profissionais de comunicação. Entretanto, acima de tudo, o que se percebe na análise dessas cartas é que elas dão conta de uma estruturação social onde o jornal mais do que um espaço de mediação entre os sujeitos e as instâncias de poder, se torna a esfera pública para onde convergem opiniões, sentimentos e trocas discursivas entre os próprios cidadãos.

As cartas de leitores materializam a interação entre leitor e a mídia, o que transforma este leitor em não apenas um receptor de conteúdo, mas um produtor de discursos que desempenha diferentes papéis na esfera midiática. Sendo assim, podemos inferir que os sujeitos comuns, movidos por um sentimento de pertencimento e identificação, interpelam a mídia a fim de obter respostas a seus questionamentos, assumindo assim participação ativa no processo de *accountability* midiático, e migrando do papel de meros coadjuvantes ao de protagonistas nos meios de comunicação.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CEVASCO, Maria Elisa. **Para Ler Raymond Williams**. São Paulo: Paz e Terra, 2001.

MORAES, Ana Luiza Coiro. **A síndrome do protagonista**: uma abordagem cultural às personagens dos espetáculos de realidade da mídia. Tese (Doutorado em Comunicação Social) - PUCRS, Fac. de Comunicação Social, Porto Alegre, 2008.

MORAES, Ana Luiza Coiro; DELLAZZANA, Ângela Lovato; KROTH, Maicon Elias. Demandas de cidadania nas cartas de leitores: a intervenção dos receptores no processo de *accountability* midiático. In: **X Congresso ALAIC**: 'Comunicacion en tiempos de crisis, Diálogos entre lo global y lo local. Bogotá - Colômbia: Facultad de Comunicación Y Lenguaje - Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá - Colômbia, 2010.

MOTA, Ana Carolina Yoshida Hirano de Andrade. **Os cidadãos e seus meios institucionais de controle dos representantes**. Tese (Doutorado em Ciência Política) – USP, Fac. De Filosofia, Letras e Ciências Humanas, São Paulo, 2006.

SILVA, Silvana Moreira. **Accountability e internet**: análise dos portais Câmara dos Deputados do Brasil e *United States House of Representatives*. Monografia (Comunicação Social hab. Jornalismo) – UFBA, Universidade Federal da Bahia, 2010.

WILLIAMS, Raymond. **Cultura e Sociedade (1780-1950)**. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1969.