

**INSTITUTO POLITÉCNICO DE SANTARÉM**  
**Escola Superior de Gestão e Tecnologia**



**“MR. BATES VS THE POST OFFICE” COMO PRÁTICA DE COUNTER-  
ACCOUNTING: EXPOSIÇÃO DE FALHAS CONTABILÍSTICAS E JUDICIAIS**

**Dissertação**

Mestrado em Contabilidade e Finanças

Maria Inês Fonseca Caneco

**Orientação:**

Professora Doutora Adriana Rodrigues Silva

Dezembro, 2025

## **Agradecimentos**

*“Tudo vale a pena se a alma não é pequena”* – Fernando Pessoa

Gostaria de expressar o meu sincero agradecimento à Professora Doutora Adriana Silva, pela orientação, disponibilidade constante e contributos para o desenvolvimento deste trabalho. O seu apoio e exigência académica foram decisivos para a concretização desta dissertação.

Agradeço igualmente ao meu Gocas, pelo incentivo, compreensão e apoio incondicional ao longo de todo este percurso.

Por fim, manifesto a minha profunda gratidão aos meus pais, pelo suporte, pela confiança depositada em mim e pelo exemplo de dedicação! Este percurso não seria possível sem eles.

## **Acrónimos/Siglas**

JFSA - *Justice for Subpostmasters Alliance*

BLM - *Black Lives Matter*

AMA - Análise da Materialidade Audiovisual

ONG – Organizações Não Governamentais

## **Resumo**

Esta dissertação analisa a série televisiva “*Mr. Bates vs The Post Office*” como instrumento de denúncia social e contabilística, centrando-se no escândalo do sistema *Horizon*, que levou à acusação injusta de *sub-postmasters* por fraude e roubo. O principal objetivo é compreender como é que a série se configura como uma prática de *counter-accounting*, explorando de que forma os dispositivos narrativos e estratégias audiovisuais desconstruem a narrativa oficial, evidenciam injustiças e promovem a responsabilização institucional. A metodologia adotada combina análise de conteúdo e análise audiovisual, com base na transcrição integral dos quatro episódios, posteriormente codificados manualmente. A codificação organizou-se em dois eixos: dispositivos narrativos e tipos de *counter-accounting*. Os resultados demonstram que a série atua como um relato emancipatório, expondo falhas técnicas e injustiças, enquanto questiona estruturas institucionais. Conclui-se que “*Mr. Bates vs The Post Office*” constitui um poderoso meio de denúncia, resistência e construção de memória coletiva alternativa.

**Palavras-Chave:** *Counter-accounting*; *The Post Office*; *Horizon*; Denúncia; Meios de Comunicação.

## Abstract

This dissertation analyzes the television series “*Mr. Bates vs The Post Office*” as an instrument of social and accounting denunciation, focusing on the Horizon system scandal, which led to the wrongful accusation of sub-postmasters for fraud and theft. The main objective is to understand how the series functions as a practice of counter-accounting, exploring how its narrative devices and audiovisual strategies deconstruct the official narrative, expose injustices, and promote institutional accountability. The methodology adopted combines content analysis and audiovisual analysis, based on the full transcription of the four episodes, which were subsequently manually coded. The coding was organized into two axes: narrative devices and types of counter-accounting. The results demonstrate that the series operates as an emancipatory account, exposing technical failures and injustices while questioning institutional structures. It is concluded that “*Mr. Bates vs The Post Office*” constitutes a powerful means of denunciation, resistance, and the construction of alternative collective memory.

**Keywords:** Counter-accounting; The Post Office; Horizon; Denunciation; Media.

<b>Índice</b>	
<b>Agradecimentos</b> .....	<b>i</b>
<b>Acrónimos/Siglas</b> .....	<b>ii</b>
<b>Resumo</b> .....	<b>iii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>iv</b>
<b>Índice de quadros</b> .....	<b>vi</b>
<b>1. Introdução</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Contextualização</b> .....	<b>3</b>
2.1. <i>The post office: etapas marcantes</i> .....	3
2.2. <i>Sistema Horizon: impactos financeiros e sociais</i> .....	4
2.3. <i>Ações legais</i> .....	5
2.4. <i>Série “Mr. Bates vs The Post Office”</i> .....	6
<b>3. Revisão de literatura</b> .....	<b>7</b>
3.1. <i>Counter-accounting: exposição de injustiças e desafio ao sistema</i> .....	7
3.2. <i>O papel dos meios de comunicação na exposição de injustiças: a construção de narrativas alternativas</i> .....	9
<b>4. Metodologia</b> .....	<b>14</b>
4.1. <i>Seleção e codificação dos dados</i> .....	15
4.2. <i>Organização e interpretação dos dados</i> .....	18
<b>5. Análise e discussão dos dados</b> .....	<b>18</b>
5.1. <i>Counter-accounting sistemático</i> .....	18
5.2. <i>Counter-accounting partidário</i> .....	26
5.3. <i>Counter-accounting contra-governamental</i> .....	33
5.4. <i>Counter-accounting dialógico e contra-governamental</i> .....	35
5.5. <i>Counter-accounting dialógico e partidário</i> .....	37
<b>6. Conclusão</b> .....	<b>39</b>
<b>Referências</b> .....	<b>42</b>

## **Índice de quadros**

**Quadro 1** - Mapa de correspondência: dispositivos narrativos e tipos de counter-accounting... 17

## 1. Introdução

O *Post Office Horizon Scandal* representa um dos episódios mais marcantes de injustiça institucional no Reino Unido contemporâneo (Gurgel, 2024). Entre o final da década de 1990 e o início de 2015, centenas de *sub-postmasters* foram acusados de fraude, roubo e má gestão devido a alegados desvios identificados pelo sistema informático *Horizon* (Marshall, 2022; Scott, 2020; Mason, 2021). Contudo, investigações posteriores revelaram que os erros não eram resultado de má conduta dos trabalhadores, mas sim de falhas técnicas e estruturais do próprio sistema. Este caso não apenas destruiu vidas profissionais e pessoais, como também expôs limitações nas práticas de auditoria, de responsabilização organizacional e nos mecanismos de justiça (Marshall, 2022; Thimbleby, 2024; Lloyd, 2024).

A dramatização televisiva deste escândalo, na série “*Mr. Bates vs The Post Office*”, reavivou o debate público, oferecendo visibilidade a um problema que durante anos foi silenciado. Mais do que uma narrativa ficcional, entende-se que a série assume um papel crítico e de denúncia, funcionando como um instrumento alternativo de responsabilização. Ao expor falhas institucionais, amplificar as vozes das vítimas e questionar estruturas de poder, a produção enquadra-se no conceito de *counter-accounting*, entendido como a construção de contra-narrativas que desafiam versões oficiais e procuram criar consciência e mudança social (Thomson et al., 2015; Himick & Vinnari, 2023; Maroun et al., 2024; Tweedie, 2023).

A análise desta série revela-se particularmente relevante em função de quatro fatores. Em primeiro lugar, porque responde à necessidade, destacada por Plantinga (2009) e Monaco (2009), de investigar de que modo produtos audiovisuais (como filmes, séries, videojogos ou publicidade) mobilizam emoções e afeto do público. A dimensão emocional desempenha um papel na receção da mensagem e na sua capacidade de mobilizar ação coletiva. Em segundo lugar, porque acompanha o debate proposto por Mittell (2015) sobre o poder cultural e político da narrativa televisiva, a sua complexidade estética e os modos como estrutura a perceção crítica dos espectadores. Em terceiro lugar, porque dialoga com a contabilidade crítica, em particular com os contributos de Vinnari e Laine (2017) e Tweedie (2023), que salientam a escassez de estudos empíricos sobre *counter-accounting* e apelam a uma investigação mais dinâmica dos seus efeitos, mecanismos morais e receção pela audiência. Por fim, Twyford et al. (2022) defendem a

necessidade de ampliar a noção de *counter-accounting* para incluir o conhecimento experiencial e a valorização de contra-histórias, perspectiva que encontra eco na proposta desta investigação.

Em termos teóricos, esta dissertação assenta no conceito de *counter-accounting*, conforme desenvolvido por Thomson et al. (2015) e atualizado por Maroun et al. (2024), distinguindo quatro tipos fundamentais: o sistemático, orientado para a identificação de falhas e propostas corretivas; o partidário, assente em testemunhos emocionais e provas factuais; o contra-governamental, que desafia a legitimidade das estruturas institucionais; e o dialógico, que integra múltiplas vozes e perspectivas na construção de soluções coletivas. A análise crítica da série televisiva permite observar como estes tipos se articulam através de dispositivos narrativos, transformando o relato audiovisual num contra-discurso político e social.

Do ponto de vista metodológico, a investigação adota uma abordagem qualitativa com objeto de estudo verídico representado ficcionalmente. A metodologia combina análise de conteúdo e análise audiovisual: a primeira para identificar e categorizar os temas centrais ligados a falhas técnicas, injustiças judiciais e responsabilidade institucional (Cardoso et al., 2021); a segunda para compreender como a narrativa televisiva estrutura tais conteúdos e envolve a audiência, a partir de elementos como enquadramento, montagem, som e performance (Bordwell, 2013).

Neste contexto, o principal objetivo da dissertação é analisar como a série “*Mr. Bates vs The Post Office*” se configura como uma prática de *counter-accounting*, avaliando como os dispositivos narrativos e estratégias audiovisuais são mobilizados para desconstruir a narrativa oficial, evidenciar injustiças e estimular a responsabilização institucional. Ao fazê-lo, o estudo contribui para três principais dimensões: (i) o aprofundamento da literatura sobre *counter-accounting*, explorando a sua manifestação em produtos culturais; (ii) o diálogo entre contabilidade crítica e *media studies*, estabelecendo um quadro interdisciplinar de análise; e (iii) a valorização de contra-histórias como ferramentas de memória coletiva, emancipação social e questionamento institucional.

## 2. Contextualização

### 2.1. *The post office*: etapas marcantes

O *Post Office*, atualmente operado pela *Post Office Ltd*, é uma das instituições mais antigas e reconhecidas do Reino Unido, cuja origem remonta ao século XVII. Inicialmente, o *Post Office* foi um departamento do governo central encarregado da comunicação postal no Reino Unido. Em 1969, resultante da aprovação do *Post Office Act*, o *Post Office* tornou-se uma corporação pública, e, em 1981, as suas responsabilidades foram divididas entre serviços postais e telecomunicações (Comber et al., 2009). No ano de 1999, o governo do Reino Unido introduziu um sistema de computador desenvolvido pela *Fujitsu* para automatizar os processos contabilísticos, onde as práticas contabilísticas tradicionais baseadas em papel foram substituídas pelo sistema, que por sua vez gerou impactos financeiros e sociais (Flinders, 2024; Marshall, 2022). Em 2012, ocorreu uma nova separação entre o *Post Office Ltd*, que administra a rede de agências postais, e o *Royal Mail*, responsável pelo transporte e entrega de correspondências (Marshall, 2022).

O *Post Office* supervisiona uma extensa rede de mais de 11 500 agências, na qual a maior parte (99%) é administrada por *sub-postmasters*, isto é, empreendedores independentes, que gerem o local. Somente uma reduzida parte das agências, conhecidas como *Crown Post Offices*, é gerida diretamente pela própria organização *Post Office Ltd*. Esta rede diversificada permite que a instituição mantenha a sua presença em áreas urbanas e rurais, sendo essencial para garantir o acesso a serviços, como o envio de correspondências, operações bancárias, pagamento de benefícios sociais, entre outros (Clark, 2021). Embora o *Post Office Ltd* seja uma empresa privada limitada por ações, é propriedade do governo do Reino Unido, por meio da *UK Government Investments Limited* (UKGI), controlada pelo Tesouro Britânico. Isso faz do *Post Office* uma organização de "corpo à distância" (*arm's length body*), que opera de forma independente, mas segue diretrizes e mantém responsabilidade perante o governo (Marshall, 2022).

## 2.2. Sistema *Horizon*: impactos financeiros e sociais

O *Horizon* foi um sistema de computador desenvolvido pela *Fujitsu* e implementado no *Post Office* em 1999, com o objetivo de modernizar as operações das agências postais. Concebido inicialmente como parte de um projeto governamental para integrar a gestão de benefícios sociais ao sistema postal, o *Horizon* foi promovido como uma das maiores redes de tecnologia de informação não militar da Europa. No entanto, desde a sua implementação, o sistema foi marcado por problemas técnicos, pois, não foi suficientemente testado antes de ser utilizado e rapidamente revelou falhas que criaram discrepâncias financeiras nos registos das agências (Marshall, 2022).

Entre 1999 e 2015, centenas de *sub-postmasters* foram acusados injustamente de roubo, contabilidade falsa e fraude com base exclusiva nos registos criados pelo *Horizon*, levando a graves consequências sociais e legais. Muitos perderam as suas reputações, enfrentaram falências, foram presos e, infelizmente, alguns tiraram a própria vida. Mesmo com avisos sobre os problemas do sistema, os responsáveis do *Post Office* esconderam provas que poderiam ajudar os acusados, perpetuando as injustiças (Thimbleby, 2024).

Para além das vítimas diretas que enfrentaram danos financeiros, processos criminais, destruição das suas vidas pessoais e profissionais, o escândalo também teve consequências reputacionais e financeiras para as instituições envolvidas. *Fujitsu*, a empresa responsável pela implementação do sistema *Horizon*, continuou a receber contratos governamentais substanciais, mesmo após os erros do *Horizon* se tornarem públicos. No entanto, devido ao aumento da atenção mediática a empresa anunciou que não procurava novos contratos no setor público, sofrendo danos reputacionais consideráveis. Adicionalmente, figuras de liderança no *Post Office* também enfrentaram consequências. Paula Vennells, ex-diretora executiva da organização, foi alvo de críticas intensas e perdeu os títulos honoríficos concedidos pelo governo. Este caso expôs, não apenas a falha do sistema *Horizon*, mas também uma cultura organizacional que negligenciou responsabilidades éticas e legais em benefício de proteger a sua imagem pública (Lloyd, 2024).

### 2.3. Ações legais

O início dos processos legais contra o *Post Office*, relacionados às falhas no sistema *Horizon*, ocorreram em 2015. Alan Bates, representante dos *ex-postmasters*, juntou-os e conjuntamente, em 2009, criaram o grupo “*Justice for Subpostmasters Alliance*” (JFSA) para que existisse um ponto de encontro para novas vítimas (totalizando 555) onde procuravam justiça e atualizavam os acontecimentos dos processos, alegando que as falhas do *Horizon* criaram défices financeiros que resultaram em acusações de roubo, fraude e contabilidade falsa (Scott, 2020; Mason, 2021).

Segundo a JFSA (s.d.) este grupo representou vítimas que não encontraram apoio noutras entidades, como a *National Federation of Subpostmasters*, e procurou expor os problemas que ocorriam há anos. Desde o início, a JFSA promoveu a investigação das falhas do *Horizon*, com a ajuda de especialistas em tecnologia da informação, contabilidade forense e advogados. Entre as iniciativas mais significativas do grupo esteve a criação de um esquema de revisão e mediação de casos, lançado em 2013, para investigar as queixas dos *sub-postmasters*. Apesar das promessas, o esquema foi amplamente criticado por não ser eficaz. A JFSA relatou casos em que o *Post Office* ignorou preocupações levantadas pelos reclamantes e desprezaram os relatórios da *Second Sight*, uma empresa independente contratada para investigar as alegações.

A batalha legal mais marcante foi o caso “*Bates vs. The Post Office*”, que começou formalmente em 2015. Após uma longa série de julgamentos, o Tribunal Superior reconheceu os erros do *Horizon* e declarou que o *Post Office* havia agido de forma inadequada ao processar *sub-postmasters* com base nos registos do sistema. Este caso resultou num acordo de £57,75 milhões dividido entre os 555 *sub-postmasters*. No entanto, muitas vítimas argumentaram que o valor não foi suficiente para cobrir as perdas financeiras e os danos causados pelas falsas acusações e condenações. Apesar do acordo financeiro, o caso continua relevante devido à complexidade judicial e ao impacto social e reputacional enfrentado tanto pelas vítimas quanto pela organização (Scott, 2020; Oates, 2019; Lloyd, 2024).

## 2.4. Série “*Mr. Bates vs The Post Office*”

A série “*Mr. Bates vs The Post Office*” apresenta uma poderosa mensagem sobre as consequências trágicas que podem surgir quando se confia cegamente na tecnologia como solução (Madureira, 2024). Escrita por Gwyneth Hughes e realizada por James Strong, a série foi lançada em 2024 e conta com um elenco principal, incluindo, Toby Jones como Alan Bates, Monica Dolan como Jo Hamilton, Will Mellor como Lee Castleton, Julie Hesmondhalgh como Suzanne Sercombe, Alex Jennings como James Arbuthnot, Katherine Kelly como Angela van Den Bogerd e Lia Williams como Paula Vennels, onde os nomes das personagens dizem respeito à realidade.

Repartida em quatro episódios, a série encontra-se na ITV (Reino Unido), PBS (Estados Unidos), Amazon Prime Vídeo, Apple TV e em Portugal foi transmitida pela RTP2, com estreia a 17 de setembro de 2024.

A narrativa aborda como o *Post Office* processou centenas de *sub-postmasters* e refere-se a uma das maiores injustiças jurídicas na história do Reino Unido (Gurgel, 2024). Alan Bates é o protagonista desta história que luta para expor o escândalo *Horizon*. Desde as acusações iniciais em 2003 até ao processo coletivo de 2017, liderado por Alan, a série mostra a devastação nas vidas dos acusados e a longa batalha judicial que culmina na anulação de condenações em 2021. Além de destacar as falhas institucionais e o custo humano das injustiças, a narrativa reflete sobre os limites do sistema judicial e o verdadeiro significado da justiça (Dinesson, 2024).

Ao estruturar-se em quatro episódios, entende-se que a série “*Mr. Bates vs The Post Office*” amplia a compreensão do escândalo *Horizon* ao retratar não apenas os impactos pessoais e financeiros sofridos pelos *sub-postmasters*, mas também as formas de resistência coletiva e, por fim, o reconhecimento judicial das falhas institucionais. Para além da dramatização, a produção televisiva cumpre um papel social relevante, ao humanizar as vítimas, expor a dimensão estrutural do caso e transformar uma tragédia organizacional em memória pública. Nesse sentido, a série pode ser interpretada como uma forma de *counter-accounting*, ao oferecer um relato alternativo às versões oficiais e tornar visíveis injustiças que foram sistematicamente silenciadas.

### 3. Revisão de literatura

#### 3.1. *Counter-accounting*: exposição de injustiças e desafio ao sistema

O conceito de *counter-accounting*, também referido como contra-contabilidade ou contabilidade externa, tem se consolidado como uma ferramenta crítica nos estudos de contabilidade, especialmente em contextos de injustiça institucional e omissão estatal. Trata-se de uma prática que desafia as narrativas dominantes e as versões oficiais ao apresentar relatos alternativos construídos por partes interessadas independentes, *counter-accounts*, como organizações não governamentais (ONG), jornalistas, académicos, movimentos sociais e vítimas diretamente afetadas pelas falhas do sistema (Thomson et al., 2015; Himick & Vinnari, 2023; Maroun et al., 2024). A sua principal função é expor lacunas e omissões das estruturas oficiais de prestação de contas, revelando como a contabilidade tradicional pode ser utilizada não apenas para organizar e monitorar recursos, mas também para silenciar vozes, ocultar responsabilidades e legitimar injustiças sistémicas (Stafford, 2023). Os *counter-accounts* são uma forma de contabilidade emancipatória que procura desafiar e criticar os relatos produzidos por grupos hegemónicos. O seu objetivo é expor a parcialidade, as contradições e as decepções, dando voz aos marginalizados e revelando abusos e excessos do poder corporativo e estatal que antes não eram visíveis. Ao desmistificar e desmascarar a realidade complexa e, por vezes, desagradável que se esconde sob a “fachada” de comunicações corporativas e relatórios “embelezados”, os *counter-accounts* procuram criar uma indignação moral em relação a diversas formas de injustiça social, económica e ambiental, com a expectativa de catalisar ações políticas transformadoras (Tweedie, 2023). Isto conecta-se com o que Tweedie (2023) descreve como a crítica de ideologia clássica, baseada na premissa de que, ao expor condições de dominação e engano, as pessoas serão despertadas da sua “falsa consciência” e motivadas a resistir e a superar essas injustiças. A ideia é que o conhecimento da injustiça leve ao desejo de reverter tais práticas.

A produção de contra-contabilidade constitui-se, assim, como um exercício de resistência e denúncia, que opera por meio de narrativas construídas com base em dados empíricos, provas documentais e experiências vividas. Essas narrativas têm a capacidade de reconfigurar os termos do debate público, deslocando o foco da responsabilização individual para o questionamento estrutural. Segundo Maroun et al. (2024), a eficácia dos *counter-accounts* depende de três fatores fundamentais: poder, persistência e conhecimento. O poder diz respeito à capacidade de influenciar audiências e desestabilizar discursos institucionalizados; a persistência refere-se à continuidade das estratégias de denúncia, mesmo diante da resistência institucional; e o conhecimento corresponde ao domínio técnico, jurídico ou experiencial necessário para construir

argumentos consistentes e informados. Esses três elementos operam conjuntamente, criando as condições para que a contra-contabilidade seja reconhecida como uma forma legítima e potente de prestação de contas alternativa. A relevância do conhecimento local e experiencial também é importante. Norris et al. (2024) destacam a capacidade de observação e interpretação técnica mesmo sem formação formal, enfatizando que validar estas formas de saber locais é importante em contextos onde as narrativas institucionais dominantes frequentemente deslegitimam ou subestimam essas experiências. Este tipo de conhecimento fortalece a credibilidade dos *counter-accounts* e amplia o seu potencial para revelar injustiças que passariam despercebidas.

A literatura identifica diferentes formas de *counter-accounting*, classificadas por Thomson et al. (2015) e Maroun et al. (2024) em quatro grandes categorias: sistemática, partidária, contra-governamental e dialógica. Embora estas categorias se distingam quanto à sua intencionalidade e abordagem, elas frequentemente entrelaçam-se nas práticas concretas de resistência. A contabilidade sistemática caracteriza-se por adotar uma lógica corretiva e tecnicamente fundamentada, focando na identificação de falhas específicas e propondo melhorias dentro do próprio sistema institucional. Já a contabilidade partidária assume uma postura confrontacional, utilizando testemunhos emocionais e provas factuais para dramatizar injustiças e criar pressão pública e política sobre os atores responsáveis. Por sua vez, a contabilidade contra-governamental ultrapassa a crítica pontual e passa a questionar a legitimidade das estruturas institucionais e normativas que sustentam práticas opressivas e silenciadoras, propondo mudanças profundas nos sistemas de governação. Por fim, a contabilidade dialógica procura mediar entre diferentes pontos de vista e atores sociais, promovendo uma abordagem pluralista e inclusiva que possibilite a construção coletiva de soluções, sobretudo em contextos de conflito ou impasse institucional.

A relevância empírica do *counter-accounting* pode ser observada em diversos contextos. No estudo de Stafford (2025) sobre a crise do Serviço Nacional de Saúde do Reino Unido (NHS), a contra-contabilidade foi mobilizada para confrontar a narrativa oficial que atribuía os problemas do sistema à pandemia da COVID-19. A análise de dados financeiros e históricos revelou que a crise era, na verdade, o resultado de um processo prolongado de subfinanciamento iniciado em 2010, o que permitiu construir uma narrativa alternativa que realocava a responsabilidade política e institucional. Noutro contexto, Villegas e Buenaventura (2024) analisaram como o movimento estudantil colombiano utilizou a contra-contabilidade durante as mobilizações de 2018 para articular discursos, criar solidariedade interinstitucional e reforçar a legitimidade das suas reivindicações. Neste caso, a contra-contabilidade funcionou não apenas como denúncia, mas como catalisador de transformações, contribuindo diretamente para a conquista de maior

financiamento para o ensino superior público. Por sua vez, Stafford (2023), num artigo teórico, propõe uma compreensão metodológica da contra-contabilidade como “contabilidade para o outro, pelo outro”, salientando o seu potencial para repensar nos mecanismos tradicionais de *accountability*. Segundo a autora, as práticas oficiais tendem a omitir ou distorcer realidades, exigindo a construção de contra-narrativas rigorosas, acessíveis e comprometidas com a transformação social.

No âmbito da presente dissertação, o conceito de *counter-accounting* é mobilizado como ferramenta teórica e analítica para interpretar a série televisiva “*Mr. Bates vs The Post Office*”. A série dramatiza o escândalo do sistema *Horizon* e a luta dos *sub-postmasters* que foram injustamente acusados de fraude e roubo com base nos dados tecnicamente falsos, expondo como a contabilidade automatizada foi utilizada como instrumento de repressão institucional e não de transparência. A narrativa audiovisual assume aqui o papel de contra-contabilidade ao desmontar a versão oficial promovida pelo *Post Office*, dar visibilidade às vítimas e construir uma nova memória coletiva. Através de dispositivos narrativos próprios da linguagem televisiva (como a montagem repetitiva, os depoimentos técnicos e emocionais e a reencenação de audiências parlamentares) a série reconstrói os acontecimentos de forma crítica, contribuindo para desestabilizar discursos institucionais e promover uma responsabilização que transcende os mecanismos formais de auditoria. Tal como evidenciado nos estudos de Stafford (2025) e Stafford (2023), a série opera como um *counter-account* persistente e bem-informado, revelando a centralidade da contra-contabilidade como prática crítica e transformadora na contemporaneidade.

### **3.2. O papel dos meios de comunicação na exposição de injustiças: a construção de narrativas alternativas**

Os meios de comunicação tradicionais, como rádio, televisão e imprensa escrita, sempre desempenharam um papel central na formação da opinião pública, sobretudo em momentos de crise. A sua atuação sustenta-se numa estrutura organizada de produção de conteúdo, com jornalistas profissionais, cujo compromisso com a veracidade da informação é apresentado como uma garantia de estabilidade, confiabilidade e apoio à tomada de decisão dos cidadãos (Serrabulho, 2020; Correia, 2013). No entanto, essa centralidade informativa também revela os limites desses meios, que, por vezes, atuam em consonância com interesses políticos e económicos dominantes. Como argumenta Couldry (2012), os media funcionam historicamente como mediadores das representações sociais, mas também como reprodutores das normas e valores hegemónicos. Essa função acaba por favorecer a manutenção da ordem social estabelecida e, em

muitos casos, resulta na omissão ou silenciamento de vozes dissidentes (Góes, 2007). A produção mediática, ao se articular com estruturas de poder, molda a perceção pública dos acontecimentos, privilegiando narrativas que sustentam as hierarquias existentes.

Eliaz e Spiegler (2024) destacam que os media convencionais frequentemente priorizam versões alinhadas a interesses económicos e políticos, reduzindo a visibilidade de problemáticas sociais e reforçando o apagamento de grupos marginalizados. Correia (2013), por exemplo, mostra como a imprensa escrita portuguesa reproduz frequentemente discursos discriminatórios, reforçando estereótipos culturais.

Por outro lado, os media alternativos emergem como contraponto a essa lógica, estando geralmente associados a movimentos sociais e a iniciativas que procuram a transformação política e cultural, além de promoverem um questionamento ativo das narrativas dominantes (Góes, 2007). Com o advento da *internet* e das redes sociais, o panorama comunicacional foi transformado, plataformas como *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* e *WhatsApp* passaram a ser instrumentos utilizados na mobilização de causas sociais, permitindo que vozes historicamente silenciadas ganhassem visibilidade e protagonismo. Essas ferramentas digitais favorecem a circulação de narrativas alternativas, a denúncia de injustiças e a criação de redes de solidariedade que escapam ao controlo editorial dos meios tradicionais (Karki, 2023). Neves et al. (2016) ilustram essa diferença ao comparar a cobertura mediática de crimes de feminicídio. Enquanto os meios tradicionais tendem a reforçar estereótipos de género e minimizar a responsabilidade dos agressores, os media alternativos procuram dar força às vítimas e estimular a consciência crítica do público, contribuindo para a ação transformadora. Esse papel ampliado dos media alternativos também se reflete no impacto que exercem sobre a mobilização social e na formulação de políticas públicas.

A visibilidade de denúncias de abuso de poder, corrupção, discriminação ou negligência institucional pode catalisar reações coletivas e gerar pressão social por mudanças estruturais (Góes, 2007). O movimento *Black Lives Matter* (BLM) constitui um exemplo paradigmático dessa dinâmica. Amplificado pelas redes sociais, o BLM conseguiu construir alianças transnacionais e colocar o racismo estrutural no centro da agenda pública global, destacando o poder dos media digitais na articulação de resistências (Mundt et al., 2018). Nesse contexto de transformação comunicacional, as séries televisivas assumem um papel de veículos de crítica social e ferramentas para a construção de contra-narrativas. Ao articularem elementos ficcionais e factuais, essas

produções tornam-se dispositivos eficazes de reflexão sobre temas como desigualdade, injustiça, violência institucional e exclusão.

Segundo Laugier (2022a), as séries são capazes de promover sensibilização, desenvolver personagens complexas e encorajar o debate público sobre questões urgentes. Além disso, ao tratarem de temas como saúde sexual (Aruah, 2021), trabalho social (Kwan & Cheung, 2021), ética profissional (Nicolás-Gavilán et al., 2017) ou mesmo filosofia política (Jovanović, 2021), elas ampliam a compreensão do público sobre temas muitas vezes negligenciados pela mídia convencional. A ascensão das plataformas de *streaming*, como *Netflix*, *Amazon Prime* e *Hulu*, intensificou esse processo, permitindo a produção e distribuição de conteúdos mais diversos e com maior liberdade temática. Essa transição da televisão tradicional para o *streaming* implicou não apenas novos hábitos de consumo, como o *binge-watching*, mas também numa reconfiguração dos parâmetros de sucesso, da privacidade de dados e da autonomia do público (Dessinges & Perticoz, 2019; Wayne & Uribe Sandoval, 2023; Shao, 2024). Monaco (2009) caracteriza essa mutação tecnológica através do conceito de “abstração tecnológica”: a complexidade dos sistemas digitais é ocultada sob a aparência de automatização, enquanto a capacidade de manipular imagens e sons cria uma distância em relação à realidade. Essa abstração torna a experiência audiovisual mais intangível e, de certo modo, menos transparente do que a oferecida pelos sistemas analógicos, contribuindo para transformar não só a forma de consumo, mas também as condições de recepção crítica do público. Essa transformação ajuda a compreender o surgimento de séries com forte teor político e social, como “*Black Earth Rising*” e “*Queen Sono*”, que oferecem uma abordagem crítica a partir de perspectivas africanas (Duarte, 2021), ou ainda produções como “*Unbelievable*” e “*When They See Us*”, que expõem falhas do sistema judicial e formas persistentes de discriminação e racismo (Stanhope, 2019; Tracey, 2024; Nogueira, 2019). A potência crítica dessas séries está diretamente ligada aos seus dispositivos narrativos.

A noção de “dispositivo”, no contexto audiovisual, vai além dos arranjos técnicos, incluindo estratégias narrativas e organizacionais que estruturam tempo, espaço, personagens e tecnologias de forma a criar impacto e envolver o espectador (Paz, 2017; Renó, 2008). O desenvolvimento de narrativas complexas, com múltiplas camadas, deslocamentos temporais, episódios interligados e estruturas não lineares, exige um envolvimento ativo do público, que passa a interpretar os acontecimentos e a rever constantemente as suas percepções (Mittell, 2015). Este processo está ligado ao que Mittell (2015) denomina de estética operacional, isto é, um prazer estético que não se limita a saber o que acontece no drama, mas também a admirar como a história é construída, acompanhando a lógica interna do sistema narrativo e reconhecendo a engenhosidade dos seus

mecanismos. Para além disso, Mittell (2015) introduz o conceito de *forensic fandom*, ou *fandom forense*, onde descreve um modelo de envolvimento em que os espectadores se tornam narratólogos amadores. Nestes termos, o público observa padrões, identifica violações de convenção, regista cronologias e destaca tanto incoerências quanto continuidades ao longo dos episódios e das séries.

A conjugação da estética operacional com o *forensic fandom* cultiva uma audiência altamente crítica, capaz de analisar minuciosamente as narrativas e de expor verdades ocultas, reforçando o impacto de dispositivos narrativos como as *counter-accounts*, que promovem a reavaliação pública de questões sociais e morais. Elementos de performance, som e montagem intensificam ainda mais essa experiência. Gestos, posturas e vocalizações das personagens provocam respostas físicas e afetivas automáticas, enquanto técnicas de som e edição orientam a atenção, estabelecem continuidade narrativa e ampliam a imersão (Shimamura, 2013; Plantinga, 2009). Nesse sentido, Carroll e Seeley (2013) destacam que os filmes funcionam como motores atencionais, utilizando dispositivos formais estereotipados para controlar o foco do público, filtrar a informação disponível e moldar o engajamento emocional com personagens e eventos. Assim, o espectador não apenas interpreta a história de forma intelectual, mas também experimenta os eventos de forma sensorial e empática, aprofundando a compreensão das dinâmicas e conflitos apresentados na narrativa (Shimamura, 2013; Plantinga, 2009). Além disso, Mittell (2015) introduz o conceito de *inferred author function*, que descreve como os espectadores constroem uma agência autoral baseada em pistas textuais e contextuais, questionando intencionalidades e motivações dos criadores. Essa função inferida molda a interpretação, avaliação e envolvimento do público com a narrativa.

Criadores de televisão utilizam dispositivos formais estereotipados para controlar a atenção e orientar o envolvimento emocional, manipulando, guiando e até desorientando o espectador. A *inferred author function* torna-se particularmente visível em intervalos entre episódios, quando os discursos autorais e especulações sobre intenções criativas circulam entre o público (Mittell, 2015). Complementando esta perspetiva, Paz (2017) recorre à noção de dispositivo criativo para refletir sobre produções audiovisuais com fins sociais. O conceito descreve um conjunto de elementos heterogêneos (técnicos, afetivos, discursivos, filosóficos e morais) que estruturam a experiência do espectador e promovem reflexão crítica sobre a realidade apresentada. Assim, a *inferred author function* e os dispositivos criativos articulam-se para posicionar a audiência, moldar interpretações, aderir o emocional e cognitivamente os espectadores na análise das narrativas, especialmente quando estas expõem injustiças ou problemáticas institucionais. Essa

sofisticação narrativa conecta-se diretamente à noção de complexidade centrífuga (Mittell, 2015), em que a ação individual das personagens é frequentemente subordinada às lógicas institucionais e sociais que estruturam o mundo da narrativa, séries como “*The Wire*”, “*Lost*”, “*Breaking Bad*” ou “*Família Soprano*” exemplificam esse tipo de construção, cuja sofisticação exige uma audiência atenta e crítica (Mittell, 2015; Booth, 2011; Porter et al., 2002). Esses dispositivos também operam sobre a dimensão moral dos espectadores. A construção de anti-heróis como protagonistas desafia modelos tradicionais de julgamento ético e mobiliza mecanismos emocionais que relativizam a avaliação racional das ações representadas (Meimaridis & Urbano, 2018).

A manipulação narrativa do ponto de vista, os recursos de edição e os elementos visuais e sonoros moldam a experiência estética e cognitiva do público, modulando empatia, julgamento e posicionamento político (Abu-Obeid & Abuhassan, 2024; Carroll & Seeley, 2013). Assim, as séries funcionam como motores de atenção e consciência crítica, capazes de deslocar valores estabelecidos e abrir espaço para a construção de novas formas de compreender a realidade social. Produções como “*System Crasher*” (Gralke, 2021), “*Roots*” (Hur & Robinson, 1978), “*Yes*”, “*Minister*” (Granville, 2009) e, mais recentemente, “*Mr. Bates vs The Post Office*” (Deahl & Foster, 2024), reforçam o papel da ficção televisiva na denúncia de injustiças, no questionamento institucional e na construção de uma memória coletiva alternativa. Estas séries mostram que, mesmo no campo da ficção, é possível produzir *counter-accounts* eficazes, que contribuam para a responsabilização social e política de agentes e estruturas que atuam de forma injusta ou negligente. Como observam Vinnari & Laine (2017), a acumulação desses relatos reforça um mecanismo moral (que vai da indignação à reavaliação pública) funcionando como um gatilho para o reposicionamento dos espectadores em arenas de conflito. Ao combinar narrativa envolvente, apelo emocional e rigor factual, as séries tornam-se agentes ativos no debate público, promovendo a reflexão e a aderência social em torno de causas fundamentais (Laugier, 2022b).

#### 4. Metodologia

Nesta dissertação, adotou-se uma abordagem qualitativa com objeto de estudo verídico representado ficcionalmente, utilizando tanto a análise de conteúdo quanto a análise audiovisual para alcançar o objetivo do estudo: analisar como a série “*Mr. Bates vs The Post Office*” se configura como uma prática de *counter-accounting*, avaliando como os dispositivos narrativos e estratégias audiovisuais são mobilizados para desconstruir a narrativa oficial, evidenciar injustiças e estimular a responsabilização institucional. A análise de conteúdo, de forma simples, serve para identificar e categorizar os temas centrais da série, como os erros contabilísticos e judiciais, a responsabilidade das instituições e a crítica ao sistema. Segundo Cardoso et al. (2021), este método é amplamente utilizado na pesquisa qualitativa, pois permite compreender os significados das comunicações, considerando tanto o contexto de quem cria a mensagem quanto o de quem a recebe, bem como as consequências que a mensagem provoca. A análise de conteúdo consiste em: um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (Bardin, 2016, p.47).

Esta definição orienta a análise de conteúdo neste estudo, que organiza e estuda as comunicações de forma sistemática, analisando o conteúdo das mensagens para identificar padrões discursivos e contextuais. Não se trata de procurar um único “verdadeiro significado” do texto, mas sim de avaliar se a interpretação é coerente com os materiais estudados e com a base teórica do estudo.

Além disso, de forma complementar, recorreu-se à análise audiovisual que, segundo Bordwell (2013), a narrativa audiovisual estrutura-se através da organização casual dos eventos no tempo e no espaço, onde elementos como montagem, enquadramento e o uso de som não são apenas técnicas de suporte, mas instrumentos para a construção de significados e para o envolvimento da audiência. Neste sentido, foi também incorporada a análise da materialidade audiovisual (AMA) (Coutinho, 2018), que compreende o audiovisual como uma unidade complexa composta por texto, som, imagem, tempo e edição.

Para garantir a distinção conceptual entre a análise audiovisual tradicional e a AMA, explicitou-se que a AMA foca a articulação entre modos expressivos (texto, som, imagem, tempo e edição) analisando como estes elementos operam conjuntamente na produção de sentido. Assim, enquanto a análise audiovisual identifica dispositivos narrativos específicos, a AMA permite compreender como esses dispositivos se combinam materialmente na construção da cena. Essa

diferenciação orientou o processo de codificação, assegurando que a AMA fosse utilizada como uma lente integradora e não como uma simples duplicação da análise audiovisual. Essa abordagem foi operacionalizada através de revisões sucessivas dos episódios, com registo sistemático de observações em notas analíticas, incluindo *timestamps* e descrições dos elementos visuais e sonoros considerados relevantes (Redvall, 2016; Laugier, 2022b).

A escolha por estas duas abordagens metodológicas justifica-se pela necessidade de interpretar de forma aprofundada tanto as representações discursivas quanto as visuais presentes na série. A análise qualitativa de conteúdo permite compreender como os temas centrais do estudo são construídos e comunicados ao público. Ao mesmo tempo, a análise audiovisual, enriquecida pela AMA, possibilita compreender como os dispositivos, como a montagem, o enquadramento e o uso de som, contribuem para a construção das mensagens da série. Combinadas, essas abordagens reduzem a subjetividade interpretativa ao apoiarem-se em procedimentos sistemáticos e iterativos de observação, permitindo identificar padrões discursivos, simbólicos e narrativos, tanto no conteúdo verbal quanto nos elementos visuais e sonoros que reforçam a crítica ao sistema e à justiça.

#### 4.1. Seleção e codificação dos dados

Como referido, a análise desenvolvida neste estudo centrou-se nos quatro episódios da série, selecionados em função da sua relevância para a compreensão de três dimensões fundamentais. A primeira diz respeito às falhas do software *Horizon*, nomeadamente a identificação de erros técnicos e as suas consequências financeiras para os *sub-postmasters*. A segunda dimensão refere-se às interações entre os *sub-postmasters* e os órgãos judiciais e contabilísticos, permitindo observar como as instituições responderam aos problemas gerados pelo sistema e conduziram os processos judiciais subsequentes. Por fim, a terceira dimensão analisa as consequências das acusações injustas enfrentadas pelos *sub-postmasters*, destacando os impactos pessoais, profissionais e sociais vivenciados por essas pessoas. A escolha da série como objeto de estudo justifica-se pela forma minuciosa com que representa as injustiças sofridas, revelando não apenas as limitações técnicas do sistema *Horizon*, mas também as deficiências institucionais do sistema judicial britânico.

Para possibilitar uma análise aprofundada, os episódios foram transcritos integralmente. A transcrição foi realizada com o auxílio da Inteligência Artificial *Happy Scribe*, garantindo precisão na captura dos diálogos e narração. Cada episódio tem uma duração média de 45 minutos,

totalizando aproximadamente 3 horas de material analisado. A seleção dos dados não se limitou à descrição literal, mas também considerou elementos audiovisuais e contextuais da série, como a construção visual das cenas, os tons de voz das personagens e as escolhas narrativas. Isso permitiu uma abordagem mais abrangente da mensagem comunicada pela série. Essas informações foram sistematizadas em notas analíticas complementares à transcrição, permitindo integrar dados verbais e não verbais. Após a transcrição, os dados foram submetidos a um processo de codificação manual, com o objetivo de identificar padrões e temas recorrentes, sendo necessário a criação de dois conjuntos de códigos, nomeadamente:

- **Dispositivos narrativos:** correspondem a elementos estruturais da narrativa audiovisual, essenciais para a construção das mensagens e a transmissão de significados. A codificação dos dispositivos narrativos ajudará a mapear como a série constrói a narrativa e influencia a perceção do público. A categorização foi realizada de modo iterativo, refinando os códigos a partir de revisões sucessivas dos episódios. Alguns dispositivos narrativos utilizados na série incluem: montagem repetitiva/ acumulativa; depoimentos técnicos; testemunhos emocionais; *close-ups* de reações; confronto emocional; discurso de denúncia institucional; confronto sobre confidencialidade; confrontação dialógica; revelação de falhas do sistema dialógica.
- **Tipos de *counter-accounting*:** definidos para categorizar as formas de denúncia e contraposição das narrativas oficiais presentes na série, mostrando as diferentes estratégias utilizadas para desafiar o sistema. Abaixo estão os quatro tipos de *counter-accounting* abordados por Thomson et al. (2015) e Maroun et al. (2024): i) sistemático: exposição de falhas pontuais e propostas de correção; ii) partidário: apelo emocional e confronto direto com a narrativa oficial; iii) contra-governamental: desafio às estruturas de poder e instituições dominantes; iv) dialógico: inclusão de múltiplas vozes e perspectivas, promovendo uma mediação pública.

Com base nestes dois conjuntos de códigos, foi elaborado um mapa de correspondência (Quadro 1) entre dispositivos narrativos e tipos de *counter-accounting*. Este mapa tem como objetivo fornecer uma compreensão mais clara e estruturada sobre como cada tipo de contra-contabilidade é representado através de diferentes dispositivos narrativos, facilitando a identificação das estratégias de resistência e denúncia utilizadas ao longo da série.

*Quadro 1 - Mapa de correspondência: dispositivos narrativos e tipos de counter-accounting*

<i>Dispositivo Narrativo</i>	<i>Função Narrativa</i>	<i>Tipo de Counter-Accounting</i>	<i>Referências</i>
<b>Revelação de Documentos</b>	Mostrar provas técnicas e factuais (como dados ARQ, relatórios, registos)	Sistemático	Thomson, 2015; Paz, 2017; Carroll & Seeley, 2013; Mittell, 2015; Shimamura, 2013; Carroll & Seeley, 2013.
<b>Montagem Repetitiva/ Acumulativa</b>	Reforçar a recorrência das falhas no sistema através de chamadas e erros repetidos	Sistemático	Thomson et al., 2015; Mittell, 2015; Vinnari & Laine, 2017; Monaco, 2009.
<b>Depoimentos Técnicos</b>	Relato detalhado e racional dos erros e ações tomadas	Sistemático	Mittell, 2015; Meimaridis & Urbano, 2018; Vinnari & Laine, 2017; Shimamura, 2013; Plantinga, 2009.
<b>Testemunhos Emocionais</b>	Relatos que mostram sofrimento, nervosismo, desconforto e persistência	Partidário	Paz, 2017; Renó, 2008; Mittell, 2015; Meimaridis e Urbano, 2018.
<b>Close-Ups de Reações</b>	Mostrar desconforto visível ao manter uma mentira institucional	Partidário	
<b>Confronto Emocional</b>	Confrontar líderes institucionais com provas e exigências não cumpridas	Partidário	Eliaz e Spiegler, 2024; Gralke, 2021; Góes, 2007; Karki, 2023; Paz, 2017; Mittell, 2015; Denedo et al., 2017; Meimaridis & Urbano, 2018.
<b>Discurso de Denúncia Institucional</b>	Expor uma instituição, recusando a sua legitimidade e revelando práticas de sabotagem ou abuso sistémico.	Contra - Governamental	Couldry, 2012; Góes, 2007; Eliaz & Spiegler, 2024.
<b>Confronto sobre Confidencialidade</b>	Diálogo que denuncia práticas de silenciamento através de acordos	Contra - Governamental	Góes, 2007; Couldry, 2012; Eliaz e Spiegler, 2024.
<b>Confrontação Dialógica</b>	Confrontar diretamente a narrativa oficial através de diálogo entre personagens que questionam práticas e falhas	Dialógico	Góes, 2007; Karki, 2023; Mittell, 2015.
<b>Revelação de Falhas do Sistema Dialógica</b>	Dialogar sobre falhas no sistema ou manipulação de dados, abordando como a narrativa oficial é falsificada	Dialógico	Góes, 2007; Karki, 2023; Neves et al., 2016; Mittell, 2015.

Fonte: Elaboração própria

## **4.2. Organização e interpretação dos dados**

Os dados foram organizados em torno de dois conjuntos principais de códigos. Por um lado, identificaram-se os dispositivos narrativos utilizados na construção da narrativa audiovisual, como a revelação de documentos, depoimentos técnicos, testemunhos emocionais ou confrontos institucionais. A análise considerou não apenas a ocorrência desses dispositivos, mas também a sua intensidade, frequência e função dramática. Estes dispositivos foram mapeados com atenção à sua função na construção da mensagem. Por outro lado, os mesmos excertos foram classificados segundo os quatro tipos de *counter-accounting* propostos por Thomson et al. (2015) e Maroun et al. (2024): sistemático, partidário, contra-governamental e dialógico. Esta dupla codificação permitiu construir um quadro de correspondência entre forma e conteúdo, revelando as estratégias utilizadas pela série para contrariar a narrativa oficial.

A interpretação dos dados resultou da leitura cruzada entre estes dispositivos e os tipos de *counter-accounting*. Foi possível perceber, por exemplo, que a série recorre frequentemente à exposição de documentos e aos depoimentos técnicos para fundamentar uma crítica de natureza sistemática, assente em provas factuais e objetivas, propondo direta e indiretamente melhorias no sistema. Já os testemunhos emocionais e os planos aproximados de reações corporativas servem sobretudo para reforçar uma abordagem partidária, que procura mobilizar o público através da empatia e da indignação. Por sua vez, as cenas de denúncia direta ou os momentos de confronto com figuras institucionais remetem para estratégias contra governamentais, enquanto os diálogos que integram diferentes pontos de vista e expõem contradições ajudam a construir uma narrativa de tipo dialógico.

Desta forma, a organização e interpretação dos dados permitiram compreender como a série articula diferentes estratégias narrativas para expor as falhas do sistema e dar visibilidade às vozes que foram silenciadas. Articulação sistemática entre análise textual e audiovisual assegura rigor interpretativo evidenciando de que maneira a narrativa audiovisual funciona não apenas como entretenimento, mas como um instrumento de denúncia, resistência e questionamento institucional.

## **5. Análise e discussão dos dados**

### **5.1. *Counter-accounting* sistemático**

O *counter-accounting* sistemático funciona como um método organizado e baseado em provas para corrigir problemas específicos de uma organização. Em vez de questionar toda a estrutura, o

*counter-account* concentra-se em identificar falhas específicas e propor melhorias nos sistemas que se encontram em funcionamento, como regulamentos ou mecanismos de supervisão (Thomson et al., 2015 ; Maroun et al., 2024).

A análise do *counter-accounting* sistemático visa identificar os momentos em que a série "*Mr. Bates vs The Post Office*" expõe de forma recorrente as falhas do sistema *Horizon* e as suas consequências diretas sobre os *sub-postmasters*, revelando uma lógica institucional de responsabilização injusta. A seguir, são discutidos três dispositivos narrativos fundamentais para essa construção: a montagem repetitiva/acumulativa, os depoimentos técnicos e a revelação de documentos.

A prática sistemática de *counter-accounting* evidencia falhas técnicas e desigualdades institucionais, transformando o público em observador crítico das inconsistências do sistema *Horizon* e promovendo consciência sobre a necessidade de transparência e revisão das práticas institucionais.

### **Dispositivo narrativo: montagem repetitiva/ acumulativa**

O excerto referente à personagem Jo Hamilton no episódio inaugural de "*Mr. Bates vs The Post Office*" ilustra de forma exemplar o uso do dispositivo narrativo de montagem repetitiva/acumulativa, combinando sequências sucessivas de tentativas frustradas de resolução e reações emocionais crescentes da protagonista. Interpretamos este encadeamento como uma *contra-conta* dramatizada que expõe uma assimetria informacional/tecnológica com implicações auditivas (integridade de registos) e probatórias (Thomson et al., 2015).

No episódio 1, por volta do minuto 6, Jo declara corretamente o dinheiro e o saldo, no entanto, o sistema gera uma discrepância no valor, apresentando um défice de 2.032,67£ no seu registo - "*Eu declarei o meu dinheiro, declarei o stock... Já o fiz três vezes, e continuo a não conseguir balancear as contas*" (episódio 1, minuto 6).

Esta fala cria um padrão de ação e falha que se acumula progressivamente. Este é um exemplo claro da "estética operacional" descrita por Mittell (2015), na qual o espectador é convidado a compreender e acompanhar a lógica interna do sistema. No entanto, no caso de Jo, essa lógica é sistematicamente frustrada. Do ponto de vista contabilístico, a sequência simula um teste de

controlo (repetição do procedimento) que falha consistentemente, apontando para risco de erro sistémico e para insuficiência da evidência gerada pelo sistema para suportar imputações automáticas. No mesmo minuto, a assistência técnica, ao invés de oferecer uma explicação plausível, sugere que Jo “*redeclare o stock*”, o que, segundo a lógica do sistema, deveria solucionar o problema. No entanto, o que ocorre é justamente o oposto - “*Oh Meu Deus! Ele... acabou... acabou de duplicar o valor à frente dos meus olhos. Agora diz que estou com 4.000£ a menos*” (episódio 1, minuto 7). Esta reação não é apenas um momento de clímax dramático, mas uma demonstração visual e verbal da falha técnica que, apesar de ser claramente a causa do problema, permanece sem resolução. O uso da repetição narrativa, junto com o *close-up* facial e a crescente tensão sonora, reforça o efeito de frustração acumulada. A acumulação reforça o “mecanismo moral” dos *counter-accounts*, que a literatura identifica como gatilho para o reposicionamento dos leitores/espectadores em arenas de conflito (Vinnari & Laine, 2017).

A cena dá forma ao que Monaco (2009) denomina de abstração tecnológica, isto é, o sistema digital é apresentado como uma “caixa-preta”, inacessível e intangível. A duplicação do erro “*à frente dos meus olhos*” destaca a ausência de causalidade compreensível, ilustrando o tipo de invisibilidade técnica que impede o utilizador de compreender o funcionamento da ferramenta que está a operar. Enquanto tecnologias analógicas podiam ser entendidas pelo seu funcionamento mecânico visível, os sistemas digitais impõem uma relação baseada na confiança e na obediência cega, mesmo quando há falhas evidentes. Este enquadramento é compatível com a noção de *forensic fandom* e “estética operacional” na televisão complexa, que transforma o público em escrutinador de padrões e incoerências (Mittell, 2015), um recurso que, aqui, entendemos sustentar a função de *counter-accounting*.

Além disso, a delegação de responsabilidade por parte da assistente - “*Terá de compensar a perda... É responsável pelo saldo da sua conta e deve de compensar eventuais défices*” (episódio 1, minuto 7) - revela o que Mittell (2015) descreveria como uma narrativa de complexidade centrífuga, na qual a ação do indivíduo é constantemente anulada pela imposição de uma lógica sistémica que ultrapassa a agência pessoal. Jo executa corretamente os procedimentos, mas o sistema, ao invés de responder racionalmente, intensifica o erro. A assistente, ao seguir protocolos institucionais, contribui para a manutenção dessa estrutura injusta. Em termos de controlo interno, a sequência problematiza a transferência automática do risco (e do custo) para o agente de balcão sem validação independente da integridade dos registos.

A montagem acumulativa das tentativas de Jo, e a sua conseqüente frustração, opera como uma denúncia audiovisual: não apenas representa um problema técnico, mas constrói uma narrativa que visibiliza a assimetria de poder entre o indivíduo e o sistema. O choque expresso por Jo, amplificado pelo ritmo da montagem e pelos enquadramentos próximos, obriga o espectador a sentir a injustiça da situação, tornando o erro visível, audível e emocionalmente impactante.

### **Dispositivo narrativo: depoimentos técnicos**

O excerto narrativo centrado no Lee Castleton oferece um exemplo paradigmático do dispositivo narrativo “Depoimentos Técnicos”, que se caracteriza por introduzir no enredo informações especializadas, empíricas ou técnicas capazes de desafiar a narrativa dominante. A série apresenta Lee como um personagem que, apesar de não deter formação técnica formal, constrói conhecimento com base na sua experiência direta com o sistema *Horizon*. A sua constatação “*23 de março, certo? Estou registado no terminal 1. Introduzo a transação e ela aparece no terminal dois. Isso nunca deveria acontecer. Isto é uma prova! É a prova que há algo de errado no sistema!*” (episódio 1, minuto 18), representa uma revelação que tem valor epistémico e narrativo. Lee transforma-se numa figura investigativa, posicionando-se como produtor de saber num contexto institucional que lhe nega legitimidade (Mittell, 2015; Meimaridis & Urbano, 2018). No plano probatório, o enunciado de Lee equivale à formulação de uma hipótese de falha de integridade e de rastreabilidade da transação, núcleo da trilha de auditoria, típica de *counter-accounts* que emergem “de baixo” e deslocam a autoridade técnica (Vinnari & Laine, 2017).

Essa revelação é importante porque contesta diretamente o discurso oficial de infalibilidade do sistema. A dúvida levantada por Lee “*Sabe?... Ainda me pergunto se alguém pode ter entrado na conta do meu sistema*” (episódio 1, minuto 12) e a negação categórica do assistente “*Não, não, não, isso é impossível*” (episódio 1, minuto 12) ilustram o esforço institucional em manter uma narrativa monolítica, mesmo diante de provas técnicas que indicam falha. A forma como a série estrutura esse momento, dando tempo de ecrã à lógica de Lee, associando a sua fala à exaltação corporal e ao uso expressivo de som e montagem, amplia o impacto emocional e cognitivo da cena (Shimamura, 2013; Plantinga, 2009).

No mesmo dispositivo, destaca-se a chamada anónima de um funcionário da *Fujitsu* a Alan Bates no episódio 3, minuto 44, revelando que era tecnicamente possível manipular remotamente os dados do sistema *Horizon*. Este momento funciona como um dispositivo narrativo de um “depoimento técnico”. A informação revelada não só é carregada de implicações técnicas, como

possui alto teor subversivo. Trata-se de uma viragem narrativa que desestabiliza o princípio de culpabilidade presumida e transforma o sistema numa instância narrativa não fiável (Booth, 2011).

Além disso, este tipo de revelação técnica ativa um mecanismo de “*forensic fandom*” (Mittell, 2015), estimulando o espectador a atuar como um investigador. A audiência é convidada a desconfiar das versões oficiais e a juntar “pistas” narrativas, como a discrepância dos terminais ou a manipulação remota, para reconstruir os eventos e compreender as estruturas de poder subjacentes. Isso configura o envolvimento cognitivo típico das “narrativas puzzle” (Meimaridis & Urbano, 2018, p. 328), onde a progressão depende da articulação de dados técnicos e emocionais. Do ponto de vista de *counter-accounting*, este envolvimento é funcional: transforma recetores em co-avaliadores de evidência, um passo-chave do mecanismo moral que pode levar à ação pública (Vinnari & Laine, 2017).

Adicionalmente, como argumenta Mittell (2015), o público, mesmo ciente da ficcionalidade da obra, pode processar tais depoimentos como afirmações plausíveis sobre o mundo real, sobretudo porque a natureza técnica confere legitimidade ao testemunho.

Em termos de estética narrativa, a série combina esse conteúdo técnico com dispositivos audiovisuais, como o silêncio dramático e o foco nos gestos corporais de Lee, que operam não apenas como estilo, mas como mecanismo de produção de sentido e emoção (Carroll & Seeley, 2013). A montagem não apenas representa um acontecimento, mas estrutura a experiência de justiça/injustiça, tornando-a sensível e inteligível ao público (Paz, 2017).

### **Dispositivo narrativo: revelação de documentos**

No episódio 3, minuto 22, a série apresenta um momento-chave de erro contabilístico, protagonizado por Pam Stubbs, que passa meses a preparar-se para uma audiência de mediação. O seu objetivo é demonstrar que os registos do sistema *Horizon* não coincidem com os dados reais do seu posto de correios. Para isso, ela solicita os dados ARQ (ficheiros técnicos que armazenam os registos de todas as transações do sistema) e compara-os com as suas próprias contas. Na gramática de *counter-accounting*, Pam realiza uma contra-inscrição: mobiliza instrumentos da própria instituição (ARQ) para reconstituir eventos e deslocar a presunção de culpa, em linha com o papel ativista dos *counter-accounts* (Thomson, 2015).

Durante a audiência, Pam revela “*Tenho-me preparado para esta audiência de mediação há meses. Devem lembrar-se que eu pedi os dados ARQ do vosso sistema, para que pudesse ver se estavam de acordo com os meus registos do meu posto de correio. Portanto... peço que abram a página 7. Agora, verá claramente um período de duas horas em que alterações de dinheiro estavam a ser feitas..., mas não por mim, porque eu estava a atender clientes.*” (episódio 3, minuto 22). A resposta do representante do *Post Office* é uma negação categórica “*Não há funcionalidade no sistema Horizon para aceder a terminais das agências remotamente.*” (episódio 3, minuto 23) Pam responde de forma imediata e incisiva: “*Eu acabei de provar que há.*” (episódio 3, minuto 23).

Este momento é um exemplo paradigmático do dispositivo narrativo Revelação de Documentos, em interseção com o dispositivo dos Depoimentos Técnicos. Segundo Paz (2017), em narrativas com objetivos sociais, documentos e dados ganham poder performativo quando inseridos em contextos de denúncia e resistência. Pam apresenta provas técnicas com rigor empírico e confronto diretamente a narrativa oficial, um gesto que, em termos narrativos, configura um contra-discurso eficaz (Thomson et al., 2015; Maroun et al., 2024).

Do ponto de vista da construção da personagem, a série atribui poder a Pam ao apresentar a sua capacidade de análise técnica, mesmo não sendo uma especialista formal. A sua persistência é visível na preparação cuidadosa e na clareza com que desmonta a argumentação do *Post Office*. O conhecimento que ela mobiliza não é apenas técnico, mas moral, uma denúncia de que há mais em jogo do que simples erros administrativos. Trata-se da ocultação de uma verdade institucional.

Este momento provoca no espectador um efeito de "insight" ou "momento aha!" (Carroll & Seeley, 2013), ao revelar que, de facto, o sistema *Horizon* pode ser manipulado remotamente, algo que contradiz todas as alegações anteriores da empresa. Este tipo de revelação estimula um envolvimento ativo por parte do espectador, que passa a analisar os detalhes da narrativa com o intuito de reconstruir a verdade dos eventos (Mittell, 2015). A revelação documental, neste sentido, não só avança a narrativa, como também convida o público a reposicionar moralmente a personagem.

Do ponto de vista emocional e audiovisual, a cena é construída com grande intensidade dramática. Após a recusa da evidência por parte da instituição, Pam abandona a audiência em protesto, seguida de uma chamada com Alan Bates, marcada por um tom emocional e o uso de música

discreta, num momento de desabafo. Esses recursos audiovisuais operam como intensificadores simbólicos da injustiça, guiando a resposta afetiva do espectador (Shimamura, 2013). Este design audiovisual opera como “motor atencional” (Carroll & Seeley) ao serviço da *contra-conta*, maximizando a sua eficácia persuasiva.

Além disso, a forma como a série enquadra essa revelação sugere uma clara *inferred author function* (Mittell, 2015, p. 107), ou seja, os criadores constroem narrativamente este momento como um gesto de denúncia, usando estratégias dramatúrgicas para posicionar a audiência contra a narrativa institucional e a favor da personagem. Isso corresponde também ao conceito de dispositivo criativo (Paz, 2017), no qual a narrativa não apenas representa uma realidade, mas convoca o espectador a repensá-la, reconstruí-la e, possivelmente, agir sobre ela.

Este tipo de construção complexa da narrativa, onde o dispositivo documental serve não apenas para relatar, mas para acusar, está alinhado com a lógica de complexidade narrativa centrífuga (Mittell, 2015, p. 164), onde o poder está menos na ação individual isolada e mais na revelação das estruturas invisíveis que operam por trás da superfície. Pam não só “domina os dados”, mas torna-se, simbolicamente, porta-voz de um saber marginalizado, que rompe com a opacidade institucional e devolve à audiência a possibilidade de julgamento moral informado.

Na perspetiva do *counter-accounting*, a minissérie “*Mr. Bates vs The Post Office*” pode ser interpretada como uma manifestação do que a literatura denomina *counter-accounting* sistemático, uma prática narrativa organizada, reiterativa e disruptiva que visa desafiar a autoridade de sistemas institucionais dominantes, expor injustiças ocultadas por lógicas contabilísticas hegemónicas e criar espaços alternativos de visibilidade e responsabilização (Thomson et al., 2015; Maroun, 2024; Tweedie, 2023). Longe de apresentar apenas episódios isolados de contestação, a série estrutura-se numa lógica de denúncia progressiva, recorrente e cuidadosamente construída, alinhando-se ao conceito de *external accounts* como instrumentos ativistas de intervenção em arenas de conflito (Thomson et al, 2015).

O primeiro dispositivo narrativo (a montagem repetitiva e acumulativa) torna-se um elemento central da construção de uma estética da falência institucional. A sequência centrada na personagem Jo Hamilton, por exemplo, dramatiza repetidamente a sua tentativa de ajustar as contas do posto, mesmo seguindo todos os procedimentos corretos. A repetição das falhas e o agravamento do erro (“agora diz que estou com 4.000£ a menos”) denunciam não apenas a

disfuncionalidade técnica do sistema *Horizon*, mas uma lógica de responsabilização injusta e automatizada. Este recurso evidencia risco sistémico, reforçando um mecanismo moral de indignação, reconhecido como via de eficácia (e também limite) dos *counter-accounts* (Vinnari & Laine, 2017).

Além disso, a encenação desta repetição convoca aquilo que Tweedie (2023) identifica como um apelo à indignação moral. Segundo o autor, os *counter-accounts* operam na tentativa de despertar o público para as contradições e abusos por trás de narrativas institucionais estabilizadas. A tensão crescente, o uso de planos fechados e o aumento da intensidade sonora contribuem para criar o que Shimamura (2013) denomina um ambiente de resposta afetiva dirigida, que se traduz numa ativação cognitiva do espectador. Note-se, contudo, que a literatura também problematiza os limites desta via emancipatória, o que informa a leitura crítica do impacto social da série (Tweedie, 2023).

O segundo dispositivo narrativo, os depoimentos técnicos, reforça a dimensão epistémica do *counter-accounting* sistemático. O testemunho de Lee Castleton, por exemplo, revela um conhecimento empírico acumulado a partir da sua própria experiência com o sistema *Horizon*: “*introduzo a transação e ela aparece no terminal dois. Isso nunca deveria acontecer*” (episódio 1, minuto 18). Esta capacidade de observação e interpretação técnica, mesmo sem formação formal, remete diretamente ao argumento de Norris et al. (2024), que destacam a importância da agência epistémica em contextos institucionalmente marginalizados, onde formas de saber locais são tradicionalmente deslegitimadas.

No terceiro dispositivo, a revelação documental, observa-se uma sobreposição entre saber técnico, legitimidade empírica e desautorização institucional. O caso de Pam Stubbs, ao cruzar os dados ARQ com os seus próprios registos e demonstrar manipulação remota dos terminais, constitui um momento paradigmático de contra-inscrição, no qual documentos institucionais passam a ser mobilizados contra a própria instituição. Esta prática corresponde àquilo que Paz (2017) define como dispositivo criativo de denúncia, no qual a documentação, ao ser recontextualizada num espaço de resistência, ganha poder performativo. Maroun (2024), ao alargar a definição de *counter-accounting*, argumenta que tais práticas não precisam ser limitadas a grupos marginalizados, sendo particularmente eficazes quando associadas a atores com conhecimento técnico e legitimidade discursiva, como é o caso de Pam. Ao afirmar “*Eu acabei de provar que*

há [manipulação remota]” (episódio 3, minuto 23), a personagem mostra os próprios instrumentos de controlo, convertendo-os em dispositivos de denúncia pública.

Tal como observam Thomson et al. (2015), *counter-accounts* não operam apenas como exposições de factos: eles constroem novos regimes de visibilidade, criam arenas de conflito e convocam o público a reposicionar-se moralmente. Na série, este reposicionamento é reforçado pela montagem audiovisual: após a negação da prova, Pam abandona a audiência e partilha a frustração com Alan Bates numa chamada telefónica, acompanhada de música discreta. A intensidade afetiva desta cena transforma um dado técnico numa experiência emocional partilhada, amplificando a força do *counter-accounting* dramatizado.

Deste modo, “*Mr. Bates vs The Post Office*” não apenas representa falhas técnicas ou injustiças isoladas. A série opera como uma prática contínua e estrategicamente construída de *counter-accounting* sistemático, articulando repetição, testemunho e prova documental como dispositivos de desestabilização do regime oficial de verdade. Trata-se de uma obra que encarna aquilo que a literatura descreve como *emancipatory accounting* (Gallhofer et al., 2006; Tweedie, 2023), ao ativar o espetador para repensar criticamente a legitimidade dos sistemas de controlo digital e contabilidade institucional. Em linha com Maroun (2024), a série mostra que os contra-relatos eficazes não dependem apenas da origem marginal do narrador, mas da capacidade de construir evidência organizada, reiterativa e tecnicamente articulada, atributos que definem, precisamente, o que é *counter-accounting* sistemático.

## 5.2. *Counter-accounting* partidário

O *counter-accounting* partidário tem como objetivo confrontar diretamente práticas, tecnologias ou condutas organizacionais consideradas inaceitáveis (Thomson et al., 2015; Maroun et al., 2024). Na série, o *counter-accounting* partidário aparece como uma prática que combina evidências de falhas e danos com narrativas emocionais, apoiadas em testemunhos pessoais, de forma a intensificar a denúncia e ampliar o impacto junto ao público. O objetivo é causar pressão à entidade-alvo, seja para causar danos à sua reputação, incentivar os acionistas a desinvestir, reguladores a impor mais controlo e penalizações ou para promover justiça (Thomson et al., 2015 ; Maroun et al., 2024). O *counter-accounting* partidário desloca o poder discursivo para as vítimas, permitindo que o público perceba a injustiça sofrida pelos *sub-postmasters* e reconheça a responsabilidade institucional, fortalecendo a pressão social por mudanças concretas.

Nesta secção, examinam-se os momentos da série em que o confronto direto com as instituições é conduzido através de estratégias emocionais e expositivas. A dramatização de audiências públicas, entrevistas e testemunhos ilustram o *counter-accounting* partidário, em que o discurso emocional e a exposição pública atuam como formas de denúncia ativa. A seguir, são discutidos três dispositivos narrativos fundamentais para essa construção: o confronto emocional, *close-ups* de reações e testemunhos emocionais.

### **Dispositivo narrativo: confronto emocional**

No terceiro episódio a partir do minuto 28, uma audiência parlamentar expõe a forma como documentos foram ocultados e como o sistema *Horizon* apresentava falhas. Paula Vennells e Angela van Den Bogerd, figuras-chave na gestão do *Post Office*, são interrogadas e pressionadas a justificar a negligência e o encobrimento de informações. Durante a audiência, Bob, investigador independente, destaca que passou meses a solicitar acesso a documentos que nunca foram entregues, nomeadamente arquivos da *Fujitsu*, empresa responsável pelo *Horizon*. Angela responde que forneceu resposta aos e-mails solicitados, porém, Bob afirma que foram fornecidos os documentos errados “*Infelizmente, aqueles e-mails que foram fornecidos eram do ano errado.*” (episódio 3, minuto 29). Um membro do Parlamento, Louise Hall, pressiona Paula para que a mesma disponibilize os arquivos legais e de acusação do *Post Office* “*Paula, porque não coloca esses arquivos à disposição? Qual é o problema?*” (episódio 3, minuto 29), mas Paula hesita e evita responder diretamente. Diante a insistência de Louise, a chefe de organização admite que não está preparada para fornecer as informações “*Eu não estou preparada, em nome dos Correios para a dar... uma resposta...*” (episódio 3, minuto 30).

A audiência mostra como o *Post Office* tentou dificultar as investigações, evidenciando não apenas a falta de transparência e negligência institucional, mas também o funcionamento de mecanismos de poder que, segundo Eliaz e Spiegler (2024), procuram controlar o acesso à informação e moldar as narrativas públicas de modo a proteger interesses estabelecidos. Ao dramatizar esses acontecimentos, “*Mr. Bates vs The Post Office*” atua como uma produção mediática que desafia o enquadramento dominante, assumindo-se como “*counter-account*” (Gralke, 2021) capaz de expor práticas de encobrimento que os meios convencionais muitas vezes omitem. Tal como apontam Góes (2007) e Karki (2023), obras audiovisuais que operam fora da lógica editorial tradicional possibilitam a circulação de narrativas alternativas e a denúncia de abusos institucionais, ampliando a consciência crítica do público. No caso específico desta cena, o confronto direto entre representantes do *Post Office* e parlamentares, aliado à resistência explícita

em fornecer documentos, reforça o *counter-accounting* partidário (Maroun et al., 2024; Thomson et al., 2015), ao posicionar a narrativa de forma clara ao lado das vítimas e expor, de maneira crítica e emotiva, os erros judiciais e a responsabilidade institucional. Além disso, mobiliza dispositivos narrativos característicos da ficção televisiva (Paz, 2017; Mittell, 2015), que intensificam a indignação e o envolvimento emocional do espectador. Este enquadramento está em linha com as leituras críticas de Gallhofer e Haslam (2006) sobre o papel emancipatório da contabilidade e com Denedo et al. (2017), que mostram como contra-relatos públicos podem funcionar como instrumentos de contestação.

Adicionalmente, a persistência de Bob e Louise é fundamental para expor a opacidade organizacional, e o conhecimento técnico é traduzido de forma acessível ao espectador. O momento audiovisual destaca rostos tensos e silêncios dramáticos, que conforme Paz (2017) e Renó (2008), operam como dispositivos narrativos capazes de intensificar o impacto e conferir autenticidade à cena. Essa construção emocional, associada ao ponto de vista e à gestão do ritmo dramático (Mittell, 2015; Meimaridis & Urbano, 2018), mobiliza empatia e reforça a percepção crítica do público. Conforme Maroun et al. (2024) e Thomson et al. (2015), este confronto direto e emocional é característico do *counter-accounting* partidário, cuja força reside na denúncia explícita e pública de condutas institucionais abusivas.

### **Dispositivo narrativo: *close-ups* de reações**

A série também apresenta a forma como os responsáveis pelo *Post Office* tentaram manter uma imagem pública positiva, mesmo diante das falhas evidentes do *Horizon*. Após uma entrevista na rádio no episódio 3 minuto 21, Paula Vennells é questionada, pessoalmente, sobre o escândalo. Apesar de anos de investigação, ela insiste que o sistema *Horizon* é confiável "*Depois de dois anos e meio de investigação, ficou claro que o Horizon é robusto e funciona como deveria. Obrigada.*" (episódio 3, minuto 21)

A câmara mostra Paula visivelmente desconfortável ao virar as costas, nesta cena, o *close-up* é utilizado para evidenciar a discrepância entre o discurso oficial e a expressão corporal da personagem. Inspirando-nos na noção de “dispositivo” apresentada por Paz (2017) e Renó (2008), este enquadramento pode ser interpretado como um recurso narrativo que, ao enfatizar a linguagem não verbal, amplia a dimensão emocional da cena e permite ao espectador aceder a significados implícitos. A proximidade visual, ao expor microexpressões e gestos, abre espaço para que o público questione acerca da narrativa oficial. Aplicando as reflexões de Mittell (2015)

sobre o envolvimento ativo exigido por narrativas complexas, e de Meimaridis e Urbano (2018) sobre a manipulação de percepções emocionais, entende-se que este tipo de enquadramento estimula uma leitura crítica, incentivando o espectador a reinterpretar a cena para além do que é explicitamente dito.

Neste contexto, a série constrói um exemplo de *counter-accounting* partidário (Thomson et al., 2015; Maroun et al., 2024), no qual a prova visual (a linguagem corporal em *close-up*) se alia ao impacto emocional para contestar práticas institucionais abusivas e reabrir o debate público sobre o caso.

### **Dispositivo narrativo: testemunhos emocionais**

No último episódio, os *sub-postmasters* conseguem levar o caso a tribunal, obtendo o acesso a documentos e provas que antes estavam fora do seu alcance. Esse momento mostra como, durante anos, o *Post Office* ocultou informações que poderiam ter evitado a condenação injusta de centenas de pessoas.

Durante o julgamento, Patrick Green, advogado dos *sub-postmasters*, lê um e-mail enviado por Paula Vennells, ex-diretora executiva da organização do *Post Office*, aos seus gerentes “*É possível aceder ao sistema remotamente ou não? Disseram-nos que é. Qual é a verdadeira resposta? Eu preciso de dizer que não, não é possível, e que temos a certeza disso por causa de X-X-X. Eu preciso dos factos.*” (episódio 4, minuto 8). A cena descrita, onde o advogado Patrick lê o e-mail de Paula Vennells, ilustra o uso de uma narrativa alternativa e da revelação de informações ocultas, elementos que definem *counter-accounting* (Thomson et al., 2015). O e-mail expõe como o *Post Office* estava ciente da possibilidade de acesso remoto do sistema *Horizon*, mas escolheu ocultar essa informação para manter a narrativa oficial de que as acusações eram legítimas. Esta estratégia narrativa reflete o ponto discutido por Maroun et al. (2024), segundo o qual a persistência na luta por acesso a provas e a mobilização de conhecimento técnico e jurídico são fatores críticos para o sucesso de um *counter-accounting*.

A persistência é observada na contínua luta dos *sub-postmasters* para conseguir aceder a provas, enquanto o conhecimento se reflete na denuncia da leitura do e-mail, ou seja, o advogado estava ciente do que estava a abordar. O impacto emocional desta leitura intensifica o efeito dramático e reforça o envolvimento do espectador, conforme argumentam Paz (2017), Renó (2008) e Mittell (2015), ao destacarem que dispositivos narrativos bem construídos mobilizam tanto a atenção cognitiva quanto a resposta afetiva. Tal efeito é amplificado, segundo Meimaridis e Urbano

(2018), quando a narrativa provoca empatia e convida o público a interpretar acontecimentos a partir de perspectivas que desafiam a moralidade convencional.

Durante o julgamento, testemunhos adicionais reforçam essa dimensão de denúncia. Pam Stubbs relatou que, ao longo de seis meses, solicitou repetidamente apoio do *Post Office* para identificar os erros no sistema, mas nunca obteve resposta “(...) nos últimos seis meses, eu tinha pedido ao *Post Office* para me ajudar a encontrar a fonte para esses supostos défices, para que eu pudesse parar de bombardeá-los com telefonemas, cartas...” (episódio 4, minuto 15). Já Mohammad Sabir, contabilista e *ex-sub-postmaster*, descreveu a frustração de ter os seus alertas ignorados e de ser suspenso mesmo após insistentes pedidos de assistência técnica “Eu disse-lhes qual era o problema. Liguei para a linha de ajuda dos Correios. “Por favor, alguém pode ligar-me ou vir ao meu escritório resolver este problema?” Mas a resposta foi: “Nós não acreditamos em você, temos que o suspender!” Eu nunca pensei que perderia tudo enquanto trabalhava para os Correios.” (episódio 4, minuto 16). Esses depoimentos evidenciam que a instituição não apenas deixou de investigar as falhas do *Horizon*, como também partiu sistematicamente da presunção de culpa dos funcionários. Assim, as vozes de Pam e Sabir reforçam o papel do *counter-accounting* partidário ao expor, de forma pública e emotiva, a negligência institucional e a ocultação de responsabilidades.

Estas testemunhas mostram que o *Post Office* não apenas ignorou os pedidos de ajuda, como se recusou a investigar falhas no sistema e partiu do princípio de que os funcionários eram os culpados, ou seja, mais uma vez as testemunhas fornecem informações importantes para expor as falhas do sistema e desafiar a narrativa oficial do *Post Office*, alinhando-se novamente com o conceito de *counter-accounting* partidário (Thomson et al., 2015; Maroun et al., 2024).

Outro momento impactante ocorre quando o advogado dos *sub-postmasters*, Patrick, confronta Angela van den Bogerd, uma das representantes do *Post Office*, sobre a possibilidade de acesso remoto ao sistema *Horizon*, ao que foi respondido “Através da Fujitsu... sim, eles podem.” (episódio 4, minuto 21). Essa admissão desconstrói anos de negação do *Post Office*, provando que os dados podiam ser alterados sem que os *sub-postmasters* se apercebessem. Esta omissão de informação foi um importante fator para as condenações injustas. A revelação de Angela van den Bogerd, ao confirmar que a *Fujitsu* tinha acesso remoto ao sistema, expõe a manipulação deliberada da verdade pelo *Post Office*. Este momento também representa um exemplo de *counter-accounting* partidário (Thomson et al., 2015; Maroun et al., 2024), uma vez que a manipulação e

omissão de informações, expostas durante o julgamento, são usadas para confrontar diretamente as falhas da instituição e desafiar a sua narrativa oficial.

Entre os depoimentos, o mais revelador é o de Richard, ex-funcionário da *Fujitsu*, onde confirmou, nervoso, que havia acesso remoto ao sistema *Horizon*, permitindo alterações nos registos sem que os *sub-postmasters* tivessem qualquer conhecimento, reforçando a ideia de manipulação institucional. Este testemunho revela que, muitas vezes, os operadores do sistema utilizavam a ID dos *sub-postmasters* para realizar alterações, o que poderia gerar discrepâncias contabilísticas injustamente atribuídas aos *sub-postmasters* “*Novamente, o meu entendimento é que em certas circunstâncias os dados seriam indistinguíveis. (...) não se conseguia ver a diferença. O acesso remoto ao sistema Horizon era extenso, nós tivemos a capacidade de mudar dados e mudar informações de transações, mesmo enquanto o sub-postmaster estava a trabalhar.*” (episódio 4, minuto 25). Este excerto reforça a falta de coerência da narrativa oficial, pois evidencia que alterações podiam ser feitas sem o conhecimento dos *sub-postmasters*, o que levantava dúvidas sobre a veracidade das evidências usadas para acusá-los. Esta cena com o testemunho é mais um exemplo de contra-contabilidade partidário, visto que confrontou diretamente as práticas dos funcionários da empresa *Horizon* e que desafiou a narrativa oficial (Thomson et al., 2015; Maroun et al., 2024).

As cenas com os testemunhos deslocam o poder discursivo para as vítimas e os seus representantes, que conseguem desmascarar a estrutura institucional de ocultação e manipulação. A persistência está presente na luta jurídica e na exposição contínua dos factos. O conhecimento técnico e documental é articulado de forma estratégica para sustentar a denúncia. Os recursos audiovisuais (*close-ups* intensos, dramatizações em tribunal, pausas dramáticas) ampliam a gravidade da revelação e tornam os testemunhos emocionalmente impactantes (Maroun et al., 2024; Paz, 2017).

O primeiro dispositivo narrativo, o confronto institucional, constitui o núcleo da dramatização do *counter-accounting* partidário. A audiência parlamentar exemplifica como a série expõe diretamente as falhas e omissões do *Post Office*, evidenciando a resistência institucional em fornecer documentos e justificar erros do sistema *Horizon*. Este confronto direto não apenas denuncia práticas abusivas e encobrimentos deliberados, mas também desloca o poder discursivo para os *sub-postmasters* e os seus representantes legais, reforçando a dimensão moral e política da narrativa (Thomson et al., 2015; Maroun et al., 2024).

O segundo dispositivo, os *close-ups* de reações, intensifica a dimensão emocional e cognitiva da denúncia. Ao capturar expressões e gestos de desconforto de Paula Vennells durante entrevistas, a série evidencia a discrepância entre discurso oficial e comportamento, estimulando interpretação crítica e leitura ativa da narrativa por parte do espectador (Mittell, 2015; Meimaridis & Urbano, 2018; Paz, 2017). Este recurso visual transforma a linguagem corporal em evidência narrativa, ampliando o impacto do *counter-accounting* partidário ao combinar informação implícita, dramatização e emoção.

O terceiro dispositivo, os testemunhos emocionais, é central na consolidação do poder discursivo das vítimas. Durante o julgamento, Patrick Green, Pam Stubbs, Mohammad Sabir e Richard fornecem relatos detalhados sobre manipulação do sistema *Horizon*, ocultação de provas e responsabilização injusta dos *sub-postmasters*. Estes testemunhos combinam informação técnica, documentação e narrativa pessoal, gerando efeito dramático e moral sobre o público. O uso de pausas dramáticas, *close-ups* e musicalização reforça o impacto emocional, mobilizando empatia e análise crítica sobre práticas institucionais abusivas (Paz, 2017; Maroun et al., 2024; Mittell, 2015; Meimaridis & Urbano, 2018).

Deste modo, “*Mr. Bates vs The Post Office*” opera o *counter-accounting* partidário como prática narrativa contínua e estrategicamente construída, articulando confronto direto, evidência visual e testemunhos emocionais para desafiar a narrativa oficial, deslocar poder discursivo e gerar indignação moral. A série transforma-se em instrumento de denúncia ativa, amplificando a consciência crítica do público e reforçando a luta por justiça institucional, em linha com o conceito de *counter-accounting* partidário definido por Thomson et al. (2015) e Maroun et al. (2024). Portanto, a série reforça o papel do *counter-accounting* partidário como estratégia narrativa e política de contestação institucional, conjugando provas factuais, dramatização e emoção para denunciar as falhas graves do sistema e reivindicar justiça pública.

### 5.3. *Counter-accounting* contra-governamental

O *counter-accounting* contra-governamental procura desafiar as bases fundamentais das normas e mecanismos institucionais, propondo mudanças profundas e estruturais. Neste tipo de contabilidade, os *counter-accounts* vão além da crítica às práticas de uma organização ou setor em particular. O foco está em questionar a legitimidade das estruturas e ideologias que sustentam o sistema de governação, com o objetivo de substituí-las por uma visão alternativa e mais alinhada com os valores e objetivos dos *counter-accounts*. Embora baseados em factos e dados objetivos, estes relatos valorizam um discurso científico e técnico, priorizando argumentos racionais em detrimento de narrativas emocionalmente carregadas (Thomson et al., 2015; Maroun et al., 2024). Ao desafiar a legitimidade das estruturas institucionais e expor mecanismos de silenciamento, o *counter-accounting* contra-governamental convida o público a questionar a justiça e a eficácia dos sistemas governamentais e institucionais, estimulando reflexão crítica e resistência social.

Nesta lógica, torna-se essencial compreender como a série materializa essas estratégias no plano dramático. Assim, o próximo passo consiste em analisar o dispositivo narrativo que operacionaliza este tipo de contra-contabilidade: o confronto sobre confidencialidade e o discurso de denúncia institucional.

Um dos exemplos mais expressivos deste tipo de contra-contabilidade ocorre quando o *Post Office* utilizou a mediação para evitar que as falhas fossem expostas. Alan Bates e Bob tentam negociar soluções para os *sub-postmasters* prejudicados, mas, no episódio 3, percebem que o *Post Office* está a agir de forma obstrutiva. Bob expressa-se no rádio da seguinte forma: “O Correio quebrou a sua palavra aos membros do Parlamento em diferentes circunstâncias. Pode ser, é claro, que o comércio de *sub-postmastering* foi infiltrada por uma repentina onda de criminosos. Eu conheci muitas dessas pessoas e eu pessoalmente não acredito nisso. Francamente eu não acredito mais nos Correios e não vou negociar mais com eles. Os Correios gastaram dinheiro público num esquema de mediação que se propôs a sabotar.” (episódio 3, minuto 27). A fala de Bob no rádio deslegitima o recurso institucional, revelando como a mediação foi estrategicamente apropriada para perpetuar o silêncio e negar responsabilidade, como defendem Góes (2007), Couldry (2012) e Eliaz e Spiegler (2024) os media tradicionais tendem a reproduzir narrativas dominantes, mas podem também ser apropriados como ferramentas de resistência e amplificação de vozes alternativas.

O segundo momento reforça a dimensão estrutural do problema, onde, Gina Griffiths, viúva de um *sub-postmaster*, Martin Griffiths, que perdeu tudo devido às acusações injustas, recebe uma proposta financeira em troca de desistir da mediação. Alan confronta Gina, perguntando se ela foi forçada a assinar um acordo de confidencialidade - “*Imagino que eles também te fizeram assinar um acordo de confidencialidade? Prometendo não falar com ninguém sobre o caso do Martin.*” (episódio 3, minuto 31) - ao que ela confirma que não pode mais falar sobre o caso do marido - “*Eu não deveria estar a falar consigo sobre isto. Eles ligaram e disseram que era uma oferta de um dia. Eu ia ter de vender a casa para sobreviver.*” (episódio 3, minuto 31).

O exemplo apresentado ilustra a prática de *counter-accounting* e a influência dos meios de comunicação na exposição de injustiças. A tentativa do *Post Office* utilizar a mediação como uma estratégia para evitar a exposição das falhas do sistema mostra como a série está a enquadrar o conceito de *counter accounting* contra-governamental, que desafia não apenas uma organização específica, mas questiona a legitimidade das estruturas institucionais que sustentam um sistema injusto (Thomson et al., 2015; Maroun et al., 2024). Além disso, a série exemplifica como os meios de comunicação podem amplificar narrativas alternativas que desafiam o discurso dominante (Góes, 2007; Karki, 2023). A série reflete a crescente influência na promoção de consciência social e questionamento de estruturas institucionais (Duarte, 2021; Recomendador, 2024). Por fim, este exemplo mostra como o *counter-accounting* e os media alternativos expõem injustiças institucionais e desafiam as narrativas oficiais.

Segundo Maroun et al. (2024), do ponto de vista analítico, o poder do contra-relato manifesta-se na sua capacidade de expor, de forma pública e dramatizada, os mecanismos institucionais de silenciamento. A persistência é evidenciada tanto na recusa de Bob em continuar a negociar quanto na insistência de Alan em confrontar Gina sobre o acordo de confidencialidade. Ambos revelam uma disposição ativa de resistência frente à obstrução sistémica. O conhecimento, por sua vez, advém da experiência vivida das vítimas, que compreendem, pela prática, as estratégias de dissimulação e manipulação utilizadas pelo *Post Office*.

O momento audiovisual reforça a densidade crítica da cena. A interação entre Gina e Alan é marcada por tensão silenciosa, intensificada por enquadramentos fechados no rosto da personagem e pela ausência de música ou efeitos sonoros dramáticos. Essa sobriedade visual e sonora intensifica o peso emocional da revelação, conferindo autenticidade e profundidade à crítica institucional encenada. A materialidade audiovisual (Coutinho, 2018; Bordwell, 2013) opera, assim, como amplificadora da denúncia ética e política proposta pelo *counter-accounting*

contra-governamental. Aqui, a série mobiliza o que Paz (2017) designa de dispositivo criativo, que é uma articulação entre elementos técnicos, afetivos e discursivos que não apenas narram uma história, mas posicionam o espectador num lugar de reflexão crítica.

Assim, este momento dramatizado cumpre uma dupla função: por um lado, denuncia a apropriação de mecanismos institucionais para o silenciamento, e por outro, transforma-se em contra-conta audiovisual capaz de expor injustiças e convocar o público para a reavaliação das estruturas de poder. Em consonância com Tweedie (2023), a cena ilustra como a crítica ideológica e a indignação moral podem emergir da desconstrução de narrativas oficiais, despertando consciências e mobilizando resistência social.

#### **5.4. *Counter-accounting* dialógico e contra-governamental**

A análise do *counter-accounting* em “*Mr. Bates vs The Post Office*” permite observar duas dimensões complementares da prática crítica: a dimensão contra-governamental, que desafia as bases institucionais do sistema *Horizon* e questiona a legitimidade das estruturas que sustentam a responsabilização injusta dos *sub-postmasters*, e a dimensão dialógica, que procura incluir e reconhecer múltiplas perspetivas, tanto de quem opera dentro dos regimes de governação como de quem atua fora deles.

Este posicionamento encontra respaldo na literatura sobre media e narrativas críticas. Estudos demonstram que os meios de comunicação, tradicionais ou digitais, historicamente reproduzem normas e valores hegemónicos, muitas vezes silenciando vozes dissidentes (Couldry, 2012; Góes, 2007; Eliaz & Spiegler, 2024). Nesse contexto, a série funciona como um dispositivo mediático alternativo, capaz de articular dados factuais, testemunhos e decisões judiciais de modo a expor injustiças e falhas institucionais, alinhando-se com a ideia de *counter-accounting* contra-governamental (Thomson et al., 2015; Maroun et al., 2024).

Simultaneamente, a dimensão dialógica da série reflete a função mediadora dos media alternativos, que valorizam múltiplas perspetivas e estimulam a participação crítica do público (Góes, 2007; Karki, 2023). Tal como Mittell (2015) observa em relação à “estética operacional” e ao “*forensic fandom*”, a narrativa televisiva exige atenção e análise crítica, permitindo que o público reconheça padrões, inconsistências e mecanismos institucionais de opressão, funcionando como um espaço de reflexão coletiva e reconstrução narrativa.

A série articula estas abordagens através de dispositivos narrativos que permitem expor falhas sistémicas e promover um diálogo crítico sobre justiça e transparência. Entre estes dispositivos, destacam-se o discurso de denúncia institucional e a confrontação institucional, que operam tanto no nível factual quanto na construção narrativa, mobilizando elementos de performance, montagem e som para envolver cognitivamente e emocionalmente o espectador (Shimamura, 2013; Plantinga, 2009; Carroll & Seeley, 2013; Paz, 2017).

A materialização destes dispositivos torna-se particularmente evidente no episódio final da série, que dramatiza o julgamento que reverte as condenações injustas dos sub-postmasters. A leitura da sentença de Jo Hamilton, em que o juiz reconhece explicitamente a ausência de provas e a negligência institucional *“Este julgamento diz respeito a 42 homens e mulheres que foram processados pelo seu empregador e condenados por crimes de desonestidade. Josephine Hamilton declarou-se culpada de 14 acusações de falsa contabilidade. No entanto, não houve exame dos dados para verificar bugs, erros ou defeitos. Ainda mais alarmante, o próprio investigador do Post Office havia relatado que não havia evidências de furto. Concluimos que o processo contra Mrs. Hamilton foi injusto e um desrespeito à justiça.”* (episódio 4, minuto 43). *Este episódio* exemplifica a função do *counter-accounting* contra-governamental, denunciando publicamente práticas institucionais opressivas e ilegítimas (Thomson et al., 2015; Maroun et al., 2024).

Ao mesmo tempo, o julgamento assume características dialógicas, pois envolve múltiplas vozes (vítimas, advogados e instituições) na reconstrução da narrativa oficial (Maroun et al., 2024; Himick & Vinnari, 2023). A série, ao combinar rigor factual com dispositivos narrativos sofisticados, transforma-se num agente ativo de responsabilização social e política, promovendo reflexão crítica sobre a justiça, a ética institucional e a memória coletiva (Vinnari & Laine, 2017; Laugier, 2022a; Mittell, 2015). Este processo é amplificado pelos elementos narrativos e técnicos da série: a montagem, a dramatização e a apresentação de documentos funcionam como dispositivos de atenção, guiando o espectador para a análise crítica e fomentando a consciência pública sobre falhas institucionais (Shimamura, 2013; Plantinga, 2009; Paz, 2017).

Além disso, a série insere-se numa tradição de construção de narrativas alternativas promovidas por meios de comunicação e produções audiovisuais, que desafiam a narrativa dominante, ampliam a visibilidade de injustiças e criam mobilização social (Couldry, 2012; Góes, 2007; Karki, 2023; Neves et al., 2016). A sua sofisticação narrativa, aliada à atenção do público e ao lado emocional e cognitivo, cria um mecanismo similar ao descrito por Vinnari e Laine (2017)

como “mecanismo moral”, onde a indignação e a reavaliação pública são catalisadoras para mudanças estruturais.

Por fim, a série exemplifica como a televisão e o *streaming* podem funcionar como *counter-accounts*, combinando rigor factual, narrativa envolvente e dispositivos formais sofisticados (Mittell, 2015; Paz, 2017; Laugier, 2022a), contribuindo para a responsabilização de instituições e a construção de uma memória coletiva alternativa.

### 5.5. *Counter-accounting* dialógico e partidário

Este dispositivo narrativo aborda o conceito de *counter-accounting dialógico e partidário*, ou seja, trabalham os dois em conjunto, com base num diálogo real entre Michael Rudkin, representante dos *sub-postmasters*, e um funcionário da *Fujitsu*, o texto revela como o sistema *Horizon* era manipulado sem o conhecimento dos operadores locais, expondo falhas sistémicas e injustiças estruturais.

Ao desmontar a versão oficial que culpava injustamente os *sub-postmasters* por fraudes, o diálogo exemplifica como o *counter-accounting* pode funcionar como ferramenta de denúncia, justiça e transformação social (Thomson et al., 2015; Maroun et al., 2024). A dimensão dialógica manifesta-se na inclusão de múltiplas perspetivas e na valorização das experiências vividas, reconhecendo a agência de quem atua fora das estruturas institucionais (Maroun et al., 2024; Mittell, 2015). Já a dimensão partidária evidencia um alinhamento explícito com os interesses das vítimas, demonstrando que o *counter-accounting* não é neutro, mas orientado para corrigir desequilíbrios de poder e responsabilizar agentes institucionais (Vinnari & Laine, 2017; Laugier, 2022a).

Este tipo de relato também relaciona com a literatura sobre media e mobilização social. Estudos indicam que os media alternativos e as narrativas audiovisuais podem amplificar vozes silenciadas e criar consciência pública sobre injustiças, permitindo que experiências individuais influenciem a perceção e avaliação coletiva de sistemas institucionais (Góes, 2007; Karki, 2023; Neves et al., 2016).

Na série, esta articulação torna-se visível através de dispositivos que combinam revelação dialógica de falhas sistémicas e testemunhos emocionais, reforçando simultaneamente a dimensão crítica e a mobilização afetiva. A interação entre Michael Rudkin e o funcionário da *Fujitsu* expõe os mecanismos de falha do sistema *Horizon*, combinando rigor factual com impacto emocional

(Shimamura, 2013; Plantinga, 2009; Carroll & Seeley, 2013). Estes dispositivos reforçam a dimensão dialógica ao incluir múltiplas vozes e experiências, promovendo empatia e a crítica do público (Mittell, 2015). Simultaneamente, evidenciam a dimensão partidária, alinhando o discurso com a perspectiva das vítimas e desafiando diretamente a narrativa oficial que justificava as condenações (Thomson et al., 2015; Maroun et al., 2024; Vinnari & Laine, 2017).

No diálogo entre Alan Bates e Michael Rudkin, observa-se uma desconstrução da narrativa oficial. Michael, Ex-Oficial Executivo da Federação Nacional para *Sub-Postmasters*, expõe a relação da *Fujitsu* com o sistema *Horizon*, pois, o mesmo estava abalado porque a mulher foi uma das vítimas e evidencia como a empresa tinha o total controlo sobre o software, contrariando a postura do *Post Office*, que negava a possibilidade de erros internos. Durante a sua visita à *Fujitsu*, Michael presencia um funcionário a manipular os dados de um *sub-postmaster* em tempo real "Você está dentro do *Horizon* de um *sub-postmaster*" (episódio 2, minuto 9), sem que este tivesse conhecimento "Sim" (episódio 2, minuto 9), responde George Delph, funcionário da *Fujitsu*.

Este momento enfraquece a narrativa oficial de que os *sub-postmasters* estavam a cometer fraudes. A revelação da manipulação dos dados em tempo real destaca a fiabilidade do sistema *Horizon*, evidenciando que os *sub-postmasters* estavam a ser vítimas de uma falha técnica e de uma manipulação externa que não podiam controlar.

Seguindo a literatura de Thomson et al. (2015) e Maroun et al. (2024), este testemunho é um exemplo clássico de *counter-accounting* partidário, pois defende os interesses dos *sub-postmasters*, vítimas do sistema. Além disso, possui um tom dialógico, já que o diálogo entre Michael e George Delph expõe diretamente as falhas e manipulações do sistema *Horizon*, confrontando a narrativa oficial.

## 6. Conclusão

A presente dissertação teve por objetivo analisar como a série “*Mr. Bates vs The Post Office*” se configura como uma prática de *counter-accounting*, avaliando como os dispositivos narrativos e estratégias audiovisuais são mobilizados para desconstruir a narrativa oficial, evidenciar injustiças e estimular a responsabilização institucional. A análise dos quatro episódios permitiu demonstrar que a série funciona como um *external account* sistemático e persistente, capaz de articular evidência técnica, testemunhos emocionais e confrontos institucionais de forma a construir um contra-relato coeso e socialmente mobilizador.

Os resultados alcançados evidenciam uma contribuição inédita para a literatura. O estudo demonstra que produções audiovisuais dramatizadas podem assumir um papel central na constituição de formas complexas de *counter-accounting*. A série articula simultaneamente os quatro tipos identificados pela literatura (sistemático, partidário, contra-governamental e dialógico) e operacionaliza-os por meio de dispositivos estéticos específicos da televisão contemporânea, como a montagem repetitiva, a revelação de documentos, os depoimentos técnicos, os *close-ups* de reações e os confrontos. Esta abordagem evidencia que o *counter-accounting* não se limita a formatos tradicionais, como relatórios, campanhas ou documentos de *advocacy*, mas pode emergir de produtos culturais que, ao mobilizarem a estética operacional e o *forensic fandom*, ampliam a eficácia cognitiva e moral dos contra-relatos. A investigação demonstra igualmente que o conhecimento experiencial das vítimas, quando traduzido em dispositivos audiovisuais, adquire força epistémica e torna-se parte integrante da produção de prova perante a opinião pública, ampliando a compreensão teórica do *counter-accounting* para além das suas formulações convencionais.

A análise consolidou que o *counter-accounting* sistemático se manifesta na série através da exposição reiterada das falhas do sistema Horizon, da demonstração técnica de erros e da revelação de documentos que desafiam a narrativa institucional. O *counter-accounting* partidário adquire expressão nos testemunhos emocionais e nos enquadramentos que intensificam a indignação moral do público. O *counter-accounting* contra-governamental emerge das cenas que denunciam práticas de silenciamento, manipulação de informação e ocultação de responsabilidades, enquanto o *counter-accounting* dialógico se revela na inclusão de múltiplas vozes (vítimas, especialistas, representantes políticos) que tornam visíveis as tensões e contradições do processo. A articulação conjunta destes elementos permite afirmar que “*Mr.*

*Bates vs The Post Office*” opera como um contradiscurso que reestrutura o regime de visibilidade do escândalo *Horizon* e contribui para a reconstrução crítica da memória pública do caso.

Do ponto de vista teórico, o estudo contribui para o alargamento do conceito de *counter-accounting* ao demonstrar que produtos audiovisuais podem constituir relatos contra hegemónicos rigorosos, suportados por dispositivos estéticos que moldam a receção e interpretação do público. A dissertação também integra a literatura de contabilidade crítica com os estudos de media, ao demonstrar como a estética operacional, a atenção à construção narrativa e o envolvimento crítico do espectador reforçam a força moral e cognitiva das contra-contas. Em termos práticos, o estudo evidencia que produções audiovisuais podem desempenhar um papel relevante na denúncia institucional, ampliando a visibilidade de falhas estruturais, estimulando debates públicos e reforçando a necessidade de transparência, auditoria independente e responsabilização ética em sistemas automatizados de contabilidade.

Apesar das contribuições, a investigação apresenta limitações. A análise centra-se numa única série e num único caso institucional. A interpretação recorre exclusivamente a métodos qualitativos, dependentes da sensibilidade analítica da investigadora, e não inclui entrevistas com vítimas, produtores da série ou especialistas, que poderiam aprofundar a compreensão dos mecanismos de produção e receção dos contra-relatos. Além disso, o impacto real da série na opinião pública ou em processos de responsabilização não foi analisado empiricamente, permanecendo como uma dimensão a explorar.

Estas limitações abrem caminho para futuras investigações. Estudos posteriores poderão comparar diferentes produções audiovisuais que funcionem como formas de *counter-accounting*, analisar empiricamente a receção pública de “*Mr. Bates vs The Post Office*”, investigar os efeitos de contra-contas audiovisuais na formulação de políticas públicas ou na reabertura de processos judiciais, e desenvolver modelos teóricos que integrem de forma mais sistemática linguagem audiovisual, estética narrativa e *accountability*. Investigações futuras poderão ainda explorar a aplicação do *counter-accounting* em contextos de automação e digitalização noutras áreas, como a saúde, a segurança social ou a justiça algorítmica, ampliando o alcance crítico do conceito.

Em síntese, a dissertação demonstra que “*Mr. Bates vs The Post Office*” não apenas dramatiza uma injustiça, mas opera como um instrumento de denúncia, resistência e transformação social. Ao articular elementos factuais, emocionais e estéticos, a série contribui para desestabilizar a narrativa hegemónica e para fomentar uma compreensão crítica e responsiva das falhas

contabilísticas e judiciais do caso Horizon, reforçando o potencial emancipatório do *counter-accounting* na contemporaneidade.

## Referências

- Abu-Obeid, N., & Abuhassan, L. B. (2024). Experiencing cinematic architecture: The impact of architecture on the audience emotional engagement. *Archnet-IJAR: International Journal of Architectural Research*, 18(1), 172–190. <https://doi.org/10.1108/ARCH-10-2022-0210>
- Aruah, D. C. E. (2021). Sexual health on television: New framing of sexual health issues in Netflix's *Sex Education* show. *The Journal of Public Interest Communications*, 5(2), 48. <https://doi.org/10.32473/jpic.v5.i2.p48>
- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Booth, P. (2011). Memories, temporalities, fictions: Temporal displacement in contemporary television. *Television & New Media*, 12(4), 370–388. <https://doi.org/10.1177/1527476410392806>
- Bordwell, D. (2013). *Arte cinematográfica: Uma introdução*. McGraw Hill.
- Cardoso, M. R. G., Oliveira, G. S., & Ghelli, K. G. M. (2021). Análise de conteúdo: Uma metodologia de pesquisa qualitativa. *Cadernos da FUCAMP*, 20(43), 98–111.
- Carroll, N., & Seeley, W. P. (2013). Cognitivism, psychology, and neuroscience: Movies as attentional engines. In A. P. Shimamura (Ed.), *Psychocinematics: Exploring cognition at the movies* (pp. 53–75). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199862139.003.0003>
- Clark, H., & Booth, L. (2021). *The post office*. House of Commons Library. <https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/CBP-7550/CBP-7550.pdf>
- Comber, A., Brunson, C., Hardy, J., & Radburn, R. (2009). Using a GIS-based network analysis and optimisation routines to evaluate service provision: A case study of the UK post office. *Applied Spatial Analysis and Policy*, 2, 47–64. <https://doi.org/10.1007/s12061-008-9018-0>

- Correia, S. A. (2013). *Discriminação nos media em Portugal: Uma análise da noticiabilidade na imprensa escrita portuguesa* [Dissertação de mestrado, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra]. Repositório Institucional da Universidade de Coimbra (Estudo Geral).
- Couldry, N. (2012). *Media, society, world: Social theory and digital media practice*. Polity.
- Coutinho, I. (2018). Compreender a estrutura e experimentar o audiovisual: Da dramaturgia do telejornalismo à análise da materialidade. In C. Emerim, I. Coutinho, & C. Finger (Eds.), *Epistemologias do telejornalismo brasileiro* (pp. 175–194). Insular.
- Deahl, M., & Foster, P. (2024). Mr Bates and the Post Office: The implications of the UK post office scandal for the taxonomy of trauma. *JRSM Open*, 15(12), 20542704241304573. <https://doi.org/10.1177/20542704241304573>
- Denedo, M., Thomson, I., & Yonekura, A. (2017). International advocacy NGOs, counter accounting, accountability and engagement. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 30(6), 1309–1343. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-03-2016-2468>
- Dessinges, C., & Perticoz, L. (2019). Les consommations de séries télévisées des publics étudiants face à Netflix: Une autonomie en question. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 201(1), 5–23. <https://doi.org/10.3917/enic.026.0005>
- Dinesson, K. E. (2024). Mr Bates vs The Post Office. *Law and Humanities*, 18(1), 137–142. <https://doi.org/10.1080/17521483.2024.2323357>
- Duarte, F. D. M. (2021). Black Earth Rising and Queen Sono: A Critical Decolonial Analysis. *Open Philosophy*, 5(1), 118–135. <https://doi.org/10.1515/opphil-2020-0174>
- Eliasz, K., & Spiegler, R. (2024). News media as suppliers of narratives (and information). *arXiv*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2403.09155>
- Flinders, K. (2024, 26 de novembro). Post office horizon scandal explained: Everything you need to know. *Computer Weekly*. <https://www.computerweekly.com/feature/Post-Office-Horizon-scandal-explained-everything-you-need-to-know>

- Gallhofer, S., Haslam, J., Monk, E., & Roberts, C. (2006). The emancipatory potential of online reporting: The case of counter accounting. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 19(5), 681–718. <https://doi.org/10.1108/09513570610689668>
- Góes, L. T. (2007). Contra-hegemonia e internet: Gramsci e a mídia alternativa dos movimentos sociais na web. *Anais do IX Congresso de Ciências da Comunicação da Região Nordeste*. Universidade Federal da Bahia. [https://facom.ufba.br/jol/pdf/2007\\_Laercio\\_Contra-hegemonia%20e%20Internet%20-%20Laercio%20Goes.pdf](https://facom.ufba.br/jol/pdf/2007_Laercio_Contra-hegemonia%20e%20Internet%20-%20Laercio%20Goes.pdf)
- Gómez-Villegas, M., & Ariza-Buenaventura, D. (2024). Accounting and social mobilization: The counter accounts of the university student movement in Colombia. *Critical Perspectives on Accounting*, 99, 102703. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2024.102703>
- Gralke, T. (2021). ‘Social impact of audiovisual media’ online symposium, Film University of Babelsberg/University of Bournemouth, Germany/UK, 12/13th August 2021. *Media Practice and Education*, 22(4), 360–363. <https://doi.org/10.1080/25741136.2021.1998741>
- Granville, S. (2009). Downing Street's favourite soap opera: Evaluating the impact and influence of Yes, Minister and Yes, Prime Minister. *Contemporary British History*, 23(3), 315–336. <https://doi.org/10.1080/13619460903080135>
- Gurgel, L. (2024, 18 de janeiro). *Mr. Bates x The Post Office e o poder transformador da mídia ao contar uma história verdadeira*. Portal dos Jornalistas. <https://www.portaldosjornalistas.com.br/mr-bates-x-the-post-office-e-o-poder-transformador-da-midia-ao-contar-uma-historia-verdadeira/>
- Himick, D., & Vinnari, E. (2023). Counter accounts, accountability and governance. In *Handbook of Accounting, Accountability and Governance* (pp. 349–368). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781800886544.00027>
- Hur, K. K., & Robinson, J. P. (1978). The social impact of “Roots”. *Journalism Quarterly*, 55(1), 19–83. <https://doi.org/10.1177/107769907805500102>

- Jovanović, I. V. (2021). Fiction, philosophy, and television: The case of Law and Order: Special Victims Unit. *The Journal of Aesthetics and Art Criticism*, 79(1), 76–87. <https://doi.org/10.1093/jaac/kpaa007>
- Justice for Subpostmasters Alliance. (n.d.). *Archives*. Retrieved [outubro 16, 2025], from: <https://www.jfsa.org.uk/archive1.html>
- Karki, T. (2023). Role of social media in facilitating social justice movements and advocacy in the field of social work. *Current Trends in Information Technology*, 13(3), 1–8. [https://www.researchgate.net/publication/377305497\\_Role\\_of\\_Social\\_Media\\_in\\_Facilitating\\_Social\\_Justice\\_Movements\\_and\\_Advocacy\\_in\\_the\\_Field\\_of\\_Social\\_Work](https://www.researchgate.net/publication/377305497_Role_of_Social_Media_in_Facilitating_Social_Justice_Movements_and_Advocacy_in_the_Field_of_Social_Work)
- Kwan, C. K., & Cheung, O. N. (2021). Looking back, thinking forward: How a television series facilitated the development of the social work profession in Hong Kong. *The British Journal of Social Work*, 51(8), 2928–2943. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa120>
- Laine, M., & Vinnari, E. (2017). The transformative potential of counter accounts: A case study of animal rights activism. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 30(7), 1481–1510. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-12-2015-2324>
- Laugier, S. (2022a). Ethics and politics of TV series. *Open Philosophy*, 5, 250–253. <https://paris1.hal.science/hal-03774278v1>
- Laugier, S. (2022b). Taking TV series seriously. *Open Philosophy*, 5(1), 250–253. <https://doi.org/10.1515/opphil-2022-0198>
- Lloyd, I. (2024). UK: Post office scandal on horizon. *Computer Law Review Internacional*, 25, 31–32. <https://doi.org/10.9785/cri-2024-250109>
- Madureira, E. J. (2024, 9 de setembro). A lição de: o escândalo dos correios. *Página 23: jornais, informação, comunicação & educação para os media*. <https://pagina23.pt/a-licao-de-o-escandalo-dos-correios/>

- Maroun, W., Ricquebourg, A. J., van Zijl, W., & Cerbone, D. (2024). Widening the definition of “counter-accounting”: A synthesis of legitimacy management, neutralisation techniques and resistance to change by auditors. *SSRN*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.5053774>
- Marshall, P. (2022). Scandal at the post office: The intersection of law, ethics and politics. *Digital Evidence and Electronic Signature Law Review*, 19, 1–17. <https://doi.org/10.14296/deeslr.v19i0.5395>
- Mason, S. (2021). The Post Office Horizon Scandal: A brief chronology. *Digital Evidence and Electronic Signature Law Review*, 18, 1–9. <https://doi.org/10.14296/deeslr.v18i0.5390>
- Meimaridis, M., & Cortez Luz Urbano, K. (2018). A jornada do anti-herói: Uma análise da complexidade narrativa em *Breaking Bad*. *Revista Fronteiras*, 20(3), 321–333. <https://doi.org/10.4013/fem.2018.203.05>
- Mittell, J. (2015). *Complex TV: The poetics of contemporary television storytelling*. NYU Press.
- Monaco, J. (2009). *How to read a film: Movies, media, and beyond*. Oxford University Press.
- Mundt, M., Ross, K., & Burnett, C. M. (2018). Scaling social movements through social media: The case of Black Lives Matter. *Social Media + Society*, 4, 1–14. <https://doi.org/10.1177/2056305118807911>
- Neves, S., Gomes, S., & Martins, D. (2016). Narrativas mediáticas sobre o femicídio na intimidade: Análise de um jornal popular português. *ex aequo*, 34, 77–92. <https://doi.org/10.22355/exaequo.2016.34.06>
- Nicolás-Gavilán, M. T., Galbán-Lorenzo, S. E., & Ortega-Barba, C. F. (2017). The newsroom: Uso de una serie de televisión para la formación ética de futuros profesionales de la información. *Profesional de la Información*, 26(2), 277–282. <https://doi.org/10.3145/epi.2017.mar.14>

- Nogueira, R. (2019, 13 de junho). When they see us: Ava DuVernay olhou para os cinco de Central Park. *Público*. <https://www.publico.pt/2019/06/13/culturaipsilon/noticia/when-they-see-us-serie-ava-duvernay-1875800>
- Norris, E., Kutubi, S., Greenland, S., & Wallace, R. (2024). Counter-accounting and social transformation: Yanangu way. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 37(4), 957–983. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-10-2022-6107>
- Oates, J. (2019, 12 de dezembro). Post Office coughs £57.75m to settle wonky Horizon IT system case. *The Register*. [https://www.theregister.com/2019/12/12/post\\_office\\_horizon\\_case\\_settled/](https://www.theregister.com/2019/12/12/post_office_horizon_case_settled/)
- Paz, A. (2017). Documentário interativo e estratégia de impacto social. *DOC On-line: Revista Digital de Cinema Documentário*, 81–108.
- Plantinga, C. (2009). *Moving viewers: American film and the spectator's experience*. University of California Press.
- Porter, M. J., Larson, D. L., Harthcock, A., & Nellis, K. B. (2002). Re (de)fining narrative events: Examining television narrative structure. *Journal of Popular Film and Television*, 30(1), 23–30. <https://doi.org/10.1080/01956050209605556>
- Recomendador. (2024, 24 de agosto). *Séries que fazem uma crítica social incisiva e merecem sua atenção*. *Recomendador*. <https://recomendador.com.br/series-que-fazem-uma-critica-social-incisiva-e-merecem-sua-atencao/>
- Redvall, E. N. (2016). The concept of ‘double storytelling’ in Danish public service TV drama production. In S. Maras (Ed.), *Ethics in Screenwriting* (pp. 33–54). Palgrave Macmillan. [https://doi.org/10.1057/978-1-137-54493-3\\_2](https://doi.org/10.1057/978-1-137-54493-3_2)
- Renó, D. P. (2008). A montagem audiovisual como base narrativa para o cinema documentário interativo: Novos estudos. *Revista Latina de Comunicación Social*, 11(63), 83–90.

- Scott, E. (2020). *Bates vs Post Office: Horizon accounting system QSD on 25 February 2020*. *Library Briefing*, 1–2. House of Lords. <http://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/LLN-2020-0057/LLN-2020-0057.pdf>
- Serrabulho, R. (2020, 28 de maio). Então e os media? *Expresso*. <https://expresso.pt/opiniaio/2020-05-28-Entao-e-os-media->
- Shao, J. (2024). The evolution of film technology in the streaming media era: A comparative analysis of traditional movies and internet TV series. *Lecture Notes in Education Psychology and Public Media*, 37, 89–93. <https://doi.org/10.54254/2753-7048/37/20240509>
- Shimamura, A. P. (2013). Psychocinematics: Issues and directions. In A. P. Shimamura (Ed.), *Psychocinematics: Exploring cognition at the movies* (pp. 1–26). Oxford University Press.
- Stafford, A. (2023). New development: Using counter accounting as a methodology in public accountability and management research. *Public Money & Management*, 43(7), 709–712. <https://doi.org/10.1080/09540962.2023.2251765>
- Stafford, A. (2025). Counter accounting and counter accountability: A post-COVID-19 study of England's hospital infrastructure crisis. *Abacus*, 61(1), 93–120. <https://doi.org/10.1111/abac.12345>
- Stanhope, K. (2019, 17 de setembro). *'Unbelievable' desafia estigmas e inicia o debate*. Netflix. [https://about.netflix.com/pt\\_pt/news/unbelievable-challenges-stigmas-and-spurs-a-conversation](https://about.netflix.com/pt_pt/news/unbelievable-challenges-stigmas-and-spurs-a-conversation)
- Thimbleby, H. (2024). Seeing beyond the post office horizon. In M. Parsons (Ed.), *Proceedings of the 32nd Safety Critical Systems Symposium* (Vol. 188, pp. 243–252). Safety-Critical Systems Club. <https://www.harold.thimbleby.net/seeing-beyond-horizon.pdf>

- Thomson, I., Dey, C., & Russell, S. (2015). Activism, arenas and accounts in conflicts over tobacco control. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 28, 809–845. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-08-2013-1439>
- Tracey, J. (2024, 17 de novembro). *The 25 best limited series of all time, and where to watch them*. *Entertainment*. [https://ew.com/best-limited-series-of-all-time-8746660?utm\\_source](https://ew.com/best-limited-series-of-all-time-8746660?utm_source)
- Tweedie, J. (2023). The emancipatory potential of counter accounting: A Žižekian critique. *Critical Perspectives on Accounting*, 95, 102505. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2022.102505>
- Twyford, E. J., Tanima, F. A., & George, S. (2022). Critical race theory, counter-accounting, and the emancipatory potential of counter-stories. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 35(9), 330–358. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-12-2020-5035>
- Vinnari, E., & Laine, M. (2017). The moral mechanism of counter accounts: The case of industrial animal production. *Accounting, Organizations and Society*, 57, 1–17. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2017.01.002>
- Wayne, M. L., & Uribe Sandoval, A. C. (2023). Netflix original series, global audiences and discourses of streaming success. *Critical Studies in Television*, 18(1), 81–100. <https://doi.org/10.1177/17496020211037259>