

Autorização para disponibilização concedida ao Repositório Institucional da Universidade de Brasília (RIUnB) pela Editora Universidade de Brasília e pelos professores Fernando Oliveira Paulino e Luiz Martins da Silva, com as seguintes condições: disponível sob Licença Creative Commons 3.0, que permite copiar, distribuir e transmitir o trabalho, desde que seja citado o autor e licenciante. Não permite o uso para fins comerciais nem a adaptação desta.

Granted authorization to release the Institutional Repository of the University of Brasília (ABSTRACT) by Editora the University of Brasilia and professors Fernando Oliveira Paulino e Luiz Martins da Silva, with the following conditions: available under Creative Commons 3.0 License, which allows you to copy, distribute and transmit the work provided that the author and licensor is mentioned. Can not use for commercial purposes or to adaptation.

### **Referência**

PAULINO, Fernando Oliveira; SILVA, Luiz Martins da (Org.). Comunicação Pública em debate: ouvidoria e rádio. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2013. 197 p.



*Comunicação Pública em debate:*  
**Ouvidoria e Rádio**

Fernando Oliveira Paulino  
Luiz Martins da Silva  
(Organizadores)



Universidade de Brasília



50 1962  
2012





**Comunicação Pública em debate:  
Ouvidoria e Rádio**



**UnB**

**Universidade de Brasília**

**Reitor:** Ivan Marques de Toledo Camargo

**Vice-reitora:** Sônia Nair Bábó

**Decano de Ensino de Graduação:** Mauro Luiz Rabelo

**Decano de Administração:** Luís Afonso Bermudez

**Decano de Pesquisa e Pós Graduação:** Jaime Martins de Santana

**Decana de Extensão:** Thérèse Hofmann Gatti R. da Costa

**Decana de Assuntos Comunitários:** Denise Bomtempo Birche de Carvalho

**Decanato de Gestão de Pessoas:** Gardênia da Silva Abbad

**Decanato de Planejamento e Orçamento:** Carlos Alberto Muller Lima Torres

**Secretário de Comunicação:** Hugo Costa

EDITORA



**UnB**

**Editora Universidade de Brasília**

**Diretora:** Ana Maria Fernandes

**Conselho Editorial:** Ana Maria Fernandes, Ana Valéria Machado Mendonça, Eduardo Tadeu Vieira, Fernando Jorge Rodrigues Neves, Francisco Claudio Sampaio de Menezes, Marcus Mota, Neide Aparecida Gomes, Peter Bakuzis, Sylvia Ficher, Wilson Trajano Filho, Wivian Weller



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

**Empresa Brasil de Comunicação**

**Diretor-Presidente:** Nelson Breve

**Diretor-Geral:** Eduardo Castro

**Conselho Curador:** Ana Luiza Fleck Saibro (Presidente), Heloisa Maria Murgel Starling (Vice-presidente), Ima Célia Guimarães Vieira, Cláudio Salvador Lembo, Rosane Maria Bertotti, José Antônio Fernandes Martins, Maria da Penha Maia Fernandes, Rita de Cássia Freire Rosa, Paulo Ramos Derengoski, Daniel Aarão Reis Filho, João Jorge Santos Rodrigues, Murilo César Oliveira Ramos, Takashi Tome, Mário Augusto Jakobskind, Ana Maria da Conceição Veloso, Wagner Tiso, Guilherme Gonçalves Strozi, Sueli Navarro, Helena Chagas, Marta Suplicy, Aloizio Mercadante e Marco Antonio Raupp

# Comunicação Pública em debate:

## Ouvidoria e Rádio

**Fernando Oliveira Paulino**  
**Luiz Martins da Silva**  
**(organizadores)**



**Universidade de Brasília**



50 <sup>1962</sup>  
<sub>2012</sub>





COMUNICAÇÃO

PÚBLICA

EM

DEBATE:

OUIDORIA

E

RÁDIO



## **Organização**

Fernando Oliveira Paulino / Luiz Martins da Silva

## **Agradecimentos**

Messias Melo / Boleslaw Skowronski / Lucio Haeser / David Renault da Silva/ José Geraldo de Sousa Junior / Lúcia Helena Pulino / Murilo César Ramos / Daniele Perdomo / Fernando Soares dos Santos / Ivoneide Brito de Oliveira / Jose Alves Sobrinho / Alessandro Oliveira / Carolina Farah / Marcos Gomes / Maria Luiza Busse / Luzia Helena Alves de Castro / Joseti Marques / David Silberstein / Tiago Martins / Ana Cristina Santos / Williansmar da Silva / Marcos Tavares / Edson Néri / Carlos Moraes / Josemar França / Efraim Lisboa / Joca Sanz / Ageu Cantilino / Anderson Ribeiro / Octavio Pieranti / Marco Antonio de Carvalho Moreira / Reynaldo dos Santos / Christiane Araújo Santos / Edielton Paulo / Grazielle Oliveira / Samuel Faria de Abreu / Adrielen Alves / Andhrea Tavares / Luiza Inês / Walter Antônio Teixeira / Zélia Leal / Carlos Senna / Mara Régia di Perna / Jessé Costa / Jaider Ribeiro de Amorim / Célio Antonio / Leleco Santos / Vânia Vieira / Patrícia Borges / Laureana Telles / CAO-Rádio MEC / SOARMEC / Central do Ouvinte/ Arquivo Rádio Nacional do Rio de Janeiro/ Joaquim Monteiro / Lacy Barca e todas as pessoas que contribuíram com a parceria UnB e EBC.

## **Projeto Gráfico**

Patrick Cassimiro / Thiago Lima / Mariana Pizarro / Miryan Rodrigues

## **Revisão**

Regina Marques / Simone Garcia / Fernando Oliveira Paulino / Luiz Martins da Silva

## **Apoio Técnico**

Juliana Soares Mendes

Copyright © 2013 by Editora Universidade de Brasília

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação poderá ser armazenada ou reproduzida por qualquer meio sem a autorização por escrito da Editora.

Editora Universidade de Brasília  
SCS, quadra 2, bloco C, n.º 78, edifício OK  
2.º andar, CEP 70302-907, Brasília-DF  
Telefone: (61) 3035-4200  
Fax (61) 3035-4230  
Internet: [www.editora.unb.br](http://www.editora.unb.br)  
E-mail: [contato@editora.unb.br](mailto:contato@editora.unb.br)

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da Universidade de Brasília

C741      Comunicação pública em debate : ouvidoria e rádio /  
            Fernando Oliveira Paulino, Luiz Martins da Silva, organizadores. -- Brasília :  
            Editora Universidade de Brasília, 2013.  
            200 p. ; 22 cm.

ISBN 978-85-230-1097-3

1. Comunicação. 2. Comunicação pública. 3. Ouvidoria. 4. Rádio. I. Paulino,  
Fernando Oliveira. II. Silva, Luiz Martins da.

CDU 654.19

*A todos os servidores da Universidade de Brasília e da  
Empresa Brasil de Comunicação que colaboraram com as  
atividades desenvolvidas entre 2009 e 2012.*

*Aos membros da Comissão UnB 50 Anos e à Editora  
Universidade de Brasília por incluir o livro nas celebrações  
do Jubileu da UnB.*



# SUMÁRIO

PREFÁCIO..... 13

**Nelson Breve**

PREÂMBULO..... 15

**Regina Lima**

INTRODUÇÃO ..... 17

**Fernando Oliveira Paulino e Luiz Martins da Silva**

## PARTE I ENTREVISTAS: ORIGENS DA EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO E DA OUVIDORIA DA EBC

COMO SURTIU A EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO? ..... 27

**Entrevista com Tereza Cruvinel**

COMO SURTIU A OUVIDORIA DA EBC? ..... 41

**Entrevista com Laurindo Leal Filho**

## PARTE II PRÁTICAS NA OUVIDORIA DA EBC

OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA DE RÁDIOS PÚBLICAS COMO INSTRUMENTO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL DA MÍDIA ..... 55

**Fernando Oliveira Paulino**

PARÂMETROS PARA A OUVIDORIA DA EBC ..... 71

**Luiz Martins da Silva**

OUVIR, FALAR, TRANSMITIR: A INTERATIVIDADE NO RÁDIO E O PROGRAMA <i>RÁDIO EM DEBATE</i> .....	87
<b>Leonardo Barreiros Rocha</b>	

OUVIDORIA NA AGÊNCIA BRASIL .....	101
<b>Paulo Machado</b>	

### PARTE III DEPOIMENTOS

DEPOIMENTOS DE OUVINTES, PROFISSIONAIS E GESTORES .....	111
---	-----

DEPOIMENTOS DE ESTUDANTES QUE ATUARAM NA OUVIDORIA .....	121
--	-----

### PARTE IV OUTRAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A OUVIDORIA NO SERVIÇO PÚBLICO BRASILEIRO.....	135
<b>José Eduardo Elias Romão</b>	

OS MEDIA AO ESPELHO: A EXPERIÊNCIA DO OMBUDSMAN EM PORTUGAL E ESPANHA.....	165
<b>Madalena Oliveira</b>	

OUVIDORIA NA TELEVISÃO COLOMBIANA.....	183
<b>Jairo Faria</b>	

## DOIS OUVIDOS E UMA VOZ

**Nelson Breve**

*Diretor-Presidente da Empresa  
Brasil de Comunicação (EBC)*

Ser um canal de diálogo entre os ouvintes e as rádios do Sistema EBC. Com esse propósito foi criado há três anos o programa *Rádio em Debate*, resultado da parceria entre a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação e a Universidade de Brasília. Desde então, mais de 250 edições dos programas semanais foram produzidas e difundidas por jovens universitários, sob a coordenação do professor Fernando Oliveira Paulino.

A proposta inovadora se caracteriza pela mistura bem sucedida de programa de rádio, atendimento ao público, estágio profissional e reflexão sobre a comunicação pública. Pelos artigos, entrevistas e depoimentos apresentados nesta publicação podemos concluir que os objetivos foram plenamente alcançados.

A partir de manifestações dos ouvintes, uma pauta é produzida sempre com o objetivo de esclarecer o público sobre o trabalho desenvolvido. Os problemas, as dificuldades, os planos e estratégias de programação. Não se trata apenas de dar uma resposta, mas levar mais conhecimento sobre programas, emissoras e a comunicação pública.

Os responsáveis pela produção, programação e distribuição dos conteúdos, tanto por radiodifusão sonora, quanto pela internet, são entrevistados pelos estagiários para explicar como fazem seu trabalho, quais os princípios que o

norteiam, os objetivos que busca e os resultados alcançados. Uma efetiva prestação de contas à sociedade.

Isso tudo com um esforço de linguagem adequada não só à Plataforma Rádio, mas ao perfil de cada veículo. Com a inserção de músicas, trechos de programas e efeitos sonoros para evitar que o programa destoe da grade de programação.

Com um ouvido voltado para o público e o outro para os produtores e programadores, a voz do programa *Rádio em Debate* equilibra os pontos de vista e consegue produzir uma reflexão que resulta em ação, seja com a correção de procedimentos, a decisão sobre investimentos ou a própria compreensão e esclarecimento dos ouvintes que passam a entender melhor os propósitos das emissoras.

14 Quando isso é produzido por jovens que ainda estão aprendendo a profissão, é ainda mais valoroso e compensador. É gratificante para quem sempre defendeu os princípios públicos da comunicação ler os depoimentos deles nesta publicação. Ver como eles compreendem o caráter público da radiodifusão, seus valores e compromissos.

Quando cheguei à EBC, como assessor da Diretora Presidente Tereza Cruvinel, em janeiro de 2011, tive a satisfação de dividir a sala de trabalho com a Ouvidoria de Rádio. Acompanhei de perto o trabalho dos estagiários e a orientação do professor Paulino. Sou testemunha da excelência desse projeto, que precisa ter continuidade.

# PREÂMBULO

**Regina Lima**

*Ouvidora da EBC e professora da Faculdade de Comunicação da Universidade Federal do Pará*

As universidades têm desempenhado um papel fundamental nos debates e nas práticas de Comunicação Pública no Brasil, contribuindo para o fortalecimento desta temática dentro e fora dos cursos de graduação e de pós-graduação. Dentro desse contexto, o Termo de Cooperação entre a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) e a Universidade de Brasília (UnB) teve especial importância no processo de implantação da Ouvidoria da EBC, trazendo contribuições ao estabelecimento do diálogo com o público das emissoras do Sistema de Rádios Públicas.

A parceria estabelece uma via de mão dupla que auxilia as atividades da Ouvidoria e estimula a participação de estudantes e professores universitários em ações de cidadania e Comunicação. Além do importante trabalho desempenhado no âmbito do termo de cooperação com a UnB, e que este livro descreve, a EBC e seu Conselho Curador tem valorizado a expertise acadêmica, por meio de projetos de análise dos conteúdos de seus veículos por outras instituições federais de ensino e pesquisa.

As instituições de educação superior são setores estratégicos na sociedade e por meio de suas ações e reflexões conceituais podem colaborar decisivamente com aqueles que estão no campo pragmático. O convênio com a UnB cumpriu essa dimensão dialógica entre ensino, pesquisa e extensão, proporcionando aos professores, estudantes e profissionais dos veículos da EBC a oportunidade de observarem criticamente aquilo que ensinam, que aprendem e que fazem.

Intensificar as relações entre a EBC e as universidades é fundamental para o fortalecimento da Comunicação Pública no Brasil.





# INTRODUÇÃO

**Fernando Oliveira Paulino**

**Luiz Martins da Silva**

*Professores da Universidade de Brasília*

O *Ombudsman* surgiu como instância mediadora de demandas dos cidadãos. Com o passar do tempo, a instituição se disseminou e, além de iniciativas existentes no âmbito da administração pública, diversas organizações também começaram a utilizar o canal, dentre elas, veículos de comunicação.

No Brasil, o serviço tem sido chamado de Ouvidoria, termo presente desde o período colonial, quando o Ouvidor era nomeado para acompanhar e promover os interesses da Coroa. Após a Constituição de 1988, as iniciativas têm buscado guiar-se pelas manifestações da sociedade. Pioneiro na criação de *Ombudsmen* na mídia latino-americana, por meio da Folha de S. Paulo, em 1989, existem no país experiências de Ouvidorias na mídia como mecanismos de promoção de *accountability*, ou seja de prestação de contas, e de responsabilidade social.

Este livro é resultado de atividades desenvolvidas em parceria por profissionais da Empresa Brasil de Comunicação com professores e estudantes da Universidade de Brasília. Entre 2008 e 2012, a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) contou com a participação de universitários no acompanhamento e no diálogo da programação transmitida por emissoras públicas de rádio (Nacional de Brasília AM e FM, Nacional do Rio de Janeiro, Nacional da Amazônia, MEC AM, MEC FM e MEC Brasília).

Para isso, a equipe levou em conta a observância dos princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão definidos pela Constituição Federal, pela legislação e por acordos dos quais o Brasil é signatário, a exemplo da Declaração Universal dos Direitos Humanos. Os universitários também tiveram a oportunidade de examinar manifestações dos ouvintes, fundar

e produzir mais de 250 edições do programa *Rádio em Debate*,<sup>1</sup> levado ao ar sem interrupções durante 175 semanas.

Diariamente, a equipe universitária acompanhou o conteúdo veiculado por meio de amostra rotativa da programação das emissoras da EBC. O monitoramento também foi realizado por meio de diálogo com os ouvintes que contatam a Ouvidoria através de carta, email, telefone ou pessoalmente. Também foi fundamental desenvolver parceria com a equipe da Central do Ouvinte (Nacional de Brasília) e da Central de Atendimento ao Ouvinte (CAO) da Rádio MEC. Descrição da metodologia utilizada e recomendações para o contínuo aperfeiçoamento da atuação da Ouvidoria da EBC estão no capítulo *Os serviços da Ouvidoria de Rádios Públicas (EBC) como Instrumento de Prestação de Contas e Responsabilidade Social da Mídia*. A publicação também apresenta proposta de metodologia de sistematização de demandas do público no capítulo *Parâmetros para a Ouvidoria da EBC*, que sugere método permanente e proativo de relacionamento com os ouvintes.

Entre 2010 e 2012,<sup>2</sup> o trabalho da Ouvidoria foi amparado por Termo de Cooperação entre UnB e EBC, que previu a realização desta publicação, que contempla o relato e a análise dos resultados por parte dos profissionais da Empresa, por meio da contracapa de Ana Fleck, do prefácio de Nelson Breve, do preâmbulo de Regina Lima, das entrevistas com Tereza Cruvinel e com Laurindo Leal Filho.

A obra conta não só com testemunhos de ouvintes, gestores, profissionais, especialistas e estudantes, mas também com entrevista de José Eduardo Elias Romão, Ouvidor-Geral da União. O livro ainda traz balanço das atividades realizadas através da síntese de laureada monografia de conclusão de curso

---

1 Edições disponíveis em: <http://radioagencianacional.ebc.com.br/assunto/radio-em-debate>

2 No final de 2009, foi assinado um Termo de Cooperação entre EBC e UnB, que possibilitou a atuação de professores e estudantes na Ouvidoria. Antes disso, estudantes participaram como estagiários da Empresa Brasil de Comunicação.

de Leonardo Barreiros Rocha (USP), cujo tema foi o *Rádio em Debate*, programa resultante do acordo de cooperação.

O livro inclui reflexões sobre práticas desenvolvidas em outros países e que podem servir de referência para a Ouvidoria da EBC. Na Colômbia, canais abertos de televisão adotam o serviço, conforme capítulo de Jairo Faria. Portugal e Espanha destacam-se por práticas em veículos públicos de radiodifusão, como pode ser observado no artigo de Madalena Oliveira (Universidade do Minho).

Além do acompanhamento da programação e das edições do *Rádio em Debate*, o acordo entre EBC e UnB estimulou apresentação de trabalhos acadêmicos em congressos nacionais (dentre eles, eventos da Associação Brasileira de Pesquisadores em Jornalismo, SBPJor, e da Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, Intercom) e internacionais (por exemplo: *International Association for Media and Communication Research*, IAMCR; Associação Latino-Americana de Investigadores da Comunicação, ALAIC; Confederação Ibero-Americana das Associações Científicas e Acadêmicas de Comunicação, Confibercom; e Federação das Associações Lusófonas de Ciências da Comunicação, Lusocom), além disso, foram produzidos artigos e capítulos em obras publicadas no Brasil, nos EUA, na China, em Portugal, na Polônia, na Colômbia e no Uruguai. Também foram realizados reuniões de trabalho, debates e encontros na EBC e na UnB, a exemplo do I Seminário Ibero-Americano de Ouvidorias/Ombudsman de Mídia. Os eventos pretenderam intercambiar e compartilhar pesquisas e práticas. Com isso, houve a intenção de fortalecer iniciativas brasileiras, além de cultivar o debate sobre as formas de criação de ferramentas de ombudsman em veículos públicos e privados.

A relação entre UnB e emissoras da EBC é histórica e com momentos memoráveis. Em 1961, o Congresso Nacional aprovou a norma de criação (Lei 3.998/61) da Universidade de Brasília estabelecendo que o patrimônio da instituição fosse constituído por metade dos lucros anuais da Rádio Nacional, que seriam “aplicados na instalação e manutenção da Rádio Universidade

de Brasília”. Nos anos 1990, ápice das tentativas e realização de privatizações, os princípios da norma de criação serviram para que a Universidade participasse de ação que contribuiu para o arquivamento da alienação da *Rádio Nacional*. Nos anos 1970, por meio do *Projeto Som*, a UnB foi determinante para que o conteúdo da Nacional Brasília FM promovesse a música brasileira, algo realizado até hoje.

Ao longo do tempo, profissionais das emissoras públicas também estiveram na Universidade como estudantes de graduação ou de pós-graduação e a prática das emissoras foram objeto de diversificadas monografias, dissertações e teses. Uma delas, *É bom viver, Nacional: Vidas sintonizadas em 980 khz*, de Nathália Mendes e Yvna Sousa, sistematiza e conta a história da Rádio Nacional AM Brasília.<sup>3</sup>

A Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília tem tradição de incluir Mídia e Cidadania em atividades de ensino, pesquisa e extensão. É preciso ressaltar algumas experiências relacionadas com o Termo de Cooperação com a EBC que deu vida a este livro. Nos anos 1970, equipes multidisciplinares atuaram em comunidades urbanas (Sobradinho-DF) e rurais (Aragarças-MT). Durante a Assembleia Nacional Constituinte, professores da UnB tiveram papel de destaque na apresentação e sistematização de propostas. Desde o início dos anos 1990, o Laboratório de Políticas de Comunicação (lapcom.unb.br) tem acompanhado e produzido reflexão sobre regulação e políticas públicas, desempenhando um relevante papel na realização da 1ª Conferência Nacional de Comunicação (2009). Nesta mesma década, parceria com o Unicef possibilitou atividades de comunicação e mobilização social no Varjão e na Ceilândia.

Em 1996, surgiu o SOS-Imprensa, projeto de pesquisa e extensão pioneiro no estímulo à discussão sobre liberdade de expressão e direitos de personalidade. O SOS-Imprensa (<http://sosinterativo.blogspot.com.br>) contribuiu com a criação, há quinze anos, da contínua coluna de ombudsman no *Campus* (jornal-laboratório mais antigo do Brasil) e foi um dos fundadores,

---

<sup>3</sup> Disponível em: <<http://memoria.ebc.com.br/ckfinder/userfiles/files/%C3%89%20bom%20viver%20Nacional.pdf>>

em 2003, do Fórum de Direito de Acesso a Informações Públicas ([informacaopublica.org.br](http://informacaopublica.org.br)) e, em 2005, da Rede Nacional de Observatórios da Imprensa (RENOI).

É preciso ressaltar ainda o trabalho do Núcleo de Estudos de Mídia e Política (NEMP), com relevantes estudos de enquadramento e acompanhamento do conteúdo veiculado. Em 2002, foi criado e tem sido desenvolvido de maneira permanente e multidisciplinar o Programa Comunicação Comunitária ([comcom.fac.unb.br](http://comcom.fac.unb.br)) com atividades de mobilização social dentro e fora do DF.

Enfim, a lista de possibilidades de atividades conjuntas entre universitários e emissoras públicas é diversificada. Que o diálogo entre as instituições continue sendo fecundo e que a Comunicação Pública esteja continuamente em debate.

Boa leitura.



# PARTE I

ENTREVISTAS:

ORIGENS DA EMPRESA

BRASIL DE COMUNICAÇÃO

E DA OUVIDORIA DA EBC





COMO

SURGIU

A

OUIDORIA

DA

EBC



# COMO SURTIU A EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO?

ENTREVISTA COM TEREZA CRUVINEL

*Graduada em Comunicação pela Universidade de Brasília, Tereza Cruvinel acompanha o cotidiano político em Brasília há mais de trinta anos. Sua experiência contribuiu para a aprovação da lei de criação da EBC e para os primeiros anos de funcionamento da Empresa. Tereza estimulou a realização do Termo de Cooperação entre EBC e UnB. Na entrevista, a primeira diretora-presidente da EBC analisa as atividades desenvolvidas.*

**Você participou da criação da EBC, da qual foi a primeira diretora-presidente. Poderia fazer um relato de como foi a sua experiência na EBC?**

Em 2006, surgiu o movimento pela criação da TV Pública, capitaneado pelo Ministério da Cultura, então ocupado por Gilberto Gil. Resultou no Fórum e na promessa do presidente Lula de implantar esta emissora se fosse reeleito. No segundo mandato, seu ministro da Comunicação Social, Franklin Martins, recebeu a missão de implantar a emissora. Criou um grupo técnico, que elaborou as bases da Medida Provisória (MP) 398, depois convertida pelo Congresso na Lei 11.652/2008, a lei da EBC. A MP autorizou o Governo a criar uma nova empresa de comunicação, a EBC, que passaria a ser responsável pela gestão de todos os canais consignados para a própria União. O projeto enfrentou muita incompreensão e resistência, mas aprovamos a Lei. Todos acreditam que a escolha de meu nome tenha contribuído para sua aprovação, a partir do bom trânsito que construí junto a todas as correntes políticas nos 25 anos em que havia atuado no Congresso como jornalista e colunista política. Hoje, vejo que a missão de criar a TV Pública não foi acompanhada de um passo importante, a garantia de canais para a nova emissora pelo menos em três capitais. A União, na verdade, só dispunha de três canais: um em Brasília, outro no Rio e um no Maranhão. Mas, aos trancos, contornamos este grande obstáculo.

Após a criação da EBC, em 31 de outubro de 2007, a primeira diretoria, na qual fui diretora-presidente, tinha como prioridade implantar duas instituições autônomas, indicadoras para a sociedade de que se estava criando uma empresa de comunicação pública e canais públicos de comunicação e não apenas reformando a Radiobrás, uma empresa estatal. A Empresa Brasil de Comunicação (EBC) não seria apenas a Radiobrás sem “eira”, como disse o Eugênio Bucci, referindo-se à antiga Empresa Brasileira de Radiodifusão. E essas duas autônomas instituições a que me referi eram o Conselho Curador e a Ouvidoria.

Tínhamos, assim, entre nossas prioridades, implantar esses dois organismos, além, é claro, de colocar a TV Brasil no ar. As emissoras de rádio, bem como a Agência Brasil, já existiam. Tínhamos, nesse caso, que aprofundar o caráter público da gestão. O Conselho Curador foi empossado em 14 de dezembro de 2007, duas semanas depois da estreia da TV Pública. Os conselheiros foram nomeados pelo Presidente da República, ainda antes da aprovação da Lei, com base na Medida Provisória 398. Depois, no Congresso, houve a alteração que introduziu a escolha com base em consultas públicas à sociedade. Eu, pessoalmente, acho que essa mudança não trouxe bons resultados, pois o Conselho acabou perdendo a diversidade e a pluralidade em sua composição, comparativamente com o primeiro conselho indicado pelo presidente Lula, que procurou observar rigorosamente essa necessidade.

### **Como surgiu a Ouvidoria da EBC?**

A Ouvidoria dependia de alguns procedimentos internos e, principalmente, de que a empresa estivesse mais consolidada. O Conselho se reuniria uma vez por mês. Já a Ouvidoria funcionaria permanentemente, o que exigiria funcionários, estrutura, logística, recursos materiais etc. Por isso, sua implantação atrasou-se um pouco, vindo a ser implantada em junho de 2008, logo depois da aprovação da Lei de criação pelo Congresso e da incorporação da Radiobrás pela EBC. Enquanto estes obstáculos não foram vencidos, a direção da EBC não teve, formalmente, autoridade decisória sobre bens, recursos e funcionários da Radiobrás, por exemplo. Por outro lado, a Radiobrás já havia implantado uma Ouvidoria, que continuou funcionando na fase inicial da EBC e, dentro do possível, supriu a deficiência inicial. Eu era presidente da nova EBC e o José Roberto Garcez presidia a Radiobrás, na fase de convivência entre as duas empresas. O primeiro passo para a criação da Ouvidoria foi a aprovação de uma Norma interna pelo Conselho de Administração, a Norma 001. A lei era genérica ao dizer que a Ouvidoria deveria acolher as demandas, críticas e sugestões da sociedade em relação aos conteúdos dos

canais públicos, mas a Norma é que definiria melhor esta prestação de serviço. A partir de nossas discussões, o então Ouvidor da Radiobrás, Paulo Machado, elaborou a minuta que, aprovada com alguns ajustes pela diretoria, foi levada ao Conselho de Administração.

### **Quando houve o convite para o primeiro Ouvidor da EBC?**

Aprovada a norma, convidei o professor Laurindo Leal Filho para ser o primeiro titular da Ouvidoria, e ficamos todos muito felizes por ele ter aceitado a tarefa, emprestando ao projeto da EBC sua experiência e conhecimento de comunicação pública. Entendemos que o ouvidor de uma empresa como a EBC, gestora de uma TV, uma agência e oito rádios públicas precisaria de uma equipe e de auxiliares, o que levou à criação das Ouvidorias adjuntas para cada mídia: rádio, TV e internet. Mas a EBC, que ainda não fizera seu primeiro concurso e só contava com o quadro funcional da Radiobrás. Tinha, portanto, tarefas bem mais abrangentes que as da empresa incorporada. Foi quando começamos a esbarrar na necessidade de quadros qualificados para várias áreas, inclusive para a Ouvidoria. E isso, no caso do rádio, nos levou a firmar um convênio com a UnB, com a qual estabelecemos proveitosa parceria, por meio da Faculdade de Comunicação. O professor Paulino, como Ouvidor Adjunto de Rádio, foi fundamental neste processo.

### **Que balanço você faz do que foi desenvolvido a partir do Termo de Cooperação entre EBC e UnB?**

Acho que foi muito positivo, pois além de resolver o problema da falta de recursos humanos aportou qualidade, riqueza conceitual e inventividade à Ouvidoria. A Lei 11.652/2008, de criação da EBC, previu que cada veículo deveria exibir um programa semanal de 15 minutos da Ouvidoria, expressando a interface com a sociedade. E o primeiro programa produzido e veiculado para cumprir esta determinação legal foi o de rádio. Esta exigência, inclusive, fortaleceu nossa convicção de que seriam necessárias Ouvidorias Adjuntas, pois a Ouvidoria teria que produzir um programa de rádio, um de TV e uma coluna para a

internet. Esta, por sinal, já existia na Ouvidoria da Radiobrás. Graças ao convênio com a UnB, à aplicação do professor Paulino e sua equipe, o programa de rádio entrou no ar, mas o de TV levou mais tempo para ser produzido, por conta exatamente da falta de recursos humanos que pudessem se encarregar da produção. Acho ainda que o convênio com a UnB trouxe oportunidades de reflexão sobre comunicação pública, foram realizados seminários e debates internos, os profissionais das Rádios EBC estabeleceram um vínculo com o núcleo acadêmico do convênio, aportando conceitos e experiências úteis a toda a EBC. Foi sem dúvida uma experiência positiva. Hoje, fora da EBC, continuo achando que as parcerias entre a empresa gestora do sistema público federal de comunicação e as universidades devem ser mantidas e ampliadas, não ficando restritas ao Conselho Curador, que firmou depois outros convênios.

**Justifica-se, portanto, um registro documental, dessa parceria?**

O registro desta experiência em livro reforça minha avaliação positiva, pois o convênio passa a contribuir também para a preservação da memória desta construção ainda mal compreendida que é a criação da EBC e dos canais públicos de comunicação, na certeza de que as novas gerações irão valorizar mais esta conquista de nossa democracia.

**E quanto às contribuições que vieram do público, como foram esses primeiros tempos para o trabalho da Ouvidoria?**

Com certeza os cidadãos contribuíram em diversos momentos. Os ouvintes da Amazônia, por exemplo, exerceram uma pressão enorme e saudável para que resolvêssemos um grave problema técnico enfrentado pelas transmissões da Rádio Nacional da Amazônia. As rádios que a EBC passou a gerir após sua criação vinham de 30 anos sem receber investimentos e foram recebidas com graves deficiências e muitas demandas, que não podiam ser atendidas imediatamente, por razões orçamentárias e legais, como a necessidade de licitar todas as compras de equipamentos. Os ouvintes sempre foram



muito atentos e muito exigentes em relação aos conteúdos, à isenção e à adequação da linguagem dos apresentadores. As reclamações e sugestões, uma vez encaminhadas à diretoria e à Superintendência de Rádio, produziram ajustes e providências importantes para a qualificação dos conteúdos.

**Um aspecto diferenciado da Ouvidoria é o de estar aberta às manifestações do público não apenas aos conteúdos jornalísticos. Como você vê isso?**

É verdade, embora os conteúdos jornalísticos sempre tenham despertado mais a atenção dos ouvintes, bem como dos telespectadores, os leitores da Agência Brasil, desde a Radiobrás, sempre foram muito vigilantes. Mas foram muito frequentes as manifestações em relação ao entretenimento, aos filmes e à programação infantil. Ao longo do tempo procurou-se encorajar manifestações dos ouvintes, levando em consideração essa diferença de mídia.

**A maioria das demandas era por telefone? Carta, e-mail?**

Por e-mail e telefone. Carta, ao longo do tempo, foi-se reduzindo, até porque o acesso à internet nesse período (2008-2012) se expandiu bastante. Cartas vinham muitas da Amazônia, algumas chegaram às minhas mãos.

**Como você avalia a necessidade de criação de edições diferenciadas do *Rádio em Debate*? Houve a necessidade de programas específicos para emissoras como a MEC FM.**

Acho que a equipe encontrou o formato possível e mais feliz para o *Rádio em Debate*. Evitou uma fórmula enfadonha, que pudesse levar o ouvinte a desligar. O programa acabou sendo dinâmico, criativo, mantendo a estética, o fundo musical, vinheta, sonoridade, todas as características da linguagem radiofônica.

**E contribuiu também para a formação de alunos participantes do convênio?**

Sim, com a Universidade de Brasília, a Faculdade de Comunicação, houve este feliz desenvolvimento. Lamentavelmente, com as outras universidades federais não chegamos, na minha gestão, a firmar parcerias tão proveitosas. Espero que na gestão atual isso possa ser realizado. Até porque já existe uma parceria no plano da exploração dos canais. Cinco universidades operam canais de televisão, em regime de rede com a TV Brasil, e pelo menos uma, a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), opera uma frequência de rádio cedida pela empresa. Mas tudo isso está apenas começando, a EBC tem apenas cinco anos, muita coisa certamente ainda vai acontecer nesta área. As grandes tarefas de minha gestão foram a aprovação da lei, a implantação da TV Pública e a institucionalização da gestão pública dos canais da EBC, que teve na Ouvidoria como um todo um instrumento de grande importância e utilidade neste desafio.

**Falando em desafios, como você avalia a interlocução da Ouvidoria e dos profissionais da EBC com as redes sociais?**

Só posso falar pelo período em que dirigi a empresa, entre sua criação, em 31/10/2007 e minha saída, em 31/10/2011. Foi um pouco complicado, porque você não pode impedir que os profissionais dos canais, especialmente os apresentadores de programa, façam uso das mídias sociais. Eu acho que isso só tem uma solução. Será preciso estabelecer claramente que o apresentador ou qualquer outro profissional poderá responder ou esclarecer seus ouvintes ou telespectadores dentro de certo limite, qual seja, o da competência da Ouvidoria. Se não, teremos uma Babel, com vozes sobrepostas falando sobre o mesmo assunto.

**Você considera que o termo ouvidoria dialoga bem? Em outros países há outras denominações, tais como provedor, mediador, defensor do público. A opção por ouvidoria foi uma referência à Ouvidoria-Geral da União?**

Acho que no Brasil a expressão ouvidoria está bem consolidada, não vejo necessidade de uma diferenciação. Não

me lembro quem propôs o termo porque eu não participei do grupo de trabalho coordenado pelo então ministro Franklin Martins, que produziu o primeiro esboço da Medida Provisória 398. Quando fui convidada a presidir a futura empresa, a MP já estava redigida. Depois, no Congresso, o relator Walter Pinheiro (PT-BA) propôs os programas semanais da Ouvidoria. Eu concordei, levei o assunto ao ministro Franklin Martins, que também achou oportuna a emenda. Mas não vejo problema na palavra, o importante é a ação, tanto da Ouvidoria como do Conselho, embora este último, na minha gestão, tenha sido autoritário e tenha tentado sempre ultrapassar o limite de suas competências, razão dos conflitos que tive com alguns conselheiros. O Conselho, em certo momento, tentou fazer da Ouvidoria um instrumento por ele controlado e dirigido, quando na verdade os dois são autônomos.

### **Em sua opinião, como deve ser realizado o diálogo entre a Ouvidoria e o Conselho Curador?**

O Conselho, em suas reuniões mensais, como prevê a lei, deve ouvir um relato do representante da Ouvidoria sobre a interface com os usuários. Deve fazer uso destas informações para fiscalizar a observância dos principais legais da comunicação pública praticada pela EBC. Mas não ficar todo dia buscando informações junto à Ouvidoria para pressionar a diretoria executiva, antes mesmo que esta tome conhecimento do problema e tome providências. E isso ocorreu muito na fase final de minha gestão. O Conselho atropelava a direção da empresa, buscando receber em primeira mão o conteúdo das mensagens de usuários, antes mesmo que o problema pudesse ser resolvido. E, muitas vezes, a questão era divulgada para a imprensa, criando agendas negativas que poderiam ter sido evitadas.

### **E os relatórios mensais que a Ouvidoria envia ao Conselho Curador?**

Estes relatórios servem para orientar o Conselho, por isso a lei previu que sejam mensais, e não diários ou semanais. O Conselho deve avaliar, com base neles, em que áreas da

programação estão ocorrendo falhas e deficiências, se é no jornalismo, na programação infantil ou em qualquer outra faixa. Já a Diretoria, sim, deve ser informada a todo momento sobre eventuais ruídos no relacionamento com o público para que as providências sejam tomadas, o erro corrigido e até as desculpas, se for o caso, sejam apresentadas.

**Assim sendo, você considera que o Conselho Curador deve ter mais atribuições, digamos assim, no “atacado” do que no “varejo”?**

Sim, acho que é uma boa síntese das atribuições. O varejo, como a palavra indica, é uma miscelânea. Pode trazer queixas procedentes ou não. Relevantes ou insignificantes. Por outro lado, o cotidiano dos diretores é atribulado, e por isso muitas vezes houve demora em atender à Ouvidoria, e combati esta negligência, sempre que me foi apresentada por Laurindo Leal Filho, e depois por sua sucessora, Regina Lima. A partir das bases criadas por Laurindo Leal Filho, Regina aperfeiçoou muito a metodologia de apresentação das demandas do público tanto ao Conselho como à diretoria.

35

**Havia, portanto, a necessidade interna de esclarecer sobre as funções da Ouvidoria?**

Não era este o problema. Todos os diretores tinham clareza sobre isso. O cotidiano é que sempre foi muito complexo, especialmente nos primeiros quatro anos, em que tivemos de quebrar pedras e barreiras todos os dias para garantir a existência e sobrevivência da EBC, em meio a adversidades de toda ordem e a muita incompreensão, a muito apedrejamento.

**Você trabalhou em outros grandes veículos de comunicação. Como analisa o fato de ser tão reduzido o número de experiências de ouvidoria e de *ombudsman* nos veículos de comunicação?**

Eu acho que está mudando, tende a mudar, na medida em que o debate sobre mídia, responsabilidade da mídia e o papel da mídia está se aprofundando, na medida em que se

amplia a compreensão de que o concessionário de um canal de radiodifusão não é exatamente seu dono. O debate sobre mídia tem crescido, mas acho que ainda não encontrou o eixo correto. Não adianta chamar a imprensa comercial de “Partido da Imprensa Golpista”, isso não resolve. Por outro lado, a mídia comercial não travou o debate honesto sobre o papel da TV Pública, preferindo chamá-la pejorativamente de “TV do Lula”. Repetimos até à rouquidão que o papel da EBC está previsto no artigo 223 da Constituição, que trata da complementaridade entre canais estatais, públicos e privados. Nunca vi um registro sobre isso na mídia privada. Então, estamos num debate torto, mas acredito que a vivência democrática nos levará a um momento melhor, recompensando os esforços de todos os que se bateram pela ideia da pluralidade na comunicação.

36

**Você acha que a internet tem também contribuído para que haja uma maior mediação com o público?**

Sim. Acho que sem a internet estaríamos no pior dos mundos. Ela quebrou o monopólio dos grandes meios como únicos portadores da verdade e da informação. Na internet todos falam, todos se comunicam, todos se informam, todos são transmissores e também receptores de informação. Houve uma contribuição da internet, mesmo que os veículos não tenham, formalmente, *ombudsman*. Todos os veículos, de certo modo, têm um canal de comunicação com o público, ainda que não seja uma ouvidoria. A internet facilitou o acesso a estes canais. Cartas aos leitores hoje são emails e chegam aos borbotões às redações. Por isso acredito que estamos caminhando para um momento melhor na relação entre público e mídias.

**Você acha o modelo que da EBC poderia ser aplicado às emissoras públicas estaduais, incluindo a criação de Conselhos Curadores e Ouvidorias?**

Sim, o II Fórum da TV Pública propôs exatamente isso, a aprovação de um marco regulatório nacional, para todos os canais de natureza pública, não apenas para os da EBC, mas faltou quem liderasse este momento. Não poderia ser a EBC.

A Associação Brasileira das Emissoras Públicas, Educativas e Culturais (Abepec) tentou, mas faltou o engajamento de agentes políticos, como os governadores, por exemplo. Eles têm a maior rede de TVs públicas do país, mas preferem, talvez, ter controle sobre elas.

### **A Constituição de 1988 prevê uma complementaridade entre os sistemas de radiodifusão: estatal, privado e público. Isso tem acontecido?**

Entre 1988 e 2007, ano da criação da EBC, passaram-se 19 anos sem que nada acontecesse nesta área. No Governo Lula, aconteceram três fatos importantes. A criação da EBC, a descentralização das verbas publicitárias e a I Conferência Nacional de Comunicação (Confecom). Os desdobramentos ainda estão ocorrendo. A TV Pública vai se afirmar no sistema digital, na medida em que ele avance. As rádios precisam formar uma rede. As decisões da Confecom precisam ser implementadas. O Governo Dilma, por seu lado, ainda não se pronunciou sobre o tema. Ainda há tempo. Não creio que ela vá deixar de incluí-lo em sua agenda democrática, que já produziu a Lei de Acesso à Informação (LAI, Lei 12.527/2011) e a Comissão da Verdade. Por outro lado, o Governo Dilma parece ter arquivado o projeto de regulação proposto pelo ex-ministro Franklin Martins, o que é lamentável. A toda hora alguém fala que ele abriria espaço para a censura de conteúdo, o que é um completo absurdo. Falam sem conhecer o texto. Se o Governo pelo menos divulgasse o projeto, acabaria com o falso temor.

### **Como você distingue a comunicação pública da comunicação estatal?**

O que diferencia essencialmente são os princípios. Estão, lá, em Lei. E os instrumentos institucionais de fiscalização da observância destes princípios. Quem fiscaliza, se um canal do Poder Legislativo está servindo aos serviços legislativos? O próprio Legislativo, aquele Poder Público, os seus dirigentes do momento. Quem fiscaliza se uma rádio pública ou uma TV

pública estão observando os princípios? Os instrumentos da sociedade, o Conselho Curador e a Ouvidoria, principalmente, além da sociedade e do Congresso. Entre estes princípios, inclui-se a natureza da programação, que deve ser essencialmente educativa, informativa, científica, cultural e voltada para a formação do cidadão. O Artigo 2º da Constituição fala em pluralidade de fontes, em isenção, em respeito à diversidade em todos os seus aspectos, na observância dos direitos humanos, no compromisso com a formação do cidadão, na vedação da publicidade, entre outros aspectos que devem reger a programação e sua natureza especial, já referida.

**Existe ainda há necessidade de a Constituição Federal ser complementada no que se refere à comunicação pública?**

Acho que a Lei da EBC precisa de correções. Precisa separar comunicação pública de comunicação governamental. A EBC tem as duas tarefas e isso é nocivo. Precisa definir melhor as competências do Conselho Curador. Garantir maior liberdade administrativa para a empresa, livrando-a de amarras incompatíveis com a gestão de uma empresa de comunicação moderna, ágil, eficiente. Em algum momento, a lei terá que ser revista nestes e em outros aspectos. Os artigos 220 e 221 da Constituição Federal precisam ser regulamentados também.

**Para encerrar, gostaria que você comentasse outras medidas de sua gestão, tais como a realização de parcerias internacionais.**

O relatório “EBC 4 anos” resume o legado da nossa gestão. Aprovamos uma lei que, embora tenha falhas, é um grande avanço em relação ao vazio anterior. Implantamos a TV pública nacionalmente, superando o problema da falta de canais próprios com a formação de alianças, a rede com emissoras estaduais e universitárias e as transmissões através da banda C, alcançando os mais de 70 milhões de brasileiros que vêm TV por antena parabólica. Para montar a TV Brasil, a EBC recebeu apenas três canais próprios: Brasília, Rio e

São Luís. Depois montamos o de São Paulo, onde a emissora é geradora, e mais 17 canais em diferentes estados. Criamos a TV Brasil Internacional, que era distribuída em 68 países, incluindo EUA e Portugal, onde vivem tantos brasileiros emigrados, quando deixei a empresa. A EBC é uma empresa sólida, gerencialmente eficiente, tecnologicamente moderna, aberta à cidadania. Fizemos investimentos elevadíssimos, com uma execução orçamentária média de 97% dos recursos destinados a investimento, destinados a todas as mídias. As rádios superaram o sucateamento. Os organismos de fiscalização e controle foram implantados e funcionam corretamente. Implantamos a nova sede física de Brasília, dotada de equipamentos de última geração. Criamos as bases para a migração para o sistema de gerenciamento digital de conteúdos, sistema que deixei licitado e em fase avançada de implantação. A missão foi cumprida. Muito falta por fazer e certamente a administração atual e as próximas farão ainda mais. Acredito na perenidade, no futuro e na função democrática da EBC, da TV Brasil e demais canais públicos. Pessoalmente, paguei um custo elevado, mas valeu a pena.





# COMO SURTIU A OUVIDORIA DA EBC?

ENTREVISTA COM LAURINDO LEAL FILHO

*Um dos pioneiros no debate sobre comunicação pública e cidadania no Brasil, Laurindo Leal é responsável pelo VER TV, programa exibido pela TV Brasil e pela TV Câmara, que analisa o conteúdo, as tecnologias e as políticas públicas relacionadas às comunicações. Professor da Universidade de São Paulo, Lalo Leal, como é conhecido, foi o primeiro Ouvidor da EBC. A seguir, ele faz um balanço do trabalho desenvolvido entre 2008 e 2012.*

## **Como foi ser o primeiro Ouvidor da EBC?**

O convite foi feito pela presidente Tereza Cruvinel, face à determinação legal de existir uma Ouvidoria da EBC. Eu aceitei porque achei que seria uma boa oportunidade de contribuir com a empresa. Eu havia participado de todo o processo inicial de criação do projeto com o ministro Franklin Martins e do grupo que ele formou, e depois de constituída a empresa eu me mantinha vinculado a ela apenas apresentando o programa *Ver TV*. Eu me senti honrado com o convite da Tereza por ela me convidar para uma tarefa que era delicada em vários sentidos e para várias pessoas, porque a empresa surgia com uma ideia pioneira no Brasil, por ser uma empresa brasileira de comunicação pública e com antagonismos manifestados, principalmente em setores da mídia que eram contrários à comunicação pública.

42

## **Portanto, mesmo antes do convite para a Ouvidoria você já tinha colaborado na fase de elaboração do projeto da nova empresa?**

Fui convidado pessoalmente pelo ministro Franklin Martins, que me telefonou. Ele me convidou para participar do grupo que começava a elaborar, a partir de uma decisão do presidente Lula, a Empresa Brasil de Comunicação. Creio que o convite deveu-se ao meu trabalho anterior, na universidade e na atuação política mesmo, por eu sempre ter dado importância a necessidade de se ter uma empresa pública de comunicação no Brasil que desse conta do rádio e da TV. Nós fizemos uma série de reuniões durante mais de seis meses estruturando, dando ideia do que iria ser essa empresa a partir da junção das empresas públicas de comunicação do governo federal existentes, a Rádiorbras e a Acerp, do Rio de Janeiro. Esse trabalho tentou ouvir muitas pessoas, em alguns momentos fui solicitado para fazer levantamentos sobre modelos de comunicação pública e de radiodifusão pública já consolidados em vários países do mundo, sobre formas de gestão e financiamento desse tipo serviço em alguns países do mundo que serviram para as nossas discussões e para a estruturação da empresa dentro da realidade brasileira.

### **O diálogo da EBC com a academia remonta, portanto, a própria fase de concepção do seu modelo?**

Acredito que a contribuição que dei para o grupo foi basicamente essa, de trazer informações, elementos de outras experiências já existentes no mundo de comunicação pública que poderiam contribuir para constituição da empresa brasileira. Aquele projeto foi um trabalho coletivo que resultou na medida provisória enviada ao Congresso Nacional, e que foi aprovada dando origem a EBC.

### **Como o trabalho da Ouvidoria foi recebido na empresa?**

Não foi fácil, foi mais difícil interna do que externamente. Não é uma prática comum no país e isso dificulta o entendimento. Até então só existiam duas ouvidorias de mídia no Brasil, na mídia impressa, nos jornais *O Povo*, do Ceará, e na *Folha de S. Paulo*. Essa falta de cultura de ouvidoria de mídia no Brasil levou a uma certa resistência inicial dentro da empresa. Não havia o hábito desse tipo de acompanhamento do trabalho profissional.

43

### **Embora já houvesse uma experiência embrionária na Radiobrás?**

Na Radiobrás já existia uma ouvidoria e os profissionais da empresa já estavam, de alguma forma, habituados a ela. As tensões maiores ocorriam principalmente com os que vieram de fora; vindos das empresas comerciais, eles não tinham uma cultura nesse aspecto e muito menos o entendimento de como era esse processo. Então, nós tivemos que realizar, inicialmente, um trabalho pedagógico. Nós estávamos ali para trazer a visão do cidadão em relação ao trabalho que era fornecido pela empresa. Para mostrar visões diferenciadas, problemas que poderiam ser melhor trabalhados. Enfim, não foi um processo simples e demorou um tempo, mas eu me senti muito recompensado ao final da gestão, quando ouvi do próprio Conselho e de diretores o reconhecimento pelo trabalho realizado. Foi muito interessante, nós partimos de um patamar de certo distanciamento para chegarmos ao final do mandato com uma aproximação bastante grande de

entendimento da importância do papel da Ouvidoria, tanto em relação à qualidade do trabalho dos profissionais como para o serviço prestado pela empresa como um todo.

### **A sua experiência com leitura crítica da mídia serviu de embasamento para a Ouvidoria?**

Acredito que sim. Tentei trazer esse conhecimento para a Ouvidoria. Os relatórios que produzi ao longo do mandato têm esse referencial. É uma crítica voltada para a melhoria da prestação desse tipo de serviço público. Aliás, esse conceito de serviço público na área da comunicação ainda está pouco consolidado e difundido. Comunicação é prestação de serviço e a Ouvidoria tem um papel importante na difusão desse conceito.

44

### **Como foi ser crítico da própria empresa para a qual você trabalhava?**

A Ouvidoria abre espaço para a centralização das críticas à empresa. Isso mostra a delicadeza desse tipo de trabalho. Tem que abrir espaço para a crítica, para a discussão do papel da empresa, do funcionamento dela e de seus veículos em relação ao público, tendo o cuidado de não fazer com que essa demanda seja uma crítica relacionada aos grupos de interesses políticos contrários à comunicação pública. Então, no primeiro momento, a Ouvidoria teve que tráfegar um pouco sobre ‘o fio da navalha’, tanto com essa função pública como tendo clareza de que ali não era o espaço para processos que visassem a destruição da própria empresa.

### **Há como um ouvidor se integrar ao cotidiano da prática jornalística, para que as suas críticas não sejam somente posteriores ao que já aconteceu?**

A Ouvidoria contribuiu, por exemplo, para ressaltar certas distorções existentes, como na cobertura de acontecimentos internacionais. Foi da Ouvidoria que partiu a sugestão para que a EBC enviasse uma equipe de jornalismo para Honduras, quando do golpe que tirou do poder o Presidente Manuel Zelaya, porque nós tínhamos nossos sensores, nós

captávamos através das manifestações dos ouvintes, um sentimento de que havia necessidade de uma cobertura internacional diferenciada da que era feita pelas grandes agências internacionais de notícias.

**Compete ao Ouvidor captar as críticas externas também com relação à política editorial da empresa?**

Sem dúvida. Na questão dos programas religiosos, por exemplo, nós recebemos muitas reclamações das pessoas que discordavam do fato de uma empresa pública privilegiar uma ou duas correntes religiosas em detrimento das demais. Outras críticas, mais radicais, eram no sentido de que a EBC não deveria ter nenhuma programação religiosa, por ser uma emissora pública de um Estado laico. É uma questão difícil e espinhosa que levanta forças muito poderosas da sociedade brasileira e que levamos à diretoria e depois ao Conselho. E o Conselho foi muito receptivo em relação a esse problema, tanto é que convocou audiências públicas, determinando a suspensão desse tipo de programa. Eu tenho certeza que foi um processo iniciado a partir de demandas dos ouvintes e telespectadores canalizadas pela Ouvidoria. Tudo isso está nos relatórios que produzimos. São vários os tipos de problemas detectados pelo público e que chegam a Ouvidoria. Os relatórios consolidam essas demandas.

45

**Você se referiu a relatórios. Como esses documentos foram elaborados pela Ouvidoria?**

A Ouvidoria, institucionalmente, responde ao Conselho Curador, ela é um instrumento de apoio ao Conselho Curador. Os relatórios da Ouvidoria tanto qualitativos quanto quantitativos devem ser apresentados nas reuniões periódicas do Conselho. O Conselho Curador passou a abrir suas sessões dando 15 minutos, pelo menos, para a palavra do ouvidor, e isso permanece até hoje. Durante o tempo em que estive na Ouvidoria não houve nenhum relatório que não tenha gerado debates, análises e encaminhamentos por parte do Conselho. Nosso trabalho sempre foi visto com muita seriedade e respeito.

## **E a interface com o público? Como se deu essa institucionalização?**

A internet tornou-se fundamental. É através dela que chega a maior parte das demandas. Mas é curioso como ela convive com as formas mais tradicionais de comunicação. Um exemplo: as cartas enviadas pelo correio e que chegam das regiões mais remotas do país. A divulgação desses canais de contato pelos veículos da EBC foi contribuindo gradativamente para o aumento crescente da utilização do serviço da Ouvidoria pelo público. Não são somente os profissionais que se ressentem de uma falta de cultura desse tipo de serviço. O público também precisa ser informado de sua existência e de como usá-lo.

46

## **Como você analisa o momento atual da comunicação pública no Brasil?**

Com a EBC nós demos um salto histórico. Num país em que a comunicação pública era fragmentada pelos estados e municípios foi possível institucionalizá-la nacionalmente. Acredito que existam ainda desafios enormes. Acho que o maior deles é o da presença dos sinais da TV e das rádios da EBC em todo o país, universalizados. Afinal a comunicação pública é mantida por todos os cidadãos brasileiros, e todos têm direito de ter acesso a ela. Por problemas de ordem técnica, isso ainda não é possível. Esse é o grande desafio: as empresas da EBC estarem presentes em todos os domicílios brasileiros. E o segundo é o de formar profissionais habilitados a produzir uma outra forma de comunicação, de rádio, televisão e internet, de forma distinta daquela que é produzida pelos meios comerciais.

## **Essa consciência, de trabalhar para um serviço público de grande importância, é compartilhada pelos profissionais da EBC?**

É um processo de aprendizagem. No Brasil, tanto o público como os profissionais sempre tiveram como referência o serviço comercial. Aos poucos vai sendo possível mostrar

a importância da radiodifusão pública. Só assim torna-se possível elevar a auto-estima de quem nela trabalha, acabando com antigas práticas de ter o serviço público simplesmente como trampolim para empregos na iniciativa privada.

### **E como surgiu a proposta de estabelecer parcerias com universidades?**

A ideia ao firmar um convênio era que ele fosse apenas um primeiro passo de uma cooperação maior. E a Ouvidoria foi o caminho para esta aproximação dada a sua abertura para o público. Temos que entender que a universidade faz parte desse público, que é um público qualificado cientificamente, culturalmente, então, foi uma abertura quase natural da empresa e da Ouvidoria para a academia. Mas eu acho que esse é apenas o primeiro passo. Há muito o que fazer a partir dessa aproximação, com resultados que serão com certeza positivos tanto para a empresa como para a universidade.

47

### **O convênio pioneiro com a Universidade de Brasília pode ser estendido para outras instituições?**

Eu acredito que uma empresa pública de comunicação não pode funcionar distante da academia. Deve haver uma retroalimentação entre a prática profissional da comunicação pública e a pesquisa acadêmica sobre ela. No caso do Brasil, como a comunicação pública é além de incipiente muito fragmentada pelos estados, funcionando muitas vezes de forma intermitente, muito mais como estatal do que pública, há muito que pesquisar. Cabe à academia refletir sobre isso. Tem que haver uma aproximação cada vez maior. Eu acho que esse termo de cooperação com a UnB faz parte dessa política de integração entre o fazer e o refletir e, mais do que isso, de ter também estudantes de comunicação trabalhando como estagiários.

Eles acabam fazendo essa ponte, trazendo a reflexão acadêmica para dentro da empresa e levando para a



universidade a prática da empresa. Eu acho que isso também faz parte da valorização do profissional do serviço público de radiodifusão.

**O acordo de cooperação com a UnB gerou um produto específico, o programa *Rádio em Debate*. Qual é a avaliação que pode ser feita dessa experiência?**

A EBC tem oito emissoras de rádio com perfis bem distintos. Em algumas delas o programa da Ouvidoria entra quase que naturalmente na grade da programação, em outras, não. Há o caso específico da rádio MEC FM do Rio de Janeiro, que é uma rádio voltada pra música clássica instrumental. Sempre tive o cuidado de ser o mais delicado possível com o ouvinte que está esperando e que quer ouvir música, tentando evitar que um programa com muita locução quebrasse essa expectativa e esse serviço que a gente presta ao ouvinte do Rio de Janeiro. Então buscamos uma linguagem diferenciada, introduzindo no *Rádio em Debate* peças musicais para ficar dentro do nível da programação. Não sei ainda se é a melhor solução para atender a lei que determina a existência desse tipo de programa em todas as rádios. Acredito que possam haver formas mais criativas de atender a lei sem importunar o ouvinte.

Há de outra parte o exemplo da Rádio Nacional da Amazônia, que presta um serviço inestimável para toda a região. É outro tipo de público ao qual a Ouvidoria tem que adaptar o seu trabalho. Isso vale para todas as emissoras. Eu acho que esse é um cuidado que não pode ser negligenciado de maneira alguma, o respeito ao ouvinte. Essas rádios têm público há muito tempo, você não pode entrar com um produto único. É um esforço grande, mas a linguagem tem que ser adaptada para falar com cada tipo de público buscando sempre elevar seus conhecimentos e possibilidades de realização pessoal e coletiva.

## **A cooperação entre a EBC e as universidades pode então envolver um debate mais amplo sobre a comunicação pública no Brasil?**

Sem dúvida. Acho que algumas universidades brasileiras, principalmente as particulares, mas também algumas públicas, vêm se afastando um pouco da ideia de que comunicação é um processo social que tem por finalidade melhorar o nível de cidadania das pessoas, de ampliar as visões de mundo, de estabelecer uma relação mais crítica com os poderes constituídos e de ampliar a discussão política na sociedade. Eu acho que foi ocorrendo um afastamento e todo o modelo neoliberal, que se abateu sobre o mundo, se abateu sobre o Brasil também, contaminando os cursos de Comunicação. O da UnB é uma das exceções. Mas muitos deles passaram a se voltar cada vez mais para formação de profissionais para o mercado. Há cursos que são dados em universidades públicas por empresas comerciais de mídia. Isso diminui muito a possibilidade de se discutir a função social da comunicação e muito menos o papel da comunicação pública.



# PARTE II

PRÁTICAS NA OUVIDORIA  
DA EBC



OS  
SERVIÇOS

DA

OUIDORIA

DE

RÁDIOS PÚBLICAS

COMO INSTRUMENTO

DE PRESTAÇÃO DE CONTAS E

RESPONSABILIDADE SOCIAL DA MÍDIA



# OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA DE RÁDIOS PÚBLICAS COMO INSTRUMENTO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL DA MÍDIA

FERNANDO OLIVEIRA PAULINO<sup>1</sup>

O objetivo deste texto é analisar e proporcionar parâmetros para a atuação da Ouvidoria em rádios, tomando como referência a experiência desenvolvida na Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), no âmbito das emissoras de rádio. A análise de manifestações de ouvintes permite concluir que a experiência da Ouvidoria pode ser considerada um Instrumento de Responsabilidade Social da Mídia (IRSM), dedicado não apenas ao jornalismo, mas também à música e aos demais conteúdos de entretenimento. O desempenho da Ouvidoria pode ser um IRSM porque oferece visibilidade e transparência a equívocos, questões e dilemas associados a atuação da EBC. Deste modo, estimula a discussão com os leitores, ouvintes e telespectadores e pode encorajar um hábito de crescente *accountability* entre profissionais e gestores. Por meio de parceria com a Universidade de Brasília, a Ouvidoria da

---

<sup>1</sup> Professor nos cursos de graduação e de pós-graduação da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília. Pesquisador do Laboratório de Políticas de Comunicação e Coordenador do Programa de Extensão de Ação Contínua Comunicação Comunitária. Membro da Rede Nacional de Observatórios da Imprensa (RENOI). Coordenador do Grupo Ética, Liberdade de Expressão e Direito à Comunicação e Diretor da Associação Latino-Americana de Investigadores da Comunicação. Gestor do Termo de Cooperação entre UnB e EBC. Email: paulino@unb.br



EBC buscou ser um canal de mediação, que proporciona transparência a manifestações encaminhadas, por meio do programa semanal *Rádio em Debate*.

## Instrumentos de Responsabilidade Social da Mídia

Segundo Fengler et al. (2011, p. 9) Instrumentos de *Accountability* (Prestação de Contas e/ou Responsabilidade Social da Mídia) contemporâneos podem ser classificados como: a) instrumentos estabelecidos, tais como práticas de *ombudsmen/* ouvidorias; b) instrumentos inovadores, que ocorrem na internet: tais como weblogs editoriais; websites que monitoram conteúdo de notícias; webcasts com seções voltadas para a crítica interna ou grupos de debate, *ombudsmen* online e movimentos espontâneos de crítica da mídia nas redes sociais. No Brasil, encontramos poucos instrumentos, dentre eles: a) *ombudsman* na Folha de São Paulo desde 1989, b) Códigos de Ética revistos pelos jornalistas em 2007 ([www.fenaj.org.br](http://www.fenaj.org.br)), aplicados por sindicatos e nacionalmente pela Federação Nacional dos Jornalistas, Código de Ética desenvolvido por proprietários e gestores de empresas midiáticas ([www.anj.org.br](http://www.anj.org.br)), c) crítica e análise da atuação dos veículos por instituições externas a exemplo da ANDI, Agência de Notícias dos Direitos da Infância, uma organização não-governamental especializada na pesquisa sobre a cobertura de assuntos relacionados a crianças e jovens. A ANDI também oferece formação a profissionais e estudantes. Com a criação da EBC, se introduziu a Ouvidoria na Empresa com atividades de acompanhamento do conteúdo veiculado por emissoras públicas de rádio e tevê e pela Agência Brasil ([agenciabrasil.ebc.com.br](http://agenciabrasil.ebc.com.br)).

A internet tem auxiliado a implantação de *media watchdogs*, os cães de guarda da mídia. Em 1994, foi criado o Instituto Gutenberg ([www.igutenberg.org](http://www.igutenberg.org)), uma pioneira experiência dedicada à crítica midiática. O Observatório da

Imprensa ([www.observatoriodaimprensa.com.br](http://www.observatoriodaimprensa.com.br)) é outra iniciativa dedicada à análise crítica da mídia baseada em “critérios jornalísticos, que ofereçam certa singularidade entre organizações, agindo em conformidade com o sistema de responsabilidade social da mídia no país”.<sup>2</sup> O Observatório da Imprensa foi criado por jornalistas com apoio acadêmico e mantém suas atividades, estimulando outras iniciativas. O Observatório da Imprensa é um canal dedicado à crítica jornalística, com presença regular na Internet desde abril de 1996. Em 1998, o website gera programa de TV e em 2000 também passa a fazer boletins radiofônicos. A Rede Nacional de Observatórios da Imprensa ([www.renoi.blogspot.com](http://www.renoi.blogspot.com)) surge em 2005 para estimular ações, especialmente partindo da Universidade, tais como o SOS Imprensa (<http://sosinterativo.blogspot.com.br>), projeto de pesquisa e extensão estabelecido em 1996, e *Objethos* ([www.objethos.wordpress.com](http://www.objethos.wordpress.com)). Baseados em códigos de ética, livros, pesquisas e reflexões acerca do jornalismo e da comunicação como um todo, estes media *watchdogs* brasileiros procuram contribuir com a construção de uma mídia mais veraz e equilibrada.

## O Ombudsman como IRMS

A *Ombudsmen News Organization* (ONO) lista 54 *ombudmen* em várias partes do mundo, em sua página na internet.<sup>3</sup> A experiência com o significado que hoje carrega (de um mediador que opera entre interesses distintos) foi concebida originalmente na Suécia. O cargo assim denominado foi criado em 1809 com a responsabilidade de receber e tramitar as manifestações dos cidadãos relacionadas ao funcionamento da administração pública. Na mídia, a presença de *ombudsman* surgiu como forma de promover a deontologia jornalística nas instituições de comunicação.

---

<sup>2</sup> Retirado de <http://www.forumdavos.com/partners/2012> em 18 de março de 2012.

<sup>3</sup> Retirado de <http://newsombudsmen.org/membership/regular-members>, em 18 de março de 2012.

Mário Mesquita (1998, p. 37) estabelece sete níveis de atuação do *ombudsman* na mídia: a) *Função crítica e simbólica: discute o jornal em suas próprias páginas, prolongando no espaço público o debate sobre decisões editoriais que tradicionalmente não saía das redações e do meio jornalístico;* b) *Função mediadora: estabelece uma ponte com os leitores, respondendo às reclamações e às críticas;* c) *Função corretiva: cuida da retificação dos dados inexatos e incompletos apelando se necessário para peritos;* d) *Função persuasiva: recomenda medidas destinadas a reparar atos susceptíveis de lesar os direitos dos leitores;* e) *Função pedagógica: explica aos leitores os mecanismos da produção jornalística, desde a relação com as fontes até a seleção das informações;* f) *Função dissuasiva: com sua crítica, o ombudsman, pode influenciar (eventuais) decisões dos editores e jornalistas;* g) *Função cívica: A atuação do ombudsman pode favorecer o debate sobre temas políticos, econômicos e sociais.*

De acordo com Hugo Aznar (1999), receber e atender manifestações do público é a principal função dos *ombudsmen*, “o que implica em uma importante compensação do déficit tradicional dos meios no momento de prestar a devida atenção ao público”. As queixas podem ser divididas em três grandes grupos: a) as relacionadas com erros e imprecisões de detalhes pouco importantes; b) as conexas aos equívocos mais graves e questões polêmicas sobre o tratamento das informações e outros conteúdos da mídia, e c) as de quem se viu afetado por uma notícia e não está satisfeito com ela. Idealmente, a partir de contato com as partes envolvidas, o *ombudsman* toma uma decisão guiada por códigos deontológicos, pelo manual de redação da instituição de comunicação ou por critérios associados a práticas profissionais. Após a análise do caso em questão, o *ombudsman* dá visibilidade à situação em sua coluna (ou espaço radiofônico/ televisivo) de periodicidade regular.

Nas experiências brasileiras, a coluna (ou o programa) do *ombudsman* é publicada (ou transmitida) semanalmente, proporcionando aos reclamantes e ao público em geral, uma análise com a justificativa do caso(s) em questão. Um ponto

polêmico da atuação do *ombudsman* se refere ao exercício da crítica a ser realizado, na maioria dos casos, por alguém que já estava inserido, ou atuava como profissional, na própria instituição de comunicação, algo que eventualmente levanta dúvidas constantes acerca da isenção e equanimidade de sua atuação. De qualquer maneira, a presença de um *ombudsman*, pode melhorar a imagem da instituição (Van Dalen & Deuze, 2006) e contribuir na mediação e no estímulo à criação de novas experiências de IRSM.

## **A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC)**

Em 2007, o Ministério da Cultura promoveu o I Fórum Nacional de TVs Públicas, organizado em parceria com a Associação Brasileira das Emissoras Públicas, Educativas e Culturais (ABEPEC), a Associação Brasileira de Televisão Universitária (ABTU), a Associação Brasileira de Canais Comunitários (ABCCOM) e a Associação Brasileira de Televisões e Rádios Legislativas (ASTRAL). Representantes da Radiobrás e da Associação de Comunicação Educativa Roquette Pinto (ACERP) também compareceram ao evento.

As discussões envolveram variados setores da sociedade civil, tais como acadêmicos, comunicadores, cineastas, jornalistas, dirigentes de emissoras de rádio e de televisão não-comerciais, assim como organizações dedicadas à reflexão sobre a comunicação. O Fórum se manifestou favorável à criação de um sistema de tevê pública e a Presidência da República (PR) comprometeu-se com sua implantação. Cinco meses depois do Fórum, a PR editou Medida Provisória 398, depois convertida pelo Congresso na Lei 11.652/2008, que criou a Empresa Brasil de Comunicação (EBC). A norma assinala a missão da Empresa de unificar e gerir as emissoras de rádio e tevê que estavam, até então, sob controle da Radiobrás (TV Nacional, Rádio Nacional do Rio de Janeiro, Rádio Nacional de Brasília AM e FM, Rádio Nacional da Amazônia e Rádio Nacional do

Alto Solimões) e da ACERP (TVE Rio, TVE Maranhão, Rádio MEC AM, MEC FM e MEC Brasília).

A Lei 11.652/2008 regulamentou parte do artigo 223 da Constituição Federal, que determina a complementaridade entre os sistemas estatal, privado e público e incluiu a Ouvidoria como um mecanismo de atenção ao público. Sua função precípua é complementar a atividade do Conselho Curador da EBC na gestão da Empresa, intermediando e buscando respostas dos profissionais das emissoras às críticas, reclamações e sugestões dos telespectadores, ouvintes e usuários. A lei prevê que o Ouvidor preste contas ao público através de programas semanais de pelo menos quinze minutos nas emissoras de rádio e de televisão da EBC e atue como um *ombudsman*, oferecendo críticas e sugestões para aperfeiçoar os conteúdos veiculados.

60

O Ouvidor exerce mandato de dois anos, requisito para que atue com independência em relação à Diretoria-Executiva. Uma norma interna da Empresa, autorizada pelo Conselho de Administração e pelo Conselho Curador, estabeleceu que o Ouvidor contasse com a atuação de três Ouvidores Adjuntos: um para as emissoras de rádio, um para Agência Brasil e outro para a TV Brasil (resultado da fusão entre as antigas TVE e TV Nacional).<sup>4</sup>

A Ouvidoria busca ser, então: “uma das portas principais abertas pela EBC para a sociedade. Por ela circularão as demandas, as expectativas, as sugestões, os elogios e as críticas do público ao seu veículo de comunicação. E, de volta, num processo de mão dupla, as respostas quando se fizerem necessárias. Mas não só elas. Indagações também, na medida que cabe

---

<sup>4</sup> Regina Lima é a atual Ouvidora da EBC. O serviço da Ouvidoria nas rádios resultou do Acordo de Cooperação entre a EBC e a Universidade de Brasília com professores e estudantes monitorando a programação e produzindo um programa semanal entre janeiro de 2010 e julho de 2012.

a Ouvidoria instigar o público a participar desse debate.”<sup>5</sup>

A inserção do programa da Ouvidoria, *Rádio em Debate*,<sup>6</sup> nas emissoras de rádio e na TV Brasil trouxe ainda um desafio adicional. O formato e o conteúdo devem ser atraentes o suficiente para evitar que os ouvintes e os telespectadores mudem de estação ou desliguem o aparelho durante a sua veiculação. Logo após as primeiras transmissões do *Rádio em Debate*, uma versão exclusiva foi criada para a MEC FM com efeitos de música clássica, temas e locução diferenciados e mais bem aceita pelo público da emissora acostumado a um tratamento exclusivo de linguagem e estética.

## ***Rádio em Debate: O Programa da Ouvidoria das Rádios da EBC***

De outubro de 2008 a fevereiro de 2009, houve reunião dos responsáveis pela Ouvidoria para as emissoras de rádio da EBC com os gestores das estações para definição de formato e horários de veiculação do programa da Ouvidoria. Foi decidido que o programa seria transmitido às sextas-feiras com reapresentação aos sábados. Denominado *Rádio em Debate*, a iniciativa se inspirou em práticas nacionais e internacionais<sup>7</sup> ao definir um tema<sup>8</sup> por semana relacionado

---

<sup>5</sup> Carta do Ex-Ouvidor Laurindo Leal Filho. Retirado de <http://www.ebc.com.br/ouvidoria>

<sup>6</sup> Os arquivos de áudio estão disponíveis em <http://www.radioagencianacional.ebc.com.br/assunto/radio-em-debate>. Atualizado em 18 de março de 2012.

<sup>7</sup> Principalmente a experiência portuguesa na rádio e TV públicas ([www.rtp.pt](http://www.rtp.pt)). Embora a experiência de regulamentação da radiodifusão pública no Brasil seja tardia em comparação ao contexto europeu, a experiência de Ouvidoria é contemporânea a prática iniciada nos anos 2000 em países como Espanha e Portugal. Ademais, estabelecer Termo de Cooperação com a presença de universitários fazendo a mediação com o público fortalece a busca de autonomia e equidade dos princípios da Comunicação Pública de maneira diferenciada na prática brasileira.

<sup>8</sup> Dentre eles: *O que é uma Ouvidoria de Rádio?, Rádio e Mulheres, Rádio e a programação dirigida às crianças e adolescentes, Cobertura*

às emissoras da EBC.<sup>9</sup> Mesmo sabendo e levando em conta o comum direito à informação de toda a população brasileira, há um perfil diferenciado entre as estações com transmissões de conteúdo que vão desde, por exemplo, as necessidades dos ribeirinhos e comunidades indígenas da região Norte (Rádio Nacional da Amazônia) até o público apreciador de música de concerto tocada pela MEC FM no Rio de Janeiro.

62 Durante 175 semanas, além de atender e responder as manifestações do público em relação às emissoras de rádio, foram produzidas e veiculadas mais de 250 edições do *Rádio em Debate*. O Programa transmitiu críticas, elogios e sugestões acompanhados de respostas dos gestores, opiniões de especialistas e comentários da Ouvidoria, analisando a coerência da programação em relação aos princípios e objetivos da comunicação pública determinados pela Constituição Federal e pela Lei 11.652/2008.

Percebeu-se a necessidade de conteúdo adequado à linguagem das emissoras da EBC, com contextualização de tema, entrevistas com profissionais e especialistas e inclusão de música relacionada ao assunto analisado. Mais do que se predispor a constranger por meio de aplicação de regras, o Programa buscou ser um espaço de diálogo que contribuísse para que os ouvintes se sentissem atraídos pelos desafios da comunicação pública. Essa preocupação com o conteúdo e com a forma colaborou para que fosse produzida, entre 2009 e 2012, edição especial do *Rádio em Debate* para veiculação todas as semanas na MEC FM. Essa versão se dedicou a temas exclusivos da emissora, tais como critérios para

---

*radiofônica de políticas públicas, Rádio e jornalismo internacional, Rádio e atuação das assessorias de comunicação, Rádio e Diversidade Cultural, Rádio e Diversidade Cultural, Rádio e Acesso à Informação, Rádio e Homossexualidade, Rádio e Promoção da Leitura, Uso de material produzido por Agências de Notícias, Conteúdo da programação noturna das rádios, Rádio e História e Rádio e Esporte.* Os programas estão disponíveis em <[www.radioagencianacional.etc.com.br](http://www.radioagencianacional.etc.com.br)> na seção do *Rádio em Debate*.

9 Rádio Nacional do Rio de Janeiro, Rádio Nacional AM Brasília, Rádio Nacional FM Brasília, Rádio Nacional da Amazônia, Rádio Nacional do Alto Solimões, Rádio MEC AM, Rádio MEC FM e Rádio MEC Brasília.

seleção da música de concerto e programas voltados para a educação musical.

No que se refere a queixas sobre o conteúdo jornalístico, a Ouvidoria tomou como referência Manual de Redação (Manual de Jornalismo da Radiobrás,<sup>10</sup> publicado em 2006, que vigorou até 2013 com a criação do Manual de Jornalismo da EBC,<sup>11</sup> e o Código de Ética dos Jornalistas Brasileiros. *O Rádio em Debate* também ofereceu espaço a questões relacionadas à independência e integridade do jornalismo em rádios públicas, evitando interferência governamental tanto nos temas abordados quanto na cobertura realizada. O balanço sobre equidade e autonomia jornalística foi fundamental para acompanhar e aperfeiçoar a cobertura das eleições e do período pré-eleitoral de 2010 e de 2012, além da atenção dada às atividades dos Poderes Públicos.

63

As manifestações dos ouvintes não se restringiram a questionar o material informativo publicado. Na média, menos de 50% das 584 analisadas tratavam de questões deontológicas relacionadas à produção jornalística. A outra metade tratava majoritariamente de manifestações voltadas a dúvidas sobre o funcionamento da EBC, a questões técnicas ou dúvidas relacionadas a escolhas estéticas. Dentre eles, critérios de seleção musical das emissoras, tema amplamente debatido e que contribuiu para a definição de planos editoriais e musicais pelos gestores das emissoras.

Como metodologia de trabalho, diariamente, a equipe universitária acompanhou o conteúdo veiculado por meio de amostra rotativa da programação das emissoras da EBC. Para isso, os estudantes e professores envolvidos utilizaram e extraíram áudio de *software* que grava a programação das emissoras da EBC. O monitoramento também foi realizado por

---

10 Disponível em <http://www.jornalismodigital.org/wp-content/uploads/2010/05/Manual-de-Jornalismo-Radiobras.pdf>. Atualizado em 18 de março de 2012.

11 Disponível em: <http://www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/sala-deimprensa/2013/04/faca-o-download-gratuito-do-manual-de-jornalismo-da-ebc>



meio de diálogo com os ouvintes que contatam a Ouvidoria através de carta, email, telefone ou de contato pessoal. Também foi fundamental desenvolver parceria com a equipe da Central do Ouvinte (Nacional de Brasília) e da Central de Atendimento ao Ouvinte (CAO) da Rádio MEC. As duas centrais repassaram manifestações e contatos do público que também serviram de referência para o contato com os profissionais e a produção do *Rádio em Debate*.

De posse de demanda encaminhada pelo público ou percebida pelos universitários, a equipe ouvia o conteúdo veiculado e entrava posteriormente em contato com os gestores da emissora para solicitar algum comentário sobre a questão apontada. Os coordenadores e gerentes das rádios dialogavam com os profissionais relacionados direta ou indiretamente ao tema e encaminhavam resposta à manifestação no prazo de até sete dias.

Paralelamente ao processo de envio e recebimento de mensagens, a equipe universitária pesquisava sobre práticas internas e externas à EBC que poderiam servir de referência para amadurecer a análise e subsidiar edição do *Rádio em Debate*. Dessa forma, mais do que ser um canal de expressão vexatória de falhas que poderiam até reiterar os prejuízos causados por equívocos transmitidos, o programa buscou ser um ambiente de reflexão e diálogo pedagógico adequado às tarefas da radiodifusão pública. A pesquisa dos universitários incluiu gravação de entrevistas com os profissionais, com especialistas, com ouvintes e recuperação de conteúdos históricos que ilustraram o Programa junto com a intervenção dos gestores.

O estímulo ao debate e a preocupação com a qualidade do Programa contribuíram para que houvesse convite da Coordenação da Radioagência Nacional ([www.radioagencianacional.ebc.com.br](http://www.radioagencianacional.ebc.com.br)) para que o *Rádio em Debate* fosse disponibilizado no banco de dados da Radioagência. Desde maio de 2009, as edições estão online, permitindo que rádios de várias regiões do Brasil façam o download e

retransmitam o programa. Houve registros médios de acesso semanal por mais de 60 estações de rádio.

A seguir, são apresentados alguns exemplos de manifestações do público que foram decisivas no aperfeiçoamento das rádios públicas e que demonstram o quanto a participação do público pode ser fundamental para a gestão das emissoras.

O retorno das transmissões esportivas pela Rádio Nacional foi atitude elogiada por ouvintes que felicitam a iniciativa, mas costumam indicar a necessidade de ampliação da equipe de esportes da EBC, algo em curso na EBC que passou a transmitir e cobrir competições esportivas. Ouvintes também manifestaram o desejo de que houvesse o retorno da teledramaturgia na programação das emissoras, sobretudo na Nacional do Rio, estação que continuamente recebe demanda relacionada ao acesso a seu material de arquivo.

A Ouvidoria recebeu críticas à qualidade do sinal das emissoras, problema presente, sobretudo, na transmissão em Ondas Curtas da Nacional da Amazônia, algo que, segundo os responsáveis técnicos, envolve contínuo investimento da EBC em equipamentos.

Ouvintes da Nacional Brasília FM questionaram a formação de rede do Nacional Informa que, nas horas cheias, interrompia a programação musical com a transmissão de notícias. Tal demanda foi levada em conta em ajuste por parte da então Diretoria de Jornalismo e da Coordenação da Nacional FM que suspendeu a rede obrigatória e possibilitou que a rádio veiculasse notícias depois de transmitir músicas na íntegra. A Ouvidoria também dialogou com produtores culturais de Brasília. Um deles sugeriu que a programação da Nacional FM incluísse maior diversidade musical, algo que foi posteriormente encaminhado pela criação do programa *Música do Mundo* que começou a ir ao ar em 2010. A partir de demanda dos ouvintes, o site [www.radiomec.com.br](http://www.radiomec.com.br) passou a oferecer Planilha Musical do conteúdo veiculado na MEC FM e a possibilidade dos ouvintes escutarem alguns programas via podcast e sugerirem online músicas para a programação.

O *Rádio em Debate* também prestou informações sobre o Selo Rádio MEC, correção de conteúdo jornalístico veiculado (com o uso de informações desconstruídas de Agências de Notícias) e sugestões de diversificação da programação noturna da MEC FM.

No que se refere à Nacional AM, à FM Brasília e à Nacional da Amazônia e à Nacional do Alto Solimões, vale realçar manifestações que versaram sobre a possibilidade de que sejam realizadas parcerias entre a Empresa Brasil de Comunicação e organizações interessadas em produzir programas ou eventos conjuntamente. Nesse sentido, é possível destacar o contato da direção da Escola de Música de Brasília à Nacional FM e a viabilização do Festival Parque Sucupira de Música (organizado pela Rádio Comunitária Utopia FM, com o apoio da EBC, em parceria com o Ministério do Meio Ambiente e a Universidade de Brasília), demonstrando que a tarefa da radiodifusão pública também perpassa a produção compartilhada de conteúdos e procedimentos.

Num cenário de crescente convergência tecnológica e crescimento de canais de interação entre as emissoras e os profissionais, os gestores da EBC tem a oportunidade de criar e fortalecer maneiras para que as informações encaminhadas pelo público possam aperfeiçoar os fluxos e procedimentos na produção, distribuição e acesso aos conteúdos desenvolvidos. O crescimento do uso de redes sociais, por exemplo, traz o desafio adicional de como tratar profissionalmente não só as mensagens encaminhadas diretamente à Ouvidoria, mas também de fazer um trabalho proativo de levantar e analisar manifestações expressas em perfis, blogs e enviadas diretamente para os profissionais das emissoras. Levando em conta tal realidade, a equipe universitária sistematizou o capítulo seguinte *Parâmetros para a Ouvidoria da EBC*, que também pretende guiar discussões estratégicas sobre a programação das emissoras públicas de rádio por meio de escuta permanente com os ouvintes.

Um desafio adicional aos gestores da EBC é estabelecer espaços presenciais e semi-presenciais de interação com o público. Para isso, é essencial o esforço de realização de Audiências Públicas e constituição de conselhos de leitores, tema presente no próximo capítulo, e de transmissão online, com canais de interação, de debates e reflexões sobre as rotinas de produção, transmissão e acesso aos conteúdos.

## Conclusão

A experiência na Ouvidoria da EBC demonstra que a atuação dos *ombudsmen* é capaz de motivar o debate com os leitores, ouvintes e telespectadores, assim como de fomentar uma cultura de maior prestação de contas por parte dos profissionais e gestores. A iniciativa também pode estimular um crescente exercício de rigor e cuidado por instituições públicas de comunicação e de seus profissionais a partir da reflexão e do contato com as manifestações de ouvintes e de especialistas.

As atividades desenvolvidas pela parceria UnB e EBC na Ouvidoria buscaram ser um canal de mediação e diálogo, proporcionando visibilidade à maioria das questões demandadas por meio do programa semanal *Rádio em Debate*. O Termo de Cooperação também possibilitou o contato de universitários com atividades de ensino, pesquisa e extensão relacionados à Comunicação Pública, situação favorável ao aperfeiçoamento das atividades e à formação de profissionais.

A partir de documentos deontológicos (por exemplo, Manual de Jornalismo da Radiobrás e Código de Ética dos Jornalistas Brasileiros), de acordos dos quais o Brasil é signatário (tais como a Declaração Universal dos Direitos Humanos e a Convenção sobre a Proteção e Promoção da Diversidade das Expressões Culturais), dos princípios estabelecidos pela Lei 11.652/2008 e de planos editoriais das emissoras, buscou-se construir parâmetros

que apontem caminhos para as rádios da EBC, também tomando como referência as manifestações enviadas pelo público e as entrevistas com radialistas e especialistas veiculadas pelo Programa.

A participação do público pode crescer com uma atuação que estimule continuamente o envio de manifestações e que promova a comunicação com os gestores e os profissionais das rádios. Ademais, é essencial que a Ouvidoria e os responsáveis pelas emissoras levem em conta as possibilidades de interação apresentadas pelas redes sociais. Tais canais trazem o desafio de estabelecer tratamento profissional e institucional contínuos. Outras iniciativas de prestação de contas, tais como audiências públicas e a formulação de conselhos de leitores, ouvintes e telespectadores podem também ser empreendidas com o intuito de fortalecer a comunicação pública.

## REFERÊNCIAS

- AZNAR, H. (1999). *Comunicación responsable: deontología y autoregulación de los medios*. Barcelona: Ariel.
- BERTRAND, C. J. (2002). *O arsenal da democracia: Sistemas de Responsabilização da Mídia*. Bauru: EDUSC.
- FENGLER, S.; EBERWEIN, T. LEPIK-BORK, T. (2011). *Mapping media accountability – in Europe and Beyond*. Köln: Herbert von Harlem Verlag, pp. 7-21.
- HIMELBOIM, I.; LIMOR, Y. (2008). Media perception of freedom of the press: A comparative international analysis of 242 codes of ethics. *Journalism*, 9 (3), pp. 235-246.
- McQuail, D. (2003). *Media Accountability and Freedom of Publication*. Oxford and New York: Oxford University Press.
- MESQUITA, M. (1998). *O Jornalismo em Análise – A coluna do Provedor dos Leitores*. Coimbra, Minerva.
- OLIVEIRA, M.; PAULINO, F. O. (2012). O ombudsman nos meios públicos de comunicação em Portugal e no Brasil: da promessa de uma ética participada aos desafios cotidianos, in: LEDO, Margarita; LÓPEZ, Xosé e SALGUEIRO, María. *Anuário Internacional de Comunicação Lusófona 2012: Medios Púbcos e espazo lusófono*. Santiago de Compostela, Agacom. Disponível em <<http://www.lusocom.org/pt/livro/109>>
- PAULINO, F. O.; LEAL FILHO, L.; DA SILVA, L. M. (2013) Radio Ombudsman Services of Brazilian Public Radio (EBC) as Media Accountability Instruments. *Central*

*European Journal of Communication*, v. 5, p. 275-283, 2012. Disponível em: [http://ptks.pl/cejc/wp-content/uploads/2013/01/CEJC\\_Vol5\\_No2\\_Filho.pdf](http://ptks.pl/cejc/wp-content/uploads/2013/01/CEJC_Vol5_No2_Filho.pdf)

PAULINO, F. O. (2010). De Ouvinte a Ouvidor: responsabilidade social da mídia e parâmetros de atuação da Ouvidoria das Rádios da Empresa Brasil de Comunicação (EBC). In CHISTOFOLETTI, R. (Org.) (2010). *Vitrine e vitraço: Crítica de Mídia e Qualidade no Jornalismo*. Covilhã: Livros LabCom, p. 95-110. Disponível em: < <http://www.livroslabcom.ubi.pt/book/5>>

PAULINO, F. O (2008). *Responsabilidade Social da Mídia: Análise conceitual e perspectivas de aplicação no Brasil, Portugal e Espanha*. Brasília: UnB. Disponível em: <[http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=3282](http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3282)>

PAULINO, F.O (2007). Comunicação e Responsabilidade Social: modelos, propostas e perspectivas. In: RAMOS, M.; SANTOS, S. (Org.). *Políticas de Comunicação: buscas teóricas e práticas*. São Paulo: Paulus, 2007, v. 1, p. 177-200.

DA SILVA, L. M.; PAULINO, F. O. (2007). *Media accountability systems: Models, proposals and outlooks*. *Brazilian Journalism Research*, 3, pp. 137-153.

*A Ouvidoria da EBC*. Retirado em 14 de fevereiro de 2011, de [www.ebc.com.br/Ouvidoria](http://www.ebc.com.br/Ouvidoria).

VAN DALEN, A.; DEUZE, M. (2006). Readers' advocates or newspapers' ambassadors? Newspapers ombudsmen in the Netherlands. *European Journal of Communication*, 21, 4, pp. 457-475.

# PARÂMETROS PARA A OUVIDORIA DA EBC

LUIZ MARTINS DA SILVA<sup>1</sup>

Em se tratando de uma empresa pública, há uma premissa a ser levada em conta como ponto de partida para qualquer debate sobre os procedimentos de uma ouvidoria: o investimento é público e o retorno do mesmo deve reverter-se em benefício do público. Este é, portanto, um diferencial importantíssimo num exercício de elaboração de parâmetros para a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação.

No caso da EBC, a primazia do ato de ouvir deve estar centrada no cidadão. Que não é o cidadão-consumidor, mas o cidadão-contribuinte, em síntese, esse *status* de soberania civil: o patrão é o cidadão. Temos, porém, de evitar que a cidadania seja transformada numa abstração, tal como abstrações são macrovalores como: o Estado, a Sociedade, a Comunidade, o Público. Pertinente lembrarmos a célebre ironia imortalizada nas Ciências Sociais pelo sociólogo francês Pierre Bourdieu: “A opinião pública não existe”. E um dos motivos pelos quais ele resistiu em enxergá-la como algo empírico foi a constatação do quanto eram tantos os que falavam em nome dela.

O Estado, quando o procuramos, vamos encontrá-lo quando ele tem faces humanas, funcionários, rostos e nomes de responsáveis, literalmente, pessoas que respondem. A Sociedade deixa de ser abstração, ironicamente, à medida que se vai dessocializando, em partes: movimentos, associações, grupos, famílias e, por fim, seres portadores de

---

<sup>1</sup> Professor da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília. Fundador e Coordenador do Projeto de Pesquisa e Extensão SOS-Imprensa. Membro da Rede Nacional de Observatórios da Imprensa (RENOI). Email: silvalmd@unb.br



direitos. E o mais elevado de todos os *status* de uma pessoa é o de Ser e, a partir dessa essência, construir identidades: ser humano, ser brasileiro, ser cidadão, ser contribuinte e ser usuário de um serviço público. O contribuinte é o usuário dos serviços prestados pelo Poder Público deve ser ouvido. Mas, quando e como?

Em geral, os serviços de atendimento são passivos e responsivos. Se em determinado expediente ninguém ligou, escreveu, ou depositou alguma sugestão, tanto melhor. Em conformidade com esse padrão, as organizações oferecem os serviços do tipo SAUs ou SACs: serviços de apoio ao usuário, serviços de atendimento ao cidadão (ou ao consumidor, ou ao cliente etc). Nessas modalidades, o público (ente abstrato) se materializa através de um “chato”, aquele que apareceu para reclamar. E sugestão seria eufemismo para queixa. Elogios? Ah! Esses, de preferência num quadro, para visibilidade geral. Tais sistemas, no entanto, já são um avanço, pois quando não existem ou são apenas figurativos, o jeito é procurar a imprensa, que, nas últimas décadas, tem criado espaços para reclamações e até gritos. O jornal *Correio Brasileiro* tem, há bastante tempo, colunas do tipo: “Grita Geral”; “Grita do Consumidor”. Certa vez, participando de uma mesa que debatia as funções do Ouvidor, estava ao meu lado o *ombudsman* de uma estatal, mais especificamente de uma companhia de água e saneamento. E, então, como é o seu trabalho? Cochichei. Ao que respondeu. Em geral, “eles” ligam primeiramente para emissoras de rádio. E as rádios encaminham para mim as queixas. Ora, dispondo aquela empresa de um ouvidor, por que os usuários preferiam ligar para programas de rádio? Certamente, porque a mídia amplia de forma agônica as demandas da população. Mas há um lado compensador. As respostas às críticas, num meio massivo, atingem uma coletividade. E os esclarecimentos seguem até para quem não se queixou.

Andar aos gritos não é de bom decoro. Inimaginável um balcão onde haja uma placa: “Grite, aqui”. Risível seria também algo assim: “Proibido gritar neste local”. Lamentavelmente, por vezes os cidadãos têm de andar aos berros, sair às ruas empunhando faixas, interditando vias, queimando pneus,

depredando... Bem, nesses casos, é comum o que se pretendia ser manifestação desandar para a desordem. Não raro, o desespero ou a indignação do público resultam em situações que atraem tropa de choque, gás de pimenta e outras circunstâncias em que a resposta do Estado é a do 'uso da força legal no estrito cumprimento do dever'. Estágios limítrofes significam, com certeza, mais do que a falta de canais institucionais para atendimento, representam a inexistência de diálogo. E como pensar uma ouvidoria que faça parte do cotidiano e das rotinas produtivas de um órgão público?

Em primeiro lugar, é preciso não perder de vista que o Ouvidor Público é um representante do público, facilmente localizável e identificável. Ao contrário, portanto, de atendimentos impessoais do tipo: disque 1 para tal alternativa; 2, para outra; 3, para... Lá pela 5ª alternativa, já se provará uma falsa promessa, a de que se trata de um canal de intersubjetividade, conceito tão na moda nos contextos democráticos e civilizados. A impessoalidade forma com a moralidade e a publicidade a tríade que caracteriza o serviço público. No caso do Ouvidor, ele tem de ser pessoal (não no sentido de parcial), deve ter voz e duas grandes orelhas: uma, que ouve de fora para dentro; e, outra, que ouve de dentro para fora. Para que seja impessoal, no sentido da isenção, é preferível que não pertença diretamente aos quadros com os quais irá ser o portador de críticas, queixas e sugestões. Pois, findo o mandato, terá de encarar no dia-a-dia àqueles a quem dirigiu questionamentos da qualidade dos serviços prestados ao público. Uma forma de se evitar esse tipo de constrangimento é o convite a uma pessoa notória, mas de fora, para representar a sociedade junto à organização, no caso, a EBC. Sim, porque em se tratando de um ente público, o Ouvidor é um representante da sociedade, ao mesmo tempo em que funciona como interface da organização perante os seus públicos: o externo e o interno. Daí, a lembrança tautológica de que tem duas orelhas, claro, orelhas institucionais. Mas é preciso que esse sistema de mão dupla seja institucionalizado. Já existe, digamos, uma cultura do

assunto, dos modos de fazer, que remontam aos mais antigos ouvidores e *ombudsmen*.

Em 1998, tive a oportunidade de apresentar num congresso um trabalho intitulado “Imprensa, subjetividade e cidadania”, no qual analisava formas e estágios de relacionamento entre veículos de comunicação e sociedade. Sugeri, então, uma escala de modelos, em seis estágios:

**Grau 1:** a empresa designou um profissional de seus quadros (*interna corpore*) e atribui-lhe a missão de representar os interesses do público, o que pode ser feito mediante imunidade e mandato. Tanto pode ser a figura do *ombudsman*, quanto do ouvidor, entre alternativas.

**Grau 2:** a empresa (ou organização) recrutou na sociedade uma pessoa notória, capaz de ser reconhecida como representante do interesse público. É, por exemplo, o *ombudsman* que não é funcionário da casa. Depois do seu mandato, não estará exposto aos eventuais ressentimentos e sequelas resultantes dos interesses contrariados durante o exercício do seu mandato.

**Grau 3:** em nome do pluralismo, a empresa abriga uma representação colegiada do público, um conselho misto, uma amostra representativa dos mais variados segmentos da sociedade, mas ainda sob seu controle: nomeação e gestão a seu critério. São, por exemplo, os conselhos de leitores, mas criados e controlados de forma endógena.

**Grau 4:** a empresa se expõe permanentemente a avaliações externas que lhe são dirigidas por organizações independentes, criadas mediante formas associativas: associação de leitores, clube de leitores, associação de telespectadores, observatórios, *media watchers*, SOS, disques, etc. Estes mecanismos atuariam como ouvidorias públicas independentes da Ouvidoria da própria organização, mas cooperantes com a Ouvidoria da organização.

**Grau 5:** a empresa/organização se filia a uma Alta Autoridade, ou a um Conselho Superior, alguma modalidade de órgão público, porém não estatal, de composição plural e representativa da sociedade. Contribui para mantê-lo e acata suas decisões, que são consensuais (e não jurídicas). São formas corporativas de auditoria.

**Grau 6:** sem prejuízo dos graus anteriores a empresa cria mecanismos de interação com o público, a exemplo dos serviços online para a recepção de pautas e mensagens para dar retorno às mesmas. Nesse nível, o público é colaborativo e corresponsável pela qualidade dos serviços prestados por uma organização.

Em relação à EBC, coube-nos, numa etapa de execução de um acordo de cooperação com a Universidade de Brasília, apresentar sugestões de sistematização de procedimentos para que a Ouvidoria da empresa possa contar com um Sistema de Acompanhamento de conteúdos e, com isto, ter facilitado o seu trabalho, tanto no atendimento de “demandas” dos públicos leitores-radiouvintes-telespectadores, quanto na construção metodológica de amostras das opiniões desses usuários. Isto, para que a Ouvidoria da EBC funcione também de forma proativa, ou seja, não sendo meramente reativa às críticas e sugestões. Como se sabe, desde o advento do conceito de “maioria silenciosa”, parcelas significativas das audiências não se manifestam. Já a teoria da “espiral do silêncio”, formulada pela pesquisadora alemã Elisabeth Noëlle-Neumann, boa parte do público expressa opiniões diferentes do que realmente pensa na intimidade. Há, portanto, pessoas que se intimidam em revelar publicamente quais são os seus gostos e escolhas políticas. Acabam respondendo em favor do que julgam ser, publicamente, o mais aceitável. Um viés como este demonstra o quanto uma organização não deve avaliar os seus produtos e a sua imagem confiando tão somente em sondagens de opinião. Uma forma de compensar tais desvios seria a criação de formas permanentes de consulta a diferentes segmentos de seus públicos.

Para que a pessoa designada para a Ouvidoria da EBC conte com uma equipe e um suporte de rotinas e procedimentos, e de modo a cumprir com o melhor desempenho as suas atribuições legais, foi projetado um cenário em que disponha de um Sistema de Acompanhamento. Primeiramente, no entanto, foram pontuadas algumas das características da própria natureza de um órgão como a EBC.

A Empresa Brasil de Comunicação é uma organização singular. Uma decorrência natural é que abrigue um modelo singular de ouvidoria. Trata-se, portanto, de uma singularidade dentro de outra. Singular é a EBC por ser um ente público, sob a égide do Estado, mas que também presta, por contrato, serviços ao Governo: Poder Executivo Federal. Seu principal cliente, no entanto, é a Sociedade como um todo, e os cidadãos brasileiros, a quem se destina, por lei e missão. A Ouvidoria da EBC, além de estar atenta a esse perfil multifacetado, adiciona-lhe uma singularidade a mais, por oferecer um serviço participativo, isto é, ouve o seu público sobre o que ele, *a priori*, deseja de um Sistema Público de Comunicação. Vai muito mais além do que ser um escaninho para queixas e sugestões.

A Ouvidoria da EBC difere, portanto, dos sistemas usuais de atendimento: ao cliente, ao consumidor e ao usuário. E mesmo como um sistema de atendimento ao cidadão tem uma peculiaridade, é proativo. Não se limita a ficar passivamente esperando que apareçam as críticas por parte dos seus públicos. Pretende ser uma ouvidoria avançada, pois quer, na medida do possível e do viável, ter o público como coprodutor de conteúdos e como corresponsável por eles, já que uma das finalidades da Ouvidoria da EBC é a de proporcionar ao público uma forma de controle (o que não significa censura) sobre a qualidade da programação (no que se refere aos seus propósitos, constitucionalmente delimitados).

A Ouvidoria da EBC foge, portanto, do padrão seguido pelos serviços congêneres de mercado que, em geral, declaram estar a serviço da sociedade, mas a prioridade se volta para as estratégias de marketing das empresas ou das organizações

às quais pertencem. Entre as funções precípuas das ouvidorias comuns está o amaciamento de conflitos entre os interesses endógenos e os da população, esgotadas as possibilidades diretas de entendimento entre as partes. Acabam por se desempenhar mais como instrumento de detecção de inclinações do público do que como representação da sociedade junto à mesma.

A Ouvidoria da EBC, sem se esquivar de intermediações e sem deixar de ser uma antena sensível aos sinais dos públicos e das audiências, pretende zelar tanto pelo cumprimento das atribuições legais de um Sistema Público de Comunicação quanto da possibilidade de que a sociedade possa contribuir com a consolidação do mesmo, especialmente nele encontrando o que não é rarefeito nas programações comerciais de radiodifusão, ou seja: conteúdos educativos, culturais, informativos e de um lazer não ofensivo ao decoro, especialmente das crianças e dos jovens. Conteúdos de “besteirol” e de “baixaria”, por mais que angariem altos índices de audiência, definitivamente não podem fazer parte da produção, da programação e da distribuição de produtos e serviços a cargo de um Sistema Público de Comunicação.

É de se esperar, portanto, que a Ouvidoria da EBC seja um canal aberto à sociedade brasileira, para que a população tenha como cobrar de um Sistema Público de Comunicação o atendimento às determinações constitucionais e aos princípios, valores, objetivos e diretrizes aos quais se subordina, entre eles, os seguintes:

- promoção do acesso à informação; da livre expressão do pensamento; da criação; e da comunicação;
- respeito aos valores éticos e sociais da pessoa e da família;
- não discriminação: religiosa, política, filosófica, étnica, de gênero e de orientação sexual;
- observância da ética jornalística;
- autonomia em relação aos poderes públicos, religiões e grupos econômicos;
- finalidades educativas, artísticas, culturais, científicas e informativas;

- participação plural da sociedade civil no controle da aplicação dos princípios do sistema público de radiodifusão;
- compromisso com o desenvolvimento da consciência crítica do cidadão;
- fomento à construção da cidadania, à consolidação da democracia e à participação da sociedade nesses processos;
- expressão da diversidade social, cultural, regional e étnica;
- cobertura jornalística capaz de respeitar a pluralidade de idéias e de percepções da realidade e dos fatos.

Para que a Ouvidoria da EBC cumpra o seu papel – diferenciado e avançado –, torna-se necessário que se aparelhe para tal. Primeiramente, com dois sistemas de audição, literalmente, duas orelhas, uma, voltada para fora; outra, para dentro. Que seja capaz de ouvir, tanto as manifestações que vêm do público externo, quanto as observações que emanam do público interno, aquelas oriundas de todo um quadro de profissionais que estão na base na produção e da veiculação de conteúdos midiáticos difundidos pela EBC para todo o país. E que seja capaz de funcionar como ponte e não como curto-circuito de insatisfações, de um lado ou de outro. Se tanto o público externo quanto o interno têm o mesmo propósito, que é o de atingir uma comunicação pública de qualidade, porque haver dissensões? A expectativa é de que os dois lados sejam cooperativos. É justo registrar que a EBC divulga com muita frequência nos intervalos de sua programação “chamadas” que convidam o público a ser participativo, por meio da Ouvidoria. O que se propõe, no entanto, é que a EBC vá mais além. Conheça os seus públicos e extraia dele “auditores” dispostos a cooperar com o controle de qualidade dos conteúdos oferecidos. Isto requer, porém, muito mais do que a divulgação de números e endereços para contatos.

O aparelhamento de uma ouvidoria nos moldes pretendidos pela EBC requer, para além dos canais padronizados (0800, e-mail, site, redes sociais), o planejamento

e a implantação de um Sistema de Acompanhamento de Conteúdos Midiáticos, capaz de reunir recursos humanos e técnicos de modo a fornecer à Ouvidoria da EBC os subsídios para os seus desempenhos, ou seja, uma pluralidade de afazeres e produtos, entre eles: boletins, relatórios, avaliações, publicações e, claro, os contatos com os públicos da organização. Entre os produtos resultantes de um termo de cooperação firmado entre a EBC e a Universidade de Brasília está o programa *Rádio em Debate*, por meio do qual ouvintes e especialistas são consultados. O novo sistema proposto, no entanto, acrescentaria uma série de ferramentas para qualificar o trabalho da Ouvidoria da EBC. Dependendo do sucesso desse piloto, inicialmente limitadas ao meio radiofônico, o novo suporte seria estendido aos demais segmentos midiáticos.

79

O Sistema de Acompanhamento de Conteúdos da EBC (SAC-EBC) foi encaminhado como proposta à Ouvidoria da empresa, no início de 2012, no contexto do acordo da EBC com a Universidade de Brasília. Foi sugerida a assinatura de convênios semelhantes com outras instituições universitárias. Existem no Brasil milhares de cursos de Comunicação, sendo que aproximadamente 50 deles mantêm cursos de pós-graduação e parcela significativa contando com doutorados, linhas de pesquisa e quadros de pesquisadores. Numerosos pesquisadores se dedicam a temas como: jornalismo público, comunicação pública, sistemas de radiodifusão, leitura crítica da comunicação e educomunicação. Pertinente, portanto, inferir que há um enorme potencial de cooperação entre a EBC e o meio acadêmico.

Firmados os protocolos necessários com as instituições cooperantes, o SAC-EBC teria a sua fase experimental testada junto às emissoras de rádio da EBC, em Brasília e na Amazônia. O desdobramento seria a ampliação desse sistema para o restante das rádios da EBC e, posteriormente, para todos os veículos da empresa: rádio, TV e agência. Note-se, porém, o esforço em se propor, não mais um SAC nos moldes



correntes e criticados pela sua unilateralidade, mas um serviço de auditagem com a participação de extratos representativos do público. Foram propostos os seguintes objetivos para o SAC-EBC:

**Geral:**

Fornecer elementos para acompanhamento de conteúdos midiáticos da EBC (experiência-piloto – meio rádio).

**Específicos:**

- Fornecer elementos para a elaboração de relatórios da Ouvidoria da EBC.

- Fornecer elementos para facilitar o trabalho da EBC nas suas interações com os seus públicos, incluindo a criação e manutenção de um Cadastro de Ouvintes, “Auditores Voluntários”, a serem consultados para a realização de sucessivas sondagens de opinião sobre a qualidade de programas da EBC.

- Fornecer elementos para o planejamento, produção, execução e acompanhamento do programa *Rádio em Debate*.

- Fornecer elementos para a elaboração de um livro eletrônico anual sobre o trabalho da Ouvidoria da EBC, suas interações com o público e avaliações dos conteúdos midiáticos veiculados.

A proposta foi a de que a Ouvidoria da EBC e as Ouvidorias Adjuntas (Rádio/TV/agência) venham a funcionar, mediante acordos de cooperação, com o apoio de equipes externas, situadas em universidades e compostas por professores, pós-graduandos e graduandos. Estas equipes produziriam subsídios tanto para um monitoramento – quantitativo e qualitativo – dos conteúdos midiáticos oferecidos à população, quanto para a produção de elementos destinados às manifestações da Ouvidoria em seus espaços de interlocução com os públicos: de rádio, TV e agência.

A principal inovação proposta para o referido Sistema consistiu na sugestão de que viesse a ser criado um cadastro de pessoas representativas dos mais variados segmentos de radiouvintes, telespectadores e leitores da EBC, capazes de

funcionar como “auditores externos” das programações de rádio e TV e dos conteúdos fornecidos pela Agência Brasil. Esse contingente de pessoas “colaborativas” seria rotineiramente sondado pelas equipes conveniadas e estimulado a opinar sobre a qualidade dos conteúdos da EBC.

Foi proposto para o referido Sistema uma série de “rotinas produtivas”, contemplando as seguintes etapas:

- a) monitoramento de conteúdos;
- b) elaboração de relatórios preliminares;
- c) sondagens junto a extratos representativos dos públicos (consultas a auditores/ouvintes/telespectadores/leitores cadastrados);
- d) elaboração de subsídios para as manifestações dos Ouvidores (rádio, TV e agência) em seus espaços de interlocução com os usuários dos serviços da EBC nos seus variados segmentos;
- e) elaboração de subsídios para os relatórios semestrais e anuais da Ouvidoria (em seus respectivos segmentos: rádio, TV e agência).

O SAC/EBC funcionaria sem prejuízo das manifestações espontâneas do público, por meio dos canais já em funcionamento: cartas, e-mails e telefonemas (diretos ou pelo 0800). Assim, além de realizar as suas próprias auditagens, os Ouvidores da EBC contariam rotineiramente com amostras de opinião colhidas junto a extratos representativos dos públicos da Empresa. Essas duas fontes de avaliação dos conteúdos midiáticos fornecidos pela EBC serviriam, por sua vez, para interlocuções junto aos corpos funcionais e diretivos da empresa a respeito da qualidade das programações e noticiários. Propõe-se, portanto, uma ouvidoria avançada e proativa, e não apenas um mecanismo a ser deflagrado em casos de insatisfações manifestas. Propõe-se que a Ouvidoria conheça também as satisfações e possa contribuir para que o Brasil venha a consolidar um amplo e efetivo Sistema Público de Comunicação.

Para o trabalho dos professores, pós-graduandos e graduandos envolvidos nas propostas mencionadas foram sugeridas as seguintes ferramentas e procedimentos:

1. **GUIA DE PRINCÍPIOS:** para classificação e monitoramento de conteúdos midiáticos da EBC. Este Guia teria como base a legislação e as normas que dispõem sobre as competências e atuações da EBC, bem como as recomendações contidas no seu Manual de Jornalismo. Serviria para orientar as equipes avaliadoras de conteúdos midiáticos e para a condução das entrevistas com as pessoas representativas dos públicos da EBC, a serem consultadas mediante sondagens. Conteriam indicações para que as equipes avaliadoras assinalem nas FICHAS de avaliação quais são os VERIFICADORES DE QUALIDADE encontrados nos dois procedimentos: a) na análise de conteúdos difundidos pela EBC; e b) quando das consultas às pessoas integrantes do CADASTRO de “auditores externos”.
2. **Ficha MODELO A** para registros resultantes da escuta de conteúdos veiculados pelas rádios (monitoramento direto de conteúdos). Desta ficha constariam as categorias (afirmativas e negativas) a serem assinaladas – baseadas no Guia de Princípios.
3. **Ficha MODELO B** para registros resultados de sondagens de opinião junto aos “auditores externos” cadastrados. Nesta ficha constariam as categorias (afirmativas e negativas) a serem assinaladas – baseadas no Guia de Princípios.
4. **CADASTRO** de ouvintes/telespectadores/leitores, a serem contactados pelos pós-graduandos e graduandos. Cada um dos “meios” explorados pela EBC – rádio, TV e agência –, contaria com o seu CADASTRO DE AUDITORES EXTERNOS e com um sistema de rodízio de consultas junto aos mesmos (rodadas de auditoria).
5. **Guia de orientação de pós-graduandos** e graduandos com vistas à sistematização de dados a partir das fichas (A e B).
6. **Seminários semestrais** de acompanhamento e avaliação do SAC-EBC.

## CONCLUSÃO

Ouvir o povo. Ouvir o cidadão. A voz do povo é a voz de Deus. Outrora, tais assertivas ou seriam demagógicas ou alegóricas. A democracia como o governo do povo para o povo.

E, assim por diante. A soberania popular era um chavão retórico próprio das totalidades políticas, especialmente oriunda dos panfletos de agitação e propaganda, típicos de períodos de discursos carismáticos e milenaristas e de cenários onde o grande líder, ungido pelas massas, falavam para elas desde um palanque, físico e ritualístico. Hoje, ouvir o povo e ouvir o cidadão não tem mais as conotações messiânicas e populistas de outros tempos.

A história da subjetividade do povo remonta aos primórdios da democracia, na polis, na ágora e nos espaços literalmente públicos, arenas que ainda continuam existindo, mais para as multidões, as marchas, as manifestações. Público, no entanto, é um conceito que vem evoluindo, desde o público-plateia e à mercê dos encantamentos dos artistas e oradores, até a noção iluminista de que público não é a massa manipulável pelos demagogos, mas é sinônimo de segmentos organizados da sociedade civil, o *public-éclairé*, ao qual já se referia Rousseau, registro que não escapou a Habermas quando escreveu a sua famosa tese de livre-docência, transformada no livro *Mudança estrutural na esfera pública*.

Hoje, ouvir o povo e ouvir o cidadão tem força de lei. E não somente para assegurar validação semântica a sentenças capitulares da Carta Magna, mas, sobretudo, para operacionalizá-las, para que providências práticas e técnicas sejam adotadas para que o cidadão-rei se manifeste, opine, exija, cobre e avalie. Haverá, certamente, uma supremacia temporal na cronologia da história em que mandavam os reis, os imperadores, absolutos e até divinos. Hoje, no entanto, qualquer entrevista do tipo “fala povo” será capaz de demonstrar o quanto essa consciência de que o cidadão-contribuinte é que é o verdadeiro patrão está presente, mas não apenas num certo imaginário. Está presente na cobrança dos meios, da infra-estrutura e dos canais diretos de expressão da vontade e da crítica.

Ao ser criada, a EBC já foi concebida sob esse novo paradigma de que a cidadania é uma pragmática e não um dogma ufanista. O povo deve exercer a sua primazia e, para tal, é

preciso que sejam criados os meios, os suportes para que exerça a sua condição de soberano. Mas também de corresponsável. No caso do Sistema de Acompanhamento de Conteúdos sugerido à EBC, no âmbito de um termo de cooperação com a UnB, não se tirou da cartola acadêmica e utópica (a utopia é própria e inerente ao ambiente universitário) um desenho mágico típico da Era das Luzes que marcou o alvorecer da Revolução Francesa. Tratou-se de antever cenários de interlocução entre um serviço público e os seus usuários, modalidade já prevista, no entanto, quando da concepção da própria Radiobrás e ainda mais quando a legislação exigiu que a mesma fosse ultrapassada no cumprimento das prerrogativas cívicas. Daí, pensar-se uma ouvidoria diferente dos padrões até então existentes, das Ouvidorias que ouvem desde dentro e para dentro, pois que servem a um patrão interno. Deste vez, a voz rouca das ruas não precisa mais sussurrar pela via do clamor das multidões nas praças e esplanadas. A ágora, hoje, é mais uma questão de mediação e de midiatização do que de balcão de queixas. Chega de lamúrias. O povo e o público merecem orelhas estendidas até a sua voz. Sem demagogia. Com apreço e reverência.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Alzira Alves de. Jornalismo Cidadão. *Estudos Históricos, Mídia*, n.31, 2003/1.

BBC – *BBC Editorial Guidelines: The BBC's Values and Standards*. Londres: BBC, 2005.

DUARTE, Jorge (org.). *Comunicação pública*. São Paulo: Atlas, 2006.

EBC – *Manual de Jornalismo da EBC*. Brasília: EBC, Edição em PDF, 2012. Disponível em: < [http://www.ebc.com.br/sites/default/files/manual\\_de\\_jornalismo\\_ebc.pdf](http://www.ebc.com.br/sites/default/files/manual_de_jornalismo_ebc.pdf)>

PAULINO, Fernando Oliveira. *Responsabilidade Social da Mídia. Análise conceitual e perspectivas de aplicação no Brasil, Portugal e Espanha*. Brasília: Casa das Musas, 2009.

PAULINO, Fernando Oliveira; DA SILVA, Luiz Martins da Silva. "Em nome da responsabilidade social da mídia". Em: *Observatório da Imprensa*, 12/09/2005, edição 346. Disponível em <[http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/em\\_nome\\_da\\_responsabilidade\\_social\\_da\\_midia](http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/em_nome_da_responsabilidade_social_da_midia)>

DA SILVA, Luiz Martins; PAULINO, Fernando Oliveira. "Por que os observatórios não observam 'boas práticas'" Em: CRHISTOFOLETTI, R. e MOTTA, L. G. (orgs). *Observatórios de mídia: olhares da cidadania*. São Paulo: Paulus, 2008, pp. 115-135.

DA SILVA, Luiz Martins. *Ética na comunicação*. Brasília: Casa das Musas, 2010.

\_\_\_\_\_. *Jornalismo público: o social como valor-notícia*. Brasília: Casa das Musas, 2008.

\_\_\_\_\_. "O jornalismo como teoria democrática". VI Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo da Associação Brasileira de Pesquisadores em Jornalismo – UMESP (Universidade Metodista de São Paulo), novembro de 2008.

\_\_\_\_\_. "Imprensa e subjetividade e cidadania". São Paulo: comunicação apresentada no VII Encontro da Compós, PUC-SP, 1998.

\_\_\_\_\_. *Jornalismo Público: O social como valor-notícia*. In: FRANÇA, Vera et al. (org.). *Estudos de Comunicação*. Porto Alegre: Sulina, 2002.

MACHADO, Arlindo. *A televisão levada a sério*. 3.ed. São Paulo: Senac, 2003.

# OUVIR, FALAR, TRANSMITIR:

## A INTERATIVIDADE NO RÁDIO E O PROGRAMA *RÁDIO EM DEBATE*

LEONARDO BARREIROS ROCHA<sup>1</sup>

Desde sua criação, o potencial do rádio como meio que poderia permitir a participação dos ouvintes na produção de conteúdo foi evidenciada por intelectuais e acadêmicos. Bertolt Brecht, no começo do século XX, já apontava nessa direção, indicando que o rádio, “antes de ser um meio de comunicação, era um meio interativo de comunicação, que se viu limitado em sua capacidade bidirecional à medida em que se constituía o sistema econômico de sua exploração” (BRECHT, 1927-1932, p.56-57 *apud* ORTRIWANO, 1998).

Assim, a participação dos ouvintes ficou, com raras exceções, limitada a pequenas intervenções, exploradas e controladas segundo os interesses dos produtores envolvidos nos programas radiofônicos. No entanto, ainda há tentativas de aproximar o público das emissoras e envolvê-lo na produção de conteúdo para as emissoras e na discussão das práticas do rádio como um todo. Exemplo disso é o programa da Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), o *Rádio em Debate*, transmitido semanalmente nas emissoras da empresa.

---

<sup>1</sup> Bacharel em Jornalismo pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA/USP), tendo realizado estágio na Rádio USP FM 93,7. Tem experiência na área de Comunicação, com ênfase em Jornalismo e Editoração, atuando principalmente nos temas de Radiojornalismo e Jornalismo popular e alternativo. Leonardo recebeu Distingção e Louvor pelo Trabalho de Conclusão de Curso “OUVIR, FALAR, TRANSMITIR: a interatividade no rádio e o programa RÁDIO EM DEBATE” no Departamento de Jornalismo e Editoração (ECA/USP). Email: leonardo.barreiros.rocha@gmail.com



Para melhor compreendermos as especificidades do programa que motiva este estudo, faz-se necessário um breve detalhamento a respeito das características e potencialidades do veículo no qual está inserido, o rádio.

## Características dos veículos radiofônicos

Segundo Gisela Ortriwano (1985, p.78), o rádio é o meio de comunicação de massa mais popular e de maior alcance público, tanto no Brasil quanto no resto do mundo, sendo muitas vezes o único a atingir até mesmo populações de vastas regiões que não têm acesso a outros meios, seja por motivos geográficos, econômicos ou culturais. De acordo com Luiz Beltrão, esse *status* foi alcançado devido a dois fatores conjuntos: a capacidade humana de captar e reter a mensagem falada mesmo enquanto executa outras tarefas, e a invenção do transistor (BELTRÃO, 1968, p.112-113 *apud* ORTRIWANO, 1985, p.78).

88

De acordo com Ortriwano, o rádio possui algumas características intrínsecas que o tornam o meio de comunicação de massa mais privilegiado:<sup>2</sup> linguagem oral, penetração (aliada à “regionalização”), autonomia, mobilidade, baixo custo em relação aos demais veículos e “sensorialidade”, entre outras (ORTRIWANO, 1985, p.78).

A tecnologia utilizada faz com que a mensagem radiofônica, quando considerado apenas o rádio tradicional (ignorando-se, portanto, as rádios digitais e as *webrádios*), prescindia de qualquer informação visual e se construa apenas a partir de manifestações sonoras. Por esse motivo, a mensagem radiofônica faz uso predominante do texto vocalizado, a “linguagem oral”. Segundo Ortriwano, isso contribui para que o rádio seja o veículo de maior alcance público, pois atinge até mesmo a população não alfabetizada. Dessa forma, o veículo

---

<sup>2</sup> Cabe ressaltar, aqui, que na época em que o livro da pesquisadora foi escrito ainda não havia ocorrido o advento da internet. Ainda assim, as características do rádio citadas pela autora continuam em voga.

tem uma vantagem sobre os impressos e até mesmo sobre a televisão, que ainda que possa ser entendida sem a leitura, faz uso constante de caracteres para prestar informações importantes.

Além disso, a longa penetração das ondas permite que o rádio chegue a diversos e distantes lugares, onde outros veículos têm acesso restrito ou até mesmo nulo. Isso não impede, no entanto, que o rádio tenha a capacidade de falar a uma comunidade específica, que tenha uma programação “regionalizada”, já que, por sua menor complexidade tecnológica, possibilita a existência de emissoras locais, que podem emitir mensagens mais próximas à experiência de vida dos ouvintes. De acordo com a pesquisadora Suely Maciel (2009, p.71), essa “regionalização” tem sido uma tendência da programação nas últimas décadas, evidenciada também pelo crescimento das rádios comunitárias, voltadas a públicos bastante específicos.

De acordo com Ortriwano (1985), a mobilidade dos aparelhos sonoros levou ao fim da necessidade de que grupos de pessoas se reúnam em um único lugar para ouvir as transmissões radiofônicas. Como o ouvinte pode levar consigo o rádio, fica favorecida a construção de uma audiência “individualizada”, pois se passa a impressão de se falar a cada um em particular, embora milhares de pessoas possam estar ouvindo. E, com a mobilidade, torna-se viável, também, a autonomia na audição, isto é, é possível ao ouvinte escutar o rádio enquanto realiza outras tarefas (como limpar a casa, trabalhar, dirigir ou conversar, por exemplo), o que seria muito mais difícil com relação a outros veículos (como jornais, revistas, sites e televisão).

Somando-se a esses fatores está também o baixo custo para a produção de mensagens radiofônicas e também para a aquisição do equipamento receptor. Quando comparado à televisão, aos veículos impressos, o aparelho receptor do rádio é o mais barato (ORTRIWANO, 1985, p.79). O mesmo vale para a internet, que além de requerer um computador para que se possa conectar ainda traz uma série de custos de acesso ao

usuário. Enquanto isso, as novas tecnologias ampliam ainda mais o acesso ao rádio, uma vez que incluem a aparelhagem necessária à sua recepção ainda que, originalmente, não fosse essa sua função (como celulares e computadores). Dessa forma, até mesmo moradores de comunidades de baixa renda possuem fácil acesso ao rádio.

Por fim, o rádio ainda possui a “sensorialidade”, isto é, a capacidade de envolver o ouvinte por meio da criação de um “diálogo mental” com o emissor. A presença da voz cria um envolvimento emocional do receptor com o rádio, o que se soma ao uso das palavras e dos recursos de sonoplastia e estimula a imaginação do ouvinte. Um forte exemplo foi a transmissão, em 1938, d’*A Guerra dos Mundos*, adaptação de Orson Welles ao livro de Herbert George Wells, que conta a história da invasão da terra por alienígenas marcianos. O relato ficcional da invasão transmitido pelo rádio causou pânico em grande parte da população dos Estados Unidos.

## EBC e Ouvidoria

A história da EBC tem início em maio de 2007, quando o Ministério da Cultura promoveu o I Fórum Nacional de TVs Públicas. Uma das conclusões do evento foi uma manifestação da Presidência da República favorável à criação de um sistema de televisão pública. O compromisso foi cumprido com a edição da Medida Provisória 398, posteriormente convertida pelo Congresso na Lei 11.652/2008

Em seu Artigo 3º, a Lei regulamentou parte do artigo 223 da Constituição Federal, que determina que os sistemas estatal, privado e público de comunicação devem ser complementares. De acordo o artigo número três da lei que criou a EBC, os objetivos dos serviços de radiodifusão pública explorados pelo Poder Executivo ou mediante outorga a entidades de sua administração indireta são: oferecer mecanismos para debate público acerca de temas de relevância nacional e internacional, desenvolver a consciência crítica do cidadão, mediante programação educativa, artística, cultural,

informativa, científica e promotora de cidadania e fomentar a construção da cidadania, a consolidação da democracia, e a participação na sociedade, garantindo o direito à informação, à livre expressão do pensamento, à criação e à comunicação, entre diversos outros pontos.

Já em seu Artigo 8º, a Lei 11.652/2008 trata das obrigações da recém-criada Empresa Brasil de Comunicação, a que compete: implantar e operar as emissoras e explorar os serviços de radiodifusão pública sonora e de sons e imagens do Governo Federal, implantar e operar as suas próprias redes de Repetição e Retransmissão de Radiodifusão, explorando os respectivos serviços, estabelecer cooperação e colaboração com entidades públicas ou privadas que explorem serviços de comunicação ou radiodifusão pública, mediante convênios ou outros ajustes, com vistas na formação da Rede Nacional de Comunicação Pública e produzir e difundir programação informativa, educativa, artística, cultural, científica, de cidadania e de recreação, entre outros encargos.

Em seu Artigo 20º, a Lei 11.652/2008 estabelece a Ouvidoria como um mecanismo de atenção ao público. A prática já era utilizada na Radiobrás, extinta pela mesma Lei que cria a Empresa Brasil de Comunicação. Na antiga instituição, o Ouvidor era responsável pela intermediação de manifestações relacionadas à TV Nacional, às várias Rádio Nacional e à Agência Brasil.

A lei determina que o Ouvidor da EBC seria nomeado pelo Diretor-Presidente da Empresa para mandato de dois anos, admitida uma recondução. Uma norma interna da EBC, referendada pelos Conselhos de Administração e Curador, determinou que o Ouvidor conte com o auxílio de três Ouvidores Adjuntos, sendo um para a TV Brasil (criada pela fusão entre as antigas TVE e TV Nacional), um para as rádios e um para a Agência Brasil. Como primeiro Ouvidor da Empresa Brasil de Comunicação, foi nomeado o renomado professor da Universidade de São Paulo Laurindo Leal Filho, ficando as rádios ao encargo de Fernando Oliveira

Paulino, a TV com Maria Luzia Franco Busse e a agência com Paulo Sérgio Machado.

Segundo Paulino (2010, p.103), a principal função do Ouvidor é complementar à atividade do Conselho Curador da Empresa, intermediando e buscando respostas dos gestores das emissoras às críticas, reclamações e sugestões dos telespectadores, ouvintes e usuários. De acordo com Laurindo Leal Filho, em sua Carta do Ouvidor publicada no site da EBC, a Ouvidoria buscar ser:

(...) uma das portas principais a serem abertas pela EBC para a sociedade. Por ela circularão as demandas, as expectativas, as sugestões, os elogios, e as críticas do público ao seu veículo de comunicação. E, de volta, num processo de mão dupla, as respostas quando se fizerem necessárias. Mas não só elas. Indagações também, na medida que cabe a Ouvidoria instigar o público a participar desse debate (Apud PAULINO, 2010: p. 104).

Uma reportagem do *Observatório da Imprensa* sobre o ato de posse de Laurindo Leal Filho na sede da Empresa Brasil de Comunicação relata que o Ouvidor afirmou que o maior desafio seria construir um canal que aproximasse de fato os telespectadores, radiouvintes e leitores da agência da EBC. Ele ainda afirmou que a Ouvidoria “tem de aproximar a sociedade da empresa, pois a mídia pública só se realiza quando a sociedade esse considera dona dela” (LEAL FILHO, *apud*, VALENTE, 2008).

Leal Filho declarou que o interesse público é o principal orientador das opções da EBC e seria melhor identificado se o conjunto do público puder expressar sua opinião e indicar com frequência os caminhos que o órgão deveria trilhar. Para isso, afirmou ser importante a direção e os profissionais dos veículos “aprenderem” com a população, recebendo com atenção as contribuições feitas por ela. Segundo o professor, é importante que a Ouvidoria vá além do recebimento de reclamações, sugestões e críticas, “dando respostas eficazes para tornar o público cúmplice das emissoras”. Como exemplo,

o Ouvidor citou o caso da British Broadcasting Company (BBC), que resistiu a trinta anos de duras críticas por conta da aceitação que possuía junto à população, adquirida em períodos como a Segunda Guerra Mundial, quando a corporação cumpriu um papel de unificação nacional sem deixar de ter uma cobertura jornalística equilibrada (LEAL FILHO, *apud*, VALENTE, 2008).

## Rádio em Debate

Cumprindo a norma estabelecida na criação da Empresa Brasil de Comunicação, a Ouvidoria estreou seu programa semanal em fevereiro de 2009. Após reuniões entre Laurindo Leal Filho, Fernando Oliveira Paulino, e os gestores das estações da EBC, decidiu-se que o *Rádio em Debate* iria ao ar às sextas-feiras, com reprise aos sábados e duração de quinze minutos (PAULINO, 2010: p.104).

O programa apresentaria a cada semana um tema que fosse de interesse geral às emissoras da empresa, que seria discutido por radialistas, especialistas, gestores e jornalistas da EBC durante os dois primeiros blocos. Antecedido por um intervalo musical, o terceiro bloco ficaria reservado para o atendimento e resposta pela Ouvidoria de críticas, sugestões e eventuais elogios dos ouvintes. O formato foi inspirado em práticas nacionais e internacionais, levando em conta principalmente a experiência do provedor ouvinte da Radiotelevisão Portuguesa, a RTP, que realiza o programa semanal *Em nome do ouvinte*. Assim, a Ouvidoria analisa a coerência da programação das emissoras em relação aos princípios e objetivos da comunicação pública.

É interessante notar, no entanto, o perfil abrangente das emissoras de rádio da Empresa Brasil de Comunicação, que transmitem conteúdos voltados desde, por exemplo, as necessidades da população ribeirinha e das comunidades indígenas da região Norte do País (alcançada pela Rádio Nacional da Amazônia), até o público apreciador de música de concerto (reproduzida pela MEC FM do Rio de Janeiro).

Durante os primeiros quinze meses de transmissão do *Rádio em Debate* (entre fevereiro de 2009 e maio de 2010), foram atendidas e respondidas 208 manifestações do público em relação às emissoras de rádio, sendo 40 da Rádio Nacional Brasília, 81 da Nacional do Rio, 34 da Nacional FM, 31 da Nacional da Amazônia e 12 da Rádio MEC, AM-FM e Brasília (PAULINO, 2010: p.105).

Na abordagem de assuntos relacionados à prática jornalística, a Ouvidoria da EBC toma como referência o *Manual de Jornalismo da Radiobrás*,<sup>3</sup> publicação de 2006 que foi substituída pelo *Manual de Jornalismo da EBC* apenas em 2013, e o Código de Ética dos Jornalistas Brasileiros,<sup>4</sup> revisado em 2007. Ambos os documentos contemplam princípios éticos estudados por Hugo Aznar (1999, *apud* PAULINO, 2010: p. 106), buscando a prática da veracidade, honestidade e exatidão da informação, a não discriminação por quaisquer preconceitos, a transparência, a independência jornalística, a liberdade de expressão, de comentário e de crítica, o sigilo da fonte, a presunção da inocência e a responsabilidade sobre o que for divulgado, entre outras coisas.

Ao longo do ano de 2010, a Ouvidoria da EBC recebeu críticas de ouvintes com relação à cobertura jornalística de assuntos relacionados a eventos internacionais, à dança, ao turismo e à divulgação científica, entre outros. O *Rádio em Debate* tratou esses assuntos com programas especiais, trazendo a opinião de ouvintes, especialistas e gestores das emissoras à discussão e fazendo sugestões finais com relação a esses temas. No caso específico dos eventos internacionais, por exemplo, Laurindo Leal Filho, na edição especial de dois anos do programa (transmitida no dia 4 de fevereiro de 2011), relata que alguns ouvintes haviam se manifestado afirmando que as emissoras de rádio da Empresa Brasil de Comunicação

---

3 Disponível em: <http://www.jornalismodigital.org/wp-content/uploads/2010/05/Manual-de-Jornalismo-Radiobrás.pdf>. Último acesso em 07 de abril de 2012.

4 Disponível em: [http://www.fenaj.org.br/federacao/cometica/codigo\\_de\\_etica\\_dos\\_jornalistas\\_brasileiros.pdf](http://www.fenaj.org.br/federacao/cometica/codigo_de_etica_dos_jornalistas_brasileiros.pdf). Último acesso em 07 de abril de 2012.

apresentavam uma visão de determinados assuntos muito semelhante à de outras emissoras, que por sua vez era oriunda das agências internacionais. A questão foi levada, então, para o Conselho Curador da EBC, que a discutiu e emitiu a ordem para que a visão das emissoras da empresa fosse ampliada no que diz respeito especificamente à cobertura jornalística de questões internacionais.

No entanto, a Ouvidoria não recebe apenas questionamentos dos ouvintes sobre o conteúdo informativo publicado, mas também a respeito de sua programação musical, de questões técnicas (como força de sinal e alcance de transmissão, por exemplo) e outros assuntos diversificados. Exemplo disso é a sugestão de que o conteúdo transmitido pelas rádios seja oferecido nos sites das emissoras, pedido que foi parcialmente atendido no site da Radioagência Nacional<sup>5</sup> (o próprio *Rádio em Debate* pode ser ouvido e baixado no sítio, que contém todas as edições do programa desde a do dia 10 de setembro de 2010 até a mais recente).

Além de críticas, os ouvintes também se manifestam para elogiar e parabenizar iniciativas das rádios, como foi o caso quando se deu o retorno das transmissões esportivas pela Rádio Nacional do Rio de Janeiro em 2010, com o restabelecimento do Núcleo de Esportes da EBC. Os gestores anteriores, da Radiobrás, haviam suspenso a transmissão de eventos esportivos e jogos sob o argumento de que entretenimento não deveria ser pauta prioritária da radiodifusão pública. A retomada dos esportes foi elogiada pelo público, que vinha reivindicando tal retorno desde a saída da programação. Ainda assim, a Empresa Brasil de Comunicações também recebeu indicações da necessidade de ampliar sua equipe esportiva, o que, de acordo com a Superintendência de Rádio, dependeria do posicionamento da Diretoria-Geral para a contratação de novos profissionais (PAULINO, 2010: p. 106).

Desde o início das atividades da Ouvidoria, os ouvintes também manifestaram o desejo de que houvesse o retorno da

---

<sup>5</sup> <http://radioagencianacional.ebc.com.br/assunto/radio-em-debate>



teledramaturgia na programação das emissoras, sobretudo na Nacional do Rio de Janeiro, estação que possui um amplo material de arquivo, com grande demanda (PAULINO, 2010: p. 106). A resposta final a essa demanda do público foi dada na edição de 29 de abril de 2011 do *Rádio em Debate*, em que foi anunciada a criação do Núcleo de Radiodramaturgia da Empresa Brasil de Comunicações, responsável pela retomada do Radioteatro na Rádio nacional do Rio de Janeiro e na Rádio MEC.

No âmbito local, principalmente no que se refere às rádios Nacional AM, FM de Brasília, Nacional da Amazônia e Nacional do Alto do Solimões, também há manifestações que tratam da possibilidade da realização de parcerias entre a EBC e organizações interessadas em produzir programas ou eventos conjuntamente. Exemplos disso são o contato realizado pela Escola de Música de Brasília com a Nacional FM e viabilização, com o apoio da Empresa Brasil de Comunicação em parceria com o Ministério do Meio Ambiente e a Universidade de Brasília, do Festival Parque Sucupira de Música, organizado pela Rádio Comunitária Utopia FM (PAULINO, 2010: p. 107).

Questões relacionadas a confrontos entre a programação em rede nacional e os interesses locais também são tratadas pela Ouvidoria. Um exemplo foi quando ouvintes da Nacional Brasília FM questionaram a formação da rede do *Nacional Informa*. Nas horas cheias, o informativo interrompia a programação musical com a transmissão de notícias. A demanda do público foi levada em conta pela Diretoria de Jornalismo e pela Coordenação da Nacional FM, que realizaram um ajuste que suspendia a rede obrigatória e permitiu que a rádio veiculasse notícias depois de transmitir músicas na íntegra (PAULINO, 2010: p. 106).

A partir de 2010, a produção e apresentação do programa sob responsabilidade de Fernando Oliveira Paulino, professor da Universidade de Brasília, também passou a contar com um grupo de bolsistas-estudantes da UnB até julho de 2012. As bolsas dos estudantes foram concedidas por meio de um Termo de Cooperação entre a EBC e a UnB, gerido por Paulino e por Laurindo Leal Filho.

## Considerações Finais

Com base nos assuntos aqui tratados, pode-se observar que, a despeito de o rádio possuir características que o aproximam de seu público, o controle das vozes que vão ao ar permanece nas mãos dos emissores, ficando os receptores, na maioria dos casos, relegados a participações insignificantes na programação radiofônica.

O *Rádio em Debate*, com sua discussão dos temas trazidos pelos ouvintes e pelos gestores das emissoras da EBC, funcionou como um espaço de discussão das práticas do radialismo brasileiro. Abrindo as portas para a participação dos ouvintes e permitindo que as opiniões emitidas sejam seriamente consideradas, o programa buscou se diferenciar das práticas já consolidadas no meio, ao mesmo tempo que, como parte de uma empresa pública com capital estatal, serve também como prestação de contas e janela para o melhor entendimento do público a respeito do que se passa nas emissoras.

Além disso, o programa estimula ainda mais o interesse do público e o seu envolvimento nas pautas tratadas ao trazer questões originalmente locais para uma perspectiva mais ampla, de interesse local. Como exemplo, a discussão a respeito da radiodramaturgia na Rádio Nacional do Rio de Janeiro é trazida pelo programa de forma que leva em consideração a importância histórica das radionovelas na emissora, que já foi uma das mais importantes do Brasil.

Deve-se ressaltar, no entanto, que mesmo no *Rádio em Debate* a seleção da voz dos ouvintes ainda está nas mãos da emissora. Por mais que as sugestões e críticas do público sejam discutidas pelos gestores da empresa, a definição de quais serão os especialistas convidados para tratar cada assunto, de quais ouvintes serão convidados a falar e da ocasião em que cada tema será tratado ainda é decidida pelos membros da Ouvidoria. A interação continua a ser, de fato, elegida pelos emissores, ficando posta a necessidade de busca por novos caminhos de interação, para aproximar ainda mais os ouvintes.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto-lei nº 11.652. *Diário Oficial*, 7 abr. 2008.

MACIEL, Suely. A interatividade no diálogo de viva-voz na comunicação radiofônica. Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação na Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. São Paulo: ECA/USP, 2009.

ORTRIWANO, Gisela S. *A informação no rádio: os grupos de poder e a determinação dos conteúdos*. São Paulo: Summus, 1985.

\_\_\_\_\_. Rádio: interatividade entre rosas e espinhos. In: *Novos Olhares*, São Paulo, ano 1, número 2, p. 13-30, 2º semestre de 1998.

PAULINO, Fernando Oliveira. De 'Ouvinte' a 'Ouvidor': Responsabilidade Social da Mídia e parâmetros para atuação da Ouvidoria das Rádios da Empresa Brasil de Comunicação (EBC). In: *Vitrine e Vidraça: Crítica de Mídia e Qualidade no Jornalismo*. Covilhã: LabCom Books, 2010.

VALENTE, Jonas. EBC agora tem ouvidor-geral. *Observatório da Imprensa*, 30 ago 2008. Disponível em: [http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/ebc\\_agora\\_tem\\_ouvidorgeral](http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/ebc_agora_tem_ouvidorgeral). Último acesso em 16/04/2012.

## **Registros em áudio**

LEAL FILHO, Laurindo. *Rádio em Debate*. Empresa Brasil de Comunicação, 4 fev. 2011.

Rádio em Debate. Empresa Brasil de Comunicação, 29 abr.2011.



# A OUVIDORIA NA AGÊNCIA BRASIL

PAULO MACHADO<sup>1</sup>

Em outubro de 2008, a Diretora-Presidente da EBC, Tereza Cruvinel, nomeou o Professor Laurindo Leal Filho como Ouvidor e os seguintes Ouvidores Adjuntos: Fernando Oliveira Paulino, Sistema de Rádio; Maria Busse, Sistema de Televisão; e Paulo Sergio Machado, Sistema de Internet (Agência de notícias).

Recomeçava, então, como Ouvidor Adjunto da EBC, para a Agência Brasil, o trabalho que havia iniciado dois anos antes, à frente da Ouvidoria Geral da Radiobrás. Em janeiro de 2007, eu havia sido nomeado para o cargo de Ouvidor pelo Presidente da Radiobrás, Eugênio Bucci. Era o quarto ano de uma administração marcada pelos princípios da ética e da transparência na qual se havia empreendido um esforço muito grande para adequar uma antiga empresa estatal, dependente administrativa, financeira e editorialmente do governo federal, aos princípios da comunicação pública, com relativa independência editorial em relação ao Poder Executivo.

Minha participação até então se dava por meio de assessoria ao Comitê de Qualidade Editorial, um colegiado responsável pela avaliação e fiscalização dos planos editoriais dos veículos de comunicação. Na qualidade de assessor, fazia a leitura crítica dos conteúdos do jornalismo e da programação que chegavam ao público preparando relatórios analíticos que depois eram discutidos pelo Comitê em conjunto com as chefias dos veículos. As análises baseavam-se na adequação dos conteúdos

---

<sup>1</sup> Ex-Ouvidor Adjunto da EBC para a Agência Brasil e ex-Ouvidor da Radiobrás. Email: paulodomachado@gmail.com

veiculados às normas, regras e planos editoriais da empresa, em parte consolidados no *Manual de Jornalismo da Radiobrás*.

Uma vez na Ouvidoria, continuei meu trabalho de leitura crítica, só que não mais a partir de uma demanda interna da empresa, e sim a partir das demandas dos leitores da agência de notícias (Agência Brasil), dos telespectadores das tevês (TV Nacional, TV NBR e TV Brasil – Canal Integraci3n) e dos ouvintes das rádios (Rádío Nacional de Brasília AM, FM, Rádío Nacional do Rio de Janeiro, Rádío Nacional da Amaz3nia – OC), veículos que compunham o sistema de comunica33o da Radiobrás.

Além de administrar o relacionamento da Ouvidoria com o público, dispúnhamos de canais de comunica33o para divulga33o das demandas. Semanalmente eram produzidas *Colunas do Ouvidor* na Agência e programas *Ouvidoria no Ar*, nas tevês e rádios. Nessas colunas e programas eram analisadas e comentadas as mensagens recebidas sobre o jornalismo e a programa33o. Foram ao todo 38 semanas de colunas e programas com quatro conteúdos distintos para o público de cada tipo de mídia (internet, televis33o e rádios nacionais e da Amaz3nia).

Naquela oportunidade pudemos experimentar um formato inédito no telejornalismo e no radiojornalismo em âmbito mundial. Os programas *Ouvidoria no Ar* entravam às sextas-feiras como um bloco do telejornal e do radiojornal da empresa, analisando as notícias veiculadas no decorrer da semana. Essa foi uma forma que garantiu um acesso eficiente da Ouvidoria ao público do respectivo programa noticioso. Pelo mesmo motivo, a *Coluna do Ouvidor*, publicada também às sextas-feiras na Agência Brasil, ganhava espa33o na primeira página, entre as notícias do site. Com essa iniciativa, em termos de agências de notícias, a Agência Brasil inovou não somente em ser a primeira a contar com uma ouvidoria como também em ser a primeira e única a dar um espa33o fixo em sua página principal para a comunica33o da Ouvidoria com o público leitor.

Na transição da Radiobrás para a EBC, auxiliamos na formulação do projeto de Ouvidoria pública ora em vigor. Em outubro de 2008 a nova Ouvidoria iniciou seus trabalhos. Na EBC, a organização da Ouvidoria com Ouvidorias Adjuntas por veículos, ao contrário do que acontecia na Radiobrás com uma única Ouvidoria para todos os veículos, permitiu uma dedicação maior aos assuntos e as demandas do público específico de cada mídia.

## **Ouvidoria e a qualidade da informação e da programação**

Definir o referencial teórico com o qual uma ouvidoria deve trabalhar é, por si só, uma tarefa bastante difícil. Mas como é a partir desse referencial que as demandas do público são analisadas do ponto de vista de sua pertinência, este foi um dos maiores desafios para a equipe da nova Ouvidoria. Para constituir um arcabouço legal e ético, que contemplasse a diversidade de questões demandadas pelos públicos de distintos veículos de comunicação (leitores internautas, ouvintes e telespectadores), baseamos nosso trabalho na legislação federal pré-existente: Constituição Federal, Código de Ética do Funcionalismo Público; princípios e normas da antiga Radiobrás (revalidados pelo Conselho de Administração da EBC): *Código de Ética do Radialista, Manual de Jornalismo e Princípios e Normas da Radiodifusão Pública*, além, é claro, da legislação que criou a EBC.

Os códigos e normas constituíam parâmetros para avaliarmos a programação e o jornalismo da EBC, mas a principal matéria prima de nosso trabalho foi o direito do cidadão à informação e à comunicação de qualidade. Conforme previstos em nossa Constituição, esses direitos fundamentais estão associados às concepções de liberdade de pensamento, de expressão e de acesso à informação e ao conhecimento.

Ao mesmo tempo em que a comunicação tem por objetivo proporcionar a satisfação desses direitos fundamentais, ela também deles se vale para o pleno exercício de suas funções



no âmbito da sociedade democrática, contribuindo para que se estabeleça o debate sobre as questões de interesse público em busca do bem comum.

Portanto, entendíamos que a comunicação deveria ser um espaço eminentemente democrático de argumentação e de discussão contribuindo para a formação das opiniões do público. Neste contexto se inseriu a Ouvidoria de veículos públicos de comunicação, visando garantir o caráter democrático de participação do cidadão na gestão da comunicação e da qualidade da informação e da programação veiculadas.

No Brasil, ainda há um imenso vazio e um grande desafio quando se fala em qualidade da informação e da programação. Muito se tem falado e pesquisado a respeito da qualidade da informação jornalística e de seu papel na construção de significados pela sociedade. Pesquisadores de universidades mundo afora têm-se dedicado a estabelecer indicadores e a desenvolver metodologias que permitam sua aferição.

No entanto, nos três anos em que estivemos na Ouvidoria Adjunta da EBC, para a Agência Brasil, não conseguimos convencer a direção da empresa, e tampouco daquele veículo, da necessidade de se implantar uma metodologia de aferição da qualidade da informação.

As colunas da Ouvidoria tinham como objetivo mostrar para o público, a partir de suas próprias demandas, aquilo que ele deveria observar para que se estabelecesse uma relação mais crítica e consciente com os produtos midiáticos – são instrumentos didáticos de formação e informação do público sobre seus direitos e a qualidade do jornalismo/programação dos veículos da empresa.

## **A Ouvidoria da agência pública de notícias**

O serviço de ouvidoria, ao atender às demandas dos leitores, tem também a função de identificar onde estão ocorrendo problemas no processo de apuração e produção da notícia e indicar possíveis soluções, que são apresentadas

em forma de recomendações para os gestores da Agência. A eles caberia decidir que providências tomar para sanar os problemas ou, pelo menos, minimizá-los. Era importante que os erros fossem corrigidos, não se repetindo indefinidamente e que se aprimorasse a qualidade da informação oferecida ao leitor. Essa era uma das principais consequências que se esperava de nosso trabalho, esse era o melhor fruto das mensagens do leitor que tinha, na Ouvidoria, um mecanismo democrático de participação na gestão da agência pública.

Tudo o que se publica na Agência Brasil tem um custo para o contribuinte que paga, cada palavra, cada imagem. Assim, se o leitor considera que tal ou qual assunto não tem justificativa para estar ali publicado, ele reclama. Se a abordagem de um tema não contemplou todos os possíveis lados da questão, se os diversos interesses envolvidos não estão representados, ou, ainda, se a reportagem reflete algum tipo de preconceito de cor, gênero, lugar ou classe social, o leitor reclama. Se há uma informação errada, ou até mesmo algum erro ortográfico ou gramatical, ele reclama. Se desconfiar que estejam tentando induzi-lo a uma determinada conclusão, ele protesta.

A Ouvidoria trabalhava para que essas manifestações influenciassem e repercutissem no trabalho dos profissionais de jornalismo da Agência no sentido de levar a voz do leitor e suas necessidades para dentro da redação, para que a opinião do público contaminasse as pautas e que as reportagens fornecessem as informações de que o cidadão precisava para entender e decidir qual sua relação com o mundo.

Os elogios recebidos referiam-se principalmente à relativa diferenciação dos temas abordados em relação às demais agências. Outra diferença ocorria em relação aos portais de notícias da internet – ser uma agência e não um portal significa que ela tem sua própria apuração da informação e não que simplesmente reproduz o que os outros publicam. A decisão editorial da EBC e da Agência Brasil em suprir a falta de correspondentes internacionais com a simples reprodução de notícias de outras agências noticiosas

foi motivo de protestos por parte de muitos leitores que percebiam a carência de uma informação isenta e de um olhar próprio sobre os fatos quando se tratava de assuntos externos e conflitos internacionais. O problema foi tema debatido em diversas *Colunas do Ouvidor*.

Considerávamos que o sentimento de que a Agência pertencia ao público poderia representar sinais de uma mudança na qualidade da relação do cidadão com o Estado e do leitor com a mídia – ao reclamar, sugerir ou elogiar, o leitor está contribuindo e participando da construção da empresa pública de comunicação, da qual é o legítimo dono.

Entre julho de 2008 e janeiro de 2012, milhares de leitores enviaram mensagens para reclamar de erros que percebiam nas matérias da Agência e que deram origem a processos internos. Antes de abrir um processo, a equipe da Ouvidoria analisava a pertinência da reclamação do leitor que, se constatada, era encaminhada à chefia da Agência para os procedimentos que julgasse necessários, dentre eles, fazer a devida correção ou pronunciar-se a respeito, justificando a manutenção da informação na forma originalmente publicada. Infelizmente percebemos que havia certa resistência nos gestores em utilizar as manifestações dos leitores como instrumento de gestão para a melhoria da qualidade da informação. Tal resistência causou inúmeros entrechoques entre a Ouvidoria e aquele veículo.

Os erros cometidos nas matérias eram classificados pela Ouvidoria conforme critérios pré-estabelecidos: erros gramaticais, de digitação ou padronização, falta ou erro de apuração, falta de informação, ou ainda, informação errada. Essa classificação permitia tentar identificar as causas dos erros nas diferentes etapas do processo de produção da informação e sugerir medidas para que eles não se repetissem.

Os erros nas matérias geralmente eram muito mais numerosos do que os apontados pelos leitores. Em média, 40% das notícias continham erros, segundo apuração feita por um serviço interno que visava detectá-los e corrigi-los antes que fossem percebidos pelos leitores. O que estava em jogo

era a qualidade da informação jornalística e a conseqüente credibilidade do veículo de comunicação – seu maior patrimônio.

Tão importante quanto a quantidade de erros é o seu tipo, porque muitas vezes eles alteram, deturpam, a informação que o jornalista quer transmitir. Se um erro médico pode causar a morte do paciente, quais os danos que um erro de informação jornalística pode causar ao leitor? Essa é uma pergunta que todo jornalista deveria se fazer diariamente, várias vezes ao dia, ao ter que tomar inúmeras decisões no processo de produção da notícia.

Além da classificação inicial das demandas dos leitores, a Ouvidoria fazia uma apuração mais detalhada para descobrir onde e porquê os erros eram cometidos. Constatamos que os erros de apuração talvez fossem aqueles que mais danos causavam aos leitores, pois afirmavam algo geralmente inverídico. Percebemos e apontamos que eles decorriam, em grande parte, da falta de planejamento no jornalismo. Em diversas *Colunas do Ouvidor* sugerimos métodos para que tal deficiência fosse sanada.

Para Carina Andrade Benedeti<sup>2</sup> o jornalismo arvora para si a competência de construir o discurso informativo jornalístico:

É em nome dessa competência de bem informar em condições adversas de tempo que sua credibilidade (e autoridade) social existe. A ampliação do poder da atividade jornalística na sociedade impõe-lhe exigências de qualidade cada vez maiores, de forma que as dificuldades peculiares da atividade, e as restrições criadas pelos interesses financeiros no jornalismo (pela concorrência) não servem de justificativas absolutas para as suas deficiências.

---

2 A Qualidade da Informação Jornalística: Uma Análise da Cobertura da Grande Imprensa sobre os Transgênicos em 2004. Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília. Brasília, 2006.

Ainda sobre a qualidade da informação, o jornalista norte americano Kevin Mckenzie disse que:

por mais de 20 anos escrevi artigos diários em jornais e nunca ninguém perguntou aos meus leitores se meu trabalho era bom. Os prêmios de jornalismo que recebi foram decididos por meus pares e nunca pelo público leitor. Hoje, a definição de qualidade passa a ser decisão do leitor em cujas mãos está o destino do jornalismo.

Com nosso trabalho, a Ouvidoria procurou ajudar o leitor da Agência Brasil a construir esse destino.

# PARTE III

## DEPOIMENTOS:

A SEGUIR, PUBLICAMOS DEPOIMENTOS DE OUVINTES, PROFISSIONAIS E ESTUDANTES QUE ACOMPANHARAM E PARTICIPARAM DO TRABALHO DESENVOLVIDO NA OUVIDORIA, COMO RESULTADO DO TERMO DE COOPERAÇÃO ENTRE EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO E UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA



# DEPOIMENTOS DE OUVINTES, PROFISSIONAIS E GESTORES

**ACIR DA CRUZ CAMARGO, OUVINTE:**

*Eu me tornei assíduo ouvinte das ondas curtas das emissoras da EBC e não sem motivo. Há anos, acompanho as transmissões de emissoras do exterior, que permitem conhecer a realidade econômica e política, em fonte original destas nações. Além disso, é impossível o exercício da cidadania e o desenvolvimento sadio da nacionalidade sem conhecer o mundo em que vivemos. Ora, como conhecer a cultura e a perspectiva de outros povos e não a do meu próprio país?*

*Feliz ou infelizmente, as emissoras públicas no geral, com exceção daquelas que sofrem sérias interferências de partidos políticos, elas dão notícias com maior imparcialidade e com reduzido ou nulo sensacionalismo. Por isso faço da EBC minha fonte de informação sobre as políticas do governo brasileiro e da cultura amazônica do nosso país. Isso me ajuda a equilibrar, corrigir, a distorção que temos da escola à universidade que é a visão do Brasil com cores estritamente sulistas e preconceituosas. O quanto sabemos da maior parte do continente brasileiro? Nada. A EBC se transforma nessa universidade esclarecedora, pelas ondas curtas, do Brasil.*

*Como toda a atividade pública e social, carece de permanente avaliação, crítica, apoio e correção de rumos, o Radio em Debate é o meu programa predileto. Não há como produzir programação de qualidade, de interesse e utilidade social sem que o povo seja ouvido. Ouvidorias deveriam ser o padrão em toda a prestação de serviço,*



*privado ou público. Abrindo as portas da empresa de comunicação ao público, que, como parte do processo de crescimento e desenvolvimento da personalidade do ouvinte, de seu aprimoramento como cidadão brasileiro, não seja ele tratado como depósito de pautas, que um grupo entende que é melhor para a sociedade, perspectiva autoritária de rádio e televisão. Nesse sentido, a EBC, com o Rádio em Debate, aperfeiçoando-se nessa caminhada contribui para a formação de um ouvinte ativo.*

112 | *Vejo a participação dos acadêmicos como sintoma de tomada de consciência que faz a ponte, necessária, entre o conhecimento teórico produzido e circulante nos centros de pesquisa social e científica, o meio e a população. Há uma invisível, mas frutífera troca de experiências entre as partes.*

*Lamentavelmente, nem todos os ouvintes têm o costume de escrever, devolver à Ouvidoria e ao programa os sentimentos de compensação, satisfação que essa prática proporciona. Fui sempre partidário de que a função primordial e o sentido da universidade, da graduação à pós-graduação, é articular seu conteúdo com a necessidade do povo, como diz o filósofo e educador, Álvaro Vieira Pinto, amigo de Paulo Freire e Darcy Ribeiro. A presença dos acadêmicos, especialmente, da área de sociais e comunicação, é um passo e não dos menores, para que tenhamos brasileiros e brasileiras de fato, corajosos, conhecedores para decidir e opinar, para enamorar-se pelo nosso povo e nosso país, e daí, construirmos uma nação de qualidade. O contrato com a UnB deve ser renovado, custe o que custar. O Brasil merece isso, é o preço da maturidade cívica do povo.*

**CLAUDIO JANOWITZER, OUVINTE:**

*Sou carioca e tenho 75 anos. Desde criança, ouvia sempre a Rádio Ministério da Educação, pois meus pais eram alemães e grandes apreciadores de música clássica. Como tive oportunidade de informar nas entrevistas para o Rádio*

*em Debate e também presencialmente no encontro realizado no histórico auditório da Rádio Nacional, na Praça Mauá, no Rio de Janeiro, em junho de 2010, a atual Rádio MEC-FM manteve a linha de programação com ênfase predominante em música clássica e introduziu vários melhoramentos como: o aumento da potência do transmissor, o canal aberto com os ouvintes e também a excelente, conveniente e detalhadíssima planilha de programação musical disponível na internet.*

*Vejo a Rádio MEC-FM como um importante apoio à Cultura e os ouvintes estão de parabéns. Eu acho a questão da Ouvidoria importante. Nesse encontro, realizado na Rádio Nacional, por exemplo, foi muito interessante que os ouvintes puderam se pronunciar. Eu mesmo tinha críticas quanto ao transmissor da rádio MEC, que não tinha grande potência. Então, isso de haver uma ouvidoria para que o ouvinte possa manifestar opiniões – até mesmo para melhorar a potência de um transmissor – é importante, abre um canal de comunicação entre o ouvinte e a emissora, é um ponto positivo.*

113

**SARA LELIS, OUVINTE:**

*Eu confesso que fiquei surpresa com a proposta do Rádio em Debate, porque a maioria das ouvidorias no Brasil é mais um setor qualquer da empresa, elas não têm um objetivo definido, elas não são imparciais. Eu acho que o Rádio em Debate inovou esse conceito de ouvidoria. Acho que é essa forma de expor publicamente demanda de reclamações ou sugestões que o serviço público pode ser aperfeiçoado.*

**AKEMI NITAHARA, JORNALISTA:**

*Durante as mais de 175 semanas em que foi ao ar o Rádio em Debate, foi realmente um espaço importante para podermos, de fato, debater o rádio e a comunicação pública que nos propomos a fazer. Trazendo temas relevantes, muitas*

vezes não lembrados por nós, que nos envolvemos na produção diária dos noticiários e programas, o *Rádio em Debate* contribuiu para levantar questões importantes e aprimorarmos o nosso trabalho, além de dar o feedback sobre nossa produção de notícias. Com críticas construtivas, questionamentos importantes ou recomendações fundamentadas, o programa da Ouvidoria também abriu espaço para nós, profissionais da área, comentarmos nosso próprio trabalho.

Do ponto de vista educativo, foi uma excelente oportunidade para a Universidade de Brasília, especialmente para os estudantes envolvidos na iniciativa, vivenciar o dia-a-dia de uma rádio, a mais antiga da cidade e, historicamente, a mais importante do país: a *Rádio Nacional*. E, pelo formato utilizado, o *Rádio em Debate* foi também, para os estudantes, um estágio na própria produção radiofônica, seguindo todas as etapas do processo, desde as entrevistas, edição, montagem e sonoplastia do programa.

**BRÁULIO RIBEIRO**, GERENTE DAS RÁDIOS  
DA EBC NA AMAZÔNIA:

*Eu fico muito feliz em ouvir esse número: 175 semanas de Rádio em Debate. Mas vocês produzem programas pra todas as nossas rádios, um programa especial para o Rio, outro para MEC FM, outro especial para Brasília, para Amazônia. Então, realmente, são muito mais do que 175 programas. Eu fico muito feliz de ouvir que o Rádio em Debate já está no ar há tantas semanas da nossa programação nas nossas emissoras. Eu acho que o Rádio em Debate foi uma vitória do modelo de gestão da EBC, em que a Ouvidoria tem um papel central, importante não apenas na relação direta do público com nossas emissoras, que só por isso já é de extrema importância. Mas o Rádio em Debate foi além dessa relação e se propôs a refletir sobre o fazer rádio, sobre o trabalho que é colocar emissoras públicas de rádio no ar. E eu acho que os*

*temas que o Rádio em Debate propôs, os debates que colocou na nossa programação, são importantes para qualificar o nosso trabalho, são importantes para qualificar o nosso ouvinte. Porque o nosso ouvinte também precisa entender esse novo momento da comunicação pública no Brasil, da rádio pública no Brasil e o Rádio em Debate ajuda nisso: a elevar a capacidade crítica dos nossos ouvintes e da nossa equipe no trabalho de colocar emissoras de rádio públicas todos os dias no ar. Acho que é uma relação nem sempre tranquila, há momentos de tensionamento entre o que o programa pauta e o que a gente faz, mas é justamente por essas tensões que ele cumpre seu papel. Se não houvesse essas tensões seria porque o Rádio em Debate não estaria cumprindo seu papel de elevar a qualidade da programação que é feita nas nossas emissoras. Penso que o Rádio em Debate tem que continuar fazendo esse trabalho, qualificar seus debates, qualificar sua reflexão e ajudar a qualificar toda a nossa programação.*

115

**GUILHERME STROZI**, JORNALISTA:

*A Ouvidoria dos canais de rádio da EBC inovou em considerar a prática de ouvidoria como algo para além do “apontamento de erros” ou da “sugestão do ouvinte” sobre o conteúdo da programação. Mesclou estas duas atividades com uma metodologia didática de debater as práticas de reportagem, de gestão e de linha editorial que norteia a Empresa Brasil de Comunicação e outras empresas de comunicação pública do mundo.*

*O programa Rádio em Debate aproxima o cidadão da discussão sobre a comunicação como um direito humano. Faz isso de forma sutilmente bem humorada e com profundidade. Tem leveza para tratar dos assuntos polêmicos relacionados às práticas das emissoras da EBC, ao mesmo tempo em que coloca o ouvinte para pensar o modelo vigente, ou, apontar novos caminhos para a melhoria da qualidade da programação.*

*Parabenizo a todas e todos envolvidos na Ouvidoria da Rádio! Que continue este caminho de orientar, criticar e educar os ouvidos para uma comunicação a serviço do cidadão. E com música boa no meio de tudo isso.*

**CRISTIANO MENEZES**, GERENTE DAS RÁDIOS  
DA EBC NO RIO DE JANEIRO:

116 | *A Ouvidoria é um projeto necessário. É uma iniciativa que representa o processo civilizatório, que exige esse tipo de projeto que a comunicação pública, a comunicação de um modo em geral, precisa. Um instrumento que é: ouvir, que é estabelecer uma relação de mão dupla com a sociedade; você não só emite, mas você também ouve.*

*Entendo que a EBC está desenvolvendo este projeto de uma maneira muito positiva e acho que o projeto precisa ser fortalecido, observando sempre os determinados critérios, ele não pode ser nunca refém de manipulações. E por outro lado, ele deve ser cada vez mais, como tem sido até aqui, um instrumento que o público, que o ouvinte sinta que está a sua disposição, que é um canal de direito do cidadão.*

**LUCIANA COUTO**, COORDENADORA DA  
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA:

*O papel da Ouvidoria é fundamental para o nosso trabalho diário porque é o retorno do ouvinte, onde ele fala da nossa programação, reclamando, elogiando, sugerindo. Esse retorno é fundamental até para qualificar o nosso trabalho. Para que a gente possa melhorar cada vez mais a nossa programação a partir da voz, da reclamação ou sugestão dos nossos ouvintes. Reconhecemos muito o trabalho da Ouvidoria, agradecemos essa parceria.*

*A EBC recebe muitas manifestações do público. Considero que o papel da Ouvidoria é dar vazão as contribuições do público. Às vezes, somente ler o email do ouvinte fica meio seco, então conseguir falar com a pessoa, ouvir o que ela pensa sobre o conteúdo veiculado é algo mais vivo, mais interessante. É essencial essa tentativa de incluir o ouvinte cada vez mais no dia a dia da programação.*

TAÍS LADEIRA, GERENTE DAS  
RÁDIOS DA EBC EM BRASÍLIA:

117

*Saúdo a iniciativa da Ouvidoria de fazer um programa que tem desempenhado um duplo papel e, por isso, tem um formato difícil de realizar: ao mesmo tempo que propõe refletir sobre o rádio de uma maneira mais geral, ele responde às demandas dos ouvintes. E, quando os ouvintes não demandam, o programa busca, dentro do conceito do que seria uma rádio pública, as ausências, os gargalos, o que deveria ser conteúdo, e ainda não o é, e questionando as razões destas dificuldades. São estruturais ou são editoriais?*

*E o programa, como espaço de reflexão das Rádios EBC e do rádio brasileiro, é tão interessante que uma vez até comentei com o Fernando Oliveira Paulino sobre a ideia de disponibilizar a série de programas Rádio em Debate, formando uma espécie de enciclopédia sonora, com toda esta reflexão sobre os conteúdos que devem fazer parte da programação de uma rádio pública, e até mesmo de qualquer emissora que tenha qualidade e compromisso com a cidadania. Digo isto porque para as pessoas que amam o rádio e entendem esse veículo como um dos mais democráticos, com grande capacidade de incidência social, o Rádio em Debate é muito bem-vindo e necessário.*

*Por outro lado, já fazendo um desejo para os próximos anos do programa, acho que a gente, tanto os gestores e gestoras das rádios como a Ouvidoria, precisa encontrar um mecanismo para fazer com que os ouvintes participem cada vez mais e que eles sejam os protagonistas dessas pautas. Há, obviamente, um trabalho de formação de público. Podemos contribuir para que o ouvinte perceba que ele tem, nas rádios públicas, uma outra possibilidade de interação, uma possibilidade de participação real, de ser protagonista na sugestão das pautas, de conquistar uma informação mais qualificada para ele, para família dele, sobre a sua vida, seus direitos, sua cidade, sobre o que acontece no país e no mundo. Então, vida longa ao Rádio em Debate!*

**ROGÉRIO CHRISTOFOLETTI**, COORDENADOR DO PROGRAMA  
DE PÓS-GRADUAÇÃO EM JORNALISMO (POSJOR),  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA:

*Os meios de comunicação, ao menos no Brasil, mantêm uma tradição avessa à crítica. Por isso que iniciativas que sinalizam a autocrítica e a clara disposição de debater procedimentos e práticas para a produção de informação são sempre muitíssimo bem-vindas. Note-se que há pouquíssimos casos no país de ombudsman ou de ouvidores em veículos controlados por grupos privados. Quando os veículos são públicos, cresce não apenas a responsabilidade na produção e difusão das informações, como também cresce a necessidade de transparência e abertura nos processos jornalísticos. Os veículos da Empresa Brasil de Comunicação contam com Ouvidores que se dedicam à crítica cotidiana dos produtos e dos serviços por ali veiculados.*

*Chama-me a atenção particularmente o trabalho difundido no programa Rádio em Debate, feito com muito equilíbrio, qualidade e foco certo. Se ao menos um terço das redes de emissoras de rádio contasse com algo do tipo, teríamos um sistema de qualificação e aperfeiçoamento da notícia no*

*rádio único no mundo. Estaríamos não apenas melhorando as nossas estações de rádio, mas contribuindo para formar ouvintes mais exigentes, atentos e críticos.*

**FLÁVIO GONÇALVES, JORNALISTA:**

*Como ouvinte assíduo da Rádio Nacional FM, de Brasília, e funcionário da EBC, acompanhei com atenção dezenas de programas da Ouvidoria desde a sua estreia. Às sextas-feiras, fazia questão de ter acesso ao programa porque tratava-se de um espaço importante para conhecer as demandas da sociedade e, ao mesmo tempo, verificar como essas questões geravam uma reflexão interna junto aos gestores e trabalhadores da rádio. Receber e divulgar críticas não é algo comum em veículos de comunicação no Brasil e não é prática também entre os próprios profissionais das áreas envolvidas.*

*Parabenizo a EBC e a equipe responsável pelo programa por garantir um espaço semanal que buscou qualificar o debate sobre o papel de emissoras públicas de rádio a partir da opinião dos ouvintes e avaliações internas da própria Ouvidoria. Além disso, reconheço o empenho da equipe em superar eventuais dificuldades operacionais e burocráticas e, especialmente, em garantir diversidade aos programas.*

*Espero que no futuro o espaço semanal destinado ao programa seja ainda maior. Que a experiência da Ouvidoria nas Rádios da EBC demonstre à sociedade que as emissoras de comunicação, não somente as do sistema público, são concessões públicas e devem obrigatoriamente abrir espaço para a sociedade manifestar sua opinião, crítica e sugestão. Democracia é acesso à informação, mas também participação da sociedade na gestão e produção da própria comunicação seja ela operada por uma empresa pública ou privada.*





# DEPOIMENTOS DE ESTUDANTES QUE ATUARAM NA OUVIDORIA

**BRUNNA RIBEIRO**, ESTUDANTE DE JORNALISMO:

*Minha experiência na Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação na produção do programa Rádio em Debate é, com certeza, de grande proveito para minha carreira profissional como jornalista. Apesar de não pretender continuar na área radiofônica, o aprendizado que adquiri me ajudou a ter maturidade ao encarar a profissão.*

*Um dos meus maiores desafios foi fazer entrevistas, pois sempre fui um pouco tímida para isso. Pelo ritmo da produção de cada programa sinto que conquistei certa desenvoltura ao fazer perguntas. Aprendi a controlar meu nervosismo, ao falar com especialistas sobre assuntos que eu não dominava, e ter uma postura melhor, que transmitisse mais segurança ao entrevistado.*

*A convivência com os outros bolsistas foi muito boa. Por termos semestres e habilitações distintas, as conversas foram proveitosas e obtive muitos conselhos sobre como proceder melhor com tal gestor, ou como conseguir uma melhor resposta do entrevistado, entre muitas outras questões.*

*A Ouvidoria foi sem dúvida um aprendizado sobre a arte de escutar. Não só pela ideia óbvia do que é uma ouvidoria, mas por perceber diferentes lados de um assunto ou de um debate.*

*Na Ouvidoria consegui perceber a amplitude do debate sobre a mídia, a radiodifusão e o papel da empresa pública. Esse lado social é muito explorado e eu me identifico com ele.*

*Na parte de interatividade, além da relação com os vários colegas da Faculdade de Comunicação, desde o Audiovisual até o Jornalismo, tive aproximação com os profissionais da Empresa Brasil de Comunicação. Isso também é bem proveitoso dentro do acordo de cooperação entre EBC e UnB. Ver profissionais de longa experiência na empresa pública é valioso.*

**EMANUELLA CAMARGO**, ESTUDANTE DE JORNALISMO:

*Trabalhar na Ouvidoria foi uma experiência interessante, principalmente, pela oportunidade de ter contato com o público. Quando participei, em 2010, ajudava a produzir, montar e também fazia a locução de alguns programas. A oportunidade profissional de participar de um programa de rádio foi enorme e gratificante. Por outro lado, o tempo às vezes era escasso para gravação e montagem do quadro e aquela sensação de que poderia ter sido melhor rondava o trabalho agitado.*

*A Ouvidoria tem papel fundamental no exercício da cidadania, pois é um espaço para questionamentos, críticas e sugestões dos próprios ouvintes e é isso que alimenta e melhora esse canal de comunicação. Sendo assim, adequar o formato do programa a grupos já cativos da rádio e, ainda, atrair o público jovem para que entendesse a importância daquele espaço era e talvez ainda seja o maior desafio da Ouvidoria. Eu não pude ver todas as mudanças propostas, mas participar de momentos repletos de desafios e bons resultados foi muito bom e o aprendizado permanece, mesmo distante daquele ambiente.*

*A Ouvidoria me parece um espaço emblemático de como a relação da população com os meios de comunicação, que foram idealizados para servi-la, pode ser real e efetiva. O convênio com a Universidade de Brasília nos fez estudantes ativos no exercício de observação das demandas da sociedade – por meio do público ouvinte – que pedem espaço nos meios de comunicação com propósito elucidativo, educativo, reflexivo, entre outros.*

*A experiência do estudante foi riquíssima, principalmente pelo crescente entendimento do potencial da Ouvidoria e do diálogo com a população. Perceber a trajetória “demanda do ouvinte”; “trabalho de pesquisa e elaboração”; “veiculação do debate”; e “resposta do ouvinte à concretização dessas propostas” é assumir responsabilidade também crescente do papel da Ouvidoria e cada vez mais otimizar os mecanismos e estratégias para repensá-la e melhor utilizá-la a serviço de maior amplitude das discussões e temáticas. Ser membro deste projeto é sentir-se parte de um complexo das comunicações públicas em uma de suas unidades-chave, que é capaz de mediar com dedicação especial o contato entre quem consome e quem produz, criando assim uma relação ainda mais orgânica e dinâmica, em que o público tem efetivamente participação no que é pautado pelas emissoras de comunicação pública.*

*Orgulho-me dos muitos Rádio em Debate que produzimos abordando tantos temas e discussões que o Rádio tinha pouca facilidade em abrigar e que foram trabalhados pela Ouvidoria pela articulação de numerosos personagens escolhidos e alcançados por profissionais e estudantes universitários em um movimento colaborativo e comprometido.*

*Considero a experiência da Ouvidoria, unida à presença da Universidade e toda a bagagem reflexiva que ela traz consigo, um triunfo da democratização nas comunicações no Brasil e fico imensamente feliz de ter sido parte ativa dessa conquista.*

**LUIZA VAZ**, JORNALISTA. PARTICIPOU DAS  
ATIVIDADES QUANDO CURSOU JORNALISMO:

*O trabalho no Rádio em Debate foi uma experiência única para mim. Difícil descrever todo o aprendizado que me foi proporcionado durante os sete meses na produção do programa Rádio em Debate. Foram tardes e manhãs de decupagem, de locução, de entrevistas e de debates entre colegas e amigos. Eu acabei me apaixonando pelo rádio. Algumas pessoas não percebem a grandeza desse veículo de comunicação e o encanto e impacto que ele pode gerar.*

124 | *Lembro-me dos dias em que escutei no carro o programa pelo rádio. É recompensador ver seu trabalho sendo reproduzido em diversas rádios e para diversas culturas. Mas as maiores recompensas foram os amigos que criei na produção, como o Messias Melo e o Fernando Oliveira Paulino; e o trabalho em si. Na equipe, nós não aprendemos somente a fazer uma entrevista por telefone ou utilizar a voz para a locução. Nós aprendemos a lidar com diferentes pontos de vista de uma mesma questão e a debater sobre diversos assuntos, desde a radionovela até educação a distância.*

**MANUELA MARLA**, JORNALISTA. PARTICIPOU DO TERMO DE  
COOPERAÇÃO COMO ESTUDANTE DE JORNALISMO:

*Entrei na Ouvidoria da EBC no segundo semestre de 2010. Era meu último semestre da Faculdade de Comunicação da UnB, quando percebi que não tinha feito nenhum estágio que envolvesse o radialismo, minha paixão. Quando entrei na Ouvidoria, não imaginei que fosse lidar tão diretamente com a produção de programas como realmente ocorreu. Foi uma experiência maravilhosa, e era inacreditável saber que era possível ouvir o programa que produzi, do Distrito Federal ao Amazonas. Os temas que abordávamos eram interessantíssimos e, por serem bastante cotidianos, aproximavam o público das rádios da EBC, parte do que é o*

*papel de uma ouvidoria. Também estávamos sempre abertos a sugestões dos ouvintes. Foi para mim um curto período, mas de enorme aprendizado.*

**MARIANA FAGUNDES, ESTUDANTE DE JORNALISMO:**

*Escolhi cursar jornalismo por acreditar que os profissionais da imprensa podem colaborar positivamente com a sociedade. Por vezes, ao longo da jornada da graduação, experimentei certa sensação de frustração. Convivi com a descrença de colegas e professores em relação a uma comunicação democrática. Quase fui convencida pelo senso comum de que a mídia serve apenas a interesses comerciais, políticos ou particulares.*

*Por sorte, ainda nos primeiros semestres de faculdade, conheci o trabalho da Empresa Brasil de Comunicação e tive a oportunidade de fazer parte desse projeto por meio do convênio entre a Universidade de Brasília e a Ouvidoria da EBC. Ver de perto os primeiros anos de vida da empresa pioneira no sistema de radiodifusão pública do país me fez acreditar que o jornalismo vai além do que o sistema comercial tem a oferecer. Ele pode ser um instrumento para informar e instruir os cidadãos.*

*Fui bolsista da Ouvidoria por um semestre. Entrevistei pesquisadores, músicos, artistas, arquitetos, pessoas comuns. Convivi com jornalistas de longa data, que compartilharam comigo experiências profissionais e de vida. Assim, fui iniciada, ao lado de “focas” como eu, nas minhas próprias experiências jornalísticas. E tenho orgulho de dizer que fiz parte desse sonho que é a EBC.*

**MARIANA PIZARRO, ESTUDANTE DE JORNALISMO:**

*Vejo dois lados ao analisar um convênio como o da Universidade de Brasília com a Empresa Brasil de*

*Comunicação: da mesma forma que possibilita a inserção e consequente geração de interesse dos jovens por pautas de democratização das comunicações, os estudantes também podem incitar maiores discussões sobre o assunto, e, ainda mais importante, o farão de diferentes formas e em diversas mídias.*

*Os comunicadores e professores de amanhã, em contato com novas ideias e no espaço a eles cedido para debatê-las, desenvolverão uma atitude proativa e difundirão suas opiniões em meios que lhe são familiares e que abrangem um grande número de pessoas, como as redes sociais. Ao invés de debates restritos a pequenos grupos, teríamos uma constante rede de comunicação onde estudantes emitiriam mensagens a diversos receptores, mesmo que em forma de simples conversas do dia a dia, e receberiam também seus comentários e opiniões para adicionar ao debate.*

126

**MURILO ABREU**, ESTUDANTE DE AUDIOVISUAL:L

*Trabalhar como bolsista da Universidade de Brasília na Ouvidoria da EBC é experiência única e para toda vida. É mergulhar nas esferas da comunicação pública e entender seus princípios e objetivos, sua idealização e importância, compreendendo a necessidade de uma comunicação para todos, democratizada. É sob a ótica dessa consciência que me nutro para, através do programa Rádio em Debate, do qual fui um dos produtores, fazer minha parte para ajudar na melhoria e no crescimento da rádio pública em um país onde a comunicação é predominantemente privada.*

*Andar pelos corredores da EBC é como peregrinar por parte da história radiofônica brasileira. Acompanhar a gravação ao vivo da Voz do Brasil, ouvir as histórias dos experientes sonoplastas, acompanhar o dia-a-dia das redações cheias, tudo isso não tem preço. Na Ouvidoria: ter contato com a diversidade incrível de ouvintes; perceber a relevância do rádio para as várias pessoas que tem nele seu companheiro único nos cafundós do Brasil; ouvir suas sugestões, elogios ou críticas; e*

*trabalhar para aperfeiçoar a programação para eles, todos os brasileiros.*

**MURILO SALVIANO**, ESTUDANTE DE JORNALISMO:

*Um ano de muito aprendizado. Trabalhei com o grupo da Ouvidoria da EBC em 2010, quando eu ainda estava na metade do curso de Jornalismo, na Universidade de Brasília. Foi um período de muitos questionamentos sobre a profissão. O trabalho na Ouvidoria me confrontou com dois mundos que, muitas vezes, se encontram fora de órbita: o jornalismo ideal e o jornalismo que construímos diariamente. Nós tentávamos compreender os elementos que distanciam esses dois mundos e encontrar respostas com o auxílio de especialistas e com a opinião do público. Foi o meu primeiro contato com o jornalismo profissional, imerso sob as dúvidas típicas da deontologia. Além de todo o aprendizado, trabalhar com meus amigos da Ouvidoria me deixou saudade.*

127

**NAYARA GUERCIO**, ESTUDANTE DE AUDIOVISUAL:

*Trabalhar na Ouvidoria foi como desenvolver um sentimento de responsabilidade. De responsabilidade com a comunicação, com o social, com o ouvinte e até comigo mesma. Foi assumir, de uma vez por todas não apenas a nossa capacidade de mediar questões, mas acima de tudo de fazer as coisas acontecerem, de garantir resultados ou pelo menos buscá-los. Trabalhar no Rádio em Debate me mostrou, na prática, o real papel do rádio e, pessoalmente, também me trouxe a segurança de que apenas dois ouvidos e uma única voz podem e devem fazer diferença. E nenhuma diferença é pouca. Hoje, tenho certeza disso.*



*Qualquer projeto que amplie o contato do estudante e sua importância dentro da universidade é sempre de grande valia. O convênio entre UnB e EBC, e este livro como resultado material de um processo árduo é uma dessas provas. Participar dessa história junto com outros estudantes mostra que as discussões acerca da Comunicação são sempre importantes: como democratizar as comunicações a fim de alcançar a maior quantidade de pessoas e da forma correta no fluxo de informações?*

**PAULO VICTOR CHAGAS**, JORNALISTA  
CONCURSADO NA EBC. PARTICIPOU DO TERMO DE  
COOPERAÇÃO COMO ESTUDANTE DE JORNALISMO:

*Atuando na produção dos programas semanais, pude estar em contato com os profissionais que trabalham na Empresa, além de conhecer a estrutura de cada uma das oito emissoras de rádio. O período proporcionou a mim e aos demais bolsistas a possibilidade de reflexão sobre os princípios da comunicação pública e da abordagem mais adequada de determinados temas no rádio, seja nas conversas para definição das pautas com o então Ouvidor Adjunto Fernando Oliveira Paulino, seja nas entrevistas com os gestores e funcionários da EBC, seja no contato com os ouvintes quando apresentavam alguma demanda.*

*O intercâmbio com a universidade foi possível em cada programa semanal em que convidávamos um especialista para expor seu comentário, em cada estudo mais aprofundado sobre algum tema, em cada troca que fazíamos entre os conteúdos aprendidos nas nossas disciplinas e a prática diária do Rádio em Debate. Além disso, pude auxiliar no desenvolvimento de uma proposta de análise de conteúdo das emissoras, para que a Ouvidoria passe a atuar de modo mais proativo na reflexão*

*sobre a programação das emissoras. Neste sentido, inclusive, foi possível resgatar alguns programas e analisá-los do ponto de vista da ética de alguns apresentadores durante o período eleitoral de 2010.*

**RAFAEL NORONHA**, JORNALISTA FORMADO. PARTICIPOU  
DAS ATIVIDADES QUANDO CURSOU JORNALISMO:

*Durante os doze meses em que tive a oportunidade de estagiar na Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, eu tive a oportunidade de conhecer não somente a rica história construída ao longo de décadas de transmissões das emissoras da EBC, mas também pude conhecer uma parte da trajetória das emissoras de rádio, trajetória essa que influenciou na vida de uma quantidade incalculável de cidadãos brasileiros.*

*Com a possibilidade de atuar na produção do Rádio em Debate, pude realizar entrevistas com pessoas de todas as classes sociais, de várias idades e por meio de seus testemunhos e com o carinho sempre demonstrado por eles com as emissoras da EBC, pude ver e ter a noção de como é rica a história destas emissoras. E essa experiência foi fundamental na construção do profissional que sou hoje.*

**RICARDO VIULA**, ESTUDANTE DE JORNALISMO:

*Foi marcante participar de uma iniciativa que valorizava o estudante de Comunicação Social, independentemente da habilitação: Jornalismo, Audiovisual ou Publicidade e Propaganda. Afinal, pensar a comunicação pública não se restringe a jornalistas. Dentro da perspectiva de uma experiência profissional, destaco a autonomia para produzir e apresentar as edições do programa Rádio em Debate. Além da oportunidade de participar da escolha de temas, entrevistados,*

*enfoques, músicas, palavras e estilo de locução, fazer parte dessa equipe significava receber o acompanhamento e a orientação do professor Fernando Oliveira Paulino. Como ele gostava de ressaltar, o que fazíamos ali era, antes de tudo, uma extensão da sala de aula.*

*Em relação ao futuro, acredito ser bastante positivo para as emissoras de rádio da Empresa Brasil de Comunicação que o Rádio em Debate encare o desafio da transmissão ao vivo. No ar, uma troca de ideias entre ouvintes, especialistas, gestores e demais profissionais da EBC, mediada por um apresentador. A mídia rádio por excelência acontece em tempo real. Ainda mais quando estamos falando de um programa que tem a expressão “em debate” no nome. Não vejo melhor forma de proporcionar um diálogo vibrante sobre os rumos do projeto de comunicação pública para a sociedade brasileira, empreendido pela EBC.*

**THIAGO LIMA, ESTUDANTE DE JORNALISMO:**

*A oportunidade de participar de um canal de contato com a população, no caso a Ouvidoria, permite ao futuro profissional presenciar os métodos utilizados para dar voz a democracia e vivenciar as experiências da área de comunicação fora do meio, na maioria dos casos, teórico apresentado em sala de aula durante a graduação. Após presenciar outros pontos de vista de como trabalha (e com o que trabalha) o comunicador, o estudante pode utilizar o conhecimento adquirido para refletir a respeito de como as políticas de comunicação dialogam com as liberdades de saber e ser informado, assim como de que maneira os direitos e deveres do ramo dialogam com o mercado, o público e as noções de democracia.*

*A importância de se utilizar de estudantes nesse processo é que isso oferece a chance da pessoa questionar o que considera como “verdades” do fazer em comunicação e do que pode ser feito para melhorar os canais de debate entre emissor e receptor. Colocar em xeque a realidade e ideias pré-concebidas pode ajudar a desenvolver o tratamento do assunto “comunicação” não*

*apenas num sentido acadêmico, mas também para profissionais que atuam no ramo e necessitam, assim como os estudantes, de constantemente revisar seus métodos e diretrizes para melhor servir aqueles que recebem o produto transmitido pelos meios.*

**THIAGO DUTRA VILELA, ESTUDANTE DE JORNALISMO:**

*Participar do Rádio em Debate é um aprendizado completo. Jornalismo, lições de vida e uma verdadeira aula de democratização da comunicação em doses diárias de 4 a 5 horas de trabalho – com direito à folga nos feriados e finais de semana. Todo o processo de produção do programa foi muito interessante e sempre pude colaborar com qualquer área, conforme o meu interesse. Sou muito grato à parceria Universidade de Brasília–EBC, e tenho certeza que todos que passaram por ali se transformam em profissionais melhores, prontos para servir à sociedade, e não só ao mercado de trabalho.*

*E como se já não bastasse colocar o Rádio em Debate no ar toda sexta, tínhamos que decupar as produções antigas, pensar em pautas para a próxima semana, ler e discutir livros sobre comunicação e democracia, entrevistar, escutar os ouvintes e pesquisar sobre experiência de Ouvidorias de rádio e televisão pelo mundo afora. Foi mais ou menos por aí minha experiência de um ano no Rádio em Debate, “o canal de diálogo entre você ouvinte e as emissoras da EBC, Empresa Brasil de Comunicação”.*



PARTE IV

OUTRAS PRÁTICAS  
DE OUVIDORIA



# A OUVIDORIA NO SERVIÇO PÚBLICO BRASILEIRO

ENTREVISTA COM JOSÉ EDUARDO ELIAS ROMÃO

*Graduado em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais (1998), com especialização em Direito Humanos (2001), mestrado (2003) e doutorado (2010) em Direito Público pela Universidade de Brasília, José Eduardo Elias Romão é Ouvidor-Geral da União. Romão tem experiência na área de Direito, com ênfase em Direito Constitucional, atuando principalmente nos seguintes temas: criança e adolescente, estado democrático, hermenêutica, administração pública, mediação de conflitos e comunicação social.*



## **Como o senhor avalia a experiência da Ouvidoria-Geral da União?**

A Ouvidoria-Geral da União começou a desenvolver, há quase dez anos, um trabalho de estímulo à criação de ouvidorias. Naquele momento, a preocupação era que houvesse, na Administração Pública Federal, canais de atendimento ao cidadão que superassem ou transpusessem os serviços de atendimento ao consumidor (SAC), que costumavam prover uma orientação pontual, uma via de mão única. O cidadão ligava, a informação era fornecida ou não. As Ouvidorias seriam então instâncias naquele momento criadas para atribuir alguma profundidade à resolução do problema, produzindo uma tradução das solicitações e necessidades da população para a Administração Pública. Cada ouvidoria deveria ser um canal de mediação e diálogo, portanto, via de mão dupla.

136

## **O modelo brasileiro incorporou contribuições internacionais?**

Com o passar do tempo, inspirado ainda no modelo sueco de ombudsman, viu-se que as ouvidorias, no Brasil, por serem órgãos vinculados aos ministérios, subordinados à direção de cada um dos órgãos públicos federais, não teriam condições de se estruturar nos termos de *ombudsman* tal como as experiências internacionais, com destaque para a Suécia, Reino Unido e Peru, onde os serviços se constituíram como órgãos externos à Administração Pública, com algum controle sobre a administração, em condições de até mesmo promover ações judiciais. Essas características, por maior que fosse o interesse, não puderam ser aplicadas ou atribuídas às Ouvidorias na Administração Pública Federal.

## **Que balanço que pode ser feito da cultura das ouvidorias no Brasil?**

Ao final desses dez anos de trabalho, houve um aumento significativo no número de ouvidorias: de 40, em 2002, para aproximadamente 174, um crescimento de mais de 400%. Ainda existem ouvidorias que funcionam pouco, quase sempre

com eficiência e eficácia reduzidas. Essa distinção eu sempre faço em relação a experiências que ainda não conseguem resolver os problemas que recebem. E que, quando conseguem, não são totalmente efetivas, porque não são capazes de aferir se a resolução dada ao cidadão de fato o satisfaz e se foi dada a tempo. Esse é o imbróglio criado que a Ouvidoria-Geral da União também vivenciou.

### **Desse montante, o que se pode dizer em termos do que foi efetivamente implantado?**

A coordenação desse conjunto, dessa diversidade, era quase impraticável, amparada por conceitos estranhos à realidade e distintos das características da Administração Federal e das experiências de constituição de uma ouvidoria. Por influência e inspiração desses conceitos, pretendia-se promover a coordenação desse conjunto distinto, o que não se deu. O resultado é que das aproximadamente 174 ouvidorias existentes, pode-se afirmar, com alguma segurança, que 100 funcionam adequadamente, atendendo em prazos, conseguindo ao menos dar encaminhamento às respostas, minimamente.

137

### **Ouvidoria e *ombudsman* são sinônimos?**

A atribuição ou a denominação no campo jurídico de jabuticaba é quase sempre pejorativa. Quando alguém diz, um jurista levanta a voz para dizer ‘Ah, isso é uma jabuticaba, isso só se tem no Brasil’, é para dizer que isso é aqui produzido como uma excrescência. Nós estamos também trabalhando de modo inverso, acho que a gente pode fazer das Ouvidorias uma prática de criação nacional. O fato de não haver tradução para o termo já tem refletido no modo como eu me pronuncio quando dialogo com outras experiências estrangeiras, já não traduzo mais para *ombudsman*. Eu digo: ‘Que aprendam vocês a expressão “ouvidoria”, como a gente teve de assimilar outras tantas’.

### **O que é, então, uma ouvidoria, hoje, no Brasil?**

É um órgão vinculado à Administração, portanto, pode ser um órgão de controle interno para promoção da transparência

e do controle social. Então, de um lado, as ouvidorias desenvolvem controle interno, contribuem para avaliação dos serviços públicos prestados para que a sociedade possa controlar a Administração como um todo. Por outro lado, que eu acho mais relevante, ao mesmo tempo em que avaliam serviço, promovem os direitos da população. Não se trata de um mandato, como pretendiam muitos ouvidores, como se fossem representantes do povo, eleitos indiretamente. Alguns ouvidores chegaram a entoar esse discurso, a exigir essa condição: ‘Ah, sou representante do povo.’ Não é bem verdade. A ouvidoria representa a obrigação da Administração em garantir direitos.

### **A implantação das ouvidorias no Brasil teve um caráter marcadamente estatal?**

Em alguns momentos se discutiu no Brasil, ‘Ah, o Governo é diferente de Estado’, pois o ouvidor é aquele que tem que afirmar diuturnamente que o Estado está organizado para garantir direitos fundamentais à população brasileira. Este é o seu mandato precípua, que é mais importante que ele, é a sua obrigação constituída. E, dessa forma, com uma dupla vinculação, é possível caracterizar o modelo de ouvidoria contemporâneo. É controle interno, ou está vinculado à atividade de controle interno, e se constitui como uma instância que caracteriza esse modelo das ouvidorias se relacionarem regiamente, de forma organizada, contínua, com outros órgãos para garantia de direitos. O Brasil, na Constituição de 1988, decidiu criar um modelo de Ministério Público poderoso. Há defensorias públicas vinculadas aos Estados. Então, não se pode imaginar que as ouvidorias, sendo entidades vinculadas à Administração, poderiam sozinhas suportar o desafio da realização de direitos fundamentais, de garantir a assistência social, a saúde. Então, compreendendo bem a nossa função, essa distinção eu costumo fazer sempre: há um papel, que é amplo e abrangente de realização dos direitos, ao qual também estão vinculados o Ministério Público, as ouvidorias, as defensorias públicas e os conselhos de direitos.

## **As funções dos ouvidores já estão bem claras no Brasil? O público já sabe em que situações deve procurar um ouvidor?**

Há um papel, que a todos nós oferece textos para atuação. Há funções específicas. Essas funções não estão hoje devidamente coordenadas. Quando uma ouvidoria, a exemplo da existente na Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial (SEPPIR), recebe uma notícia ou uma manifestação de discriminação, uma reclamação de qualquer tipo de preconceito atribuído, enfim, quando a encaminha ao Ministério Público, o faz por dever de ofício, mas não há uma interação em que o Ministério Público se sinta obrigado a responder à ouvidoria sobre o que foi feito, a ouvidoria tem que ir lá e cobrar. Nós precisamos agora adotar os procedimentos, essa visão da gestão pública abrangente para a realização de uma tarefa essencial: a realização dos direitos fundamentais e humanos no Brasil. Esse é o grande papel, que cabe às ouvidorias realizar: promover a efetividade dos direitos humanos no Brasil. Então, se tem uma dimensão que é externa ou interinstitucional, que vai definindo a sua função específica e a sua relação entre os órgãos.

139

## **Especificamente, qual é o papel da Ouvidoria-Geral da União?**

Cabe à OGU a coordenação do trabalho das Ouvidorias da Administração Pública Federal, atuação que tem se ampliado para outras ouvidorias públicas do Brasil, por demandas de ouvidorias municipais e estaduais. O trabalho de organização e coordenação tem por objetivo a constituição de um sistema. Assim, nas definições mais típicas e tradicionais de sistema, nós precisamos definir competências que sejam conjuntas, compartilhadas; objetivos que circulem e produzam a atuação coordenada do trabalho e da prática de ouvidoria de todos os órgãos. Procedimentos, regras, prazos e cargos.

## **Já se pode dizer que há no Brasil uma carreira de ouvidor?**

Quando falamos em sistema, é preciso que os ouvidores contem com uma remuneração específica, com certas características,

com mandato para realizar determinado fim, daí nós temos um sistema. É necessário que os ouvidores consigam se organizar minimamente para o desenvolvimento desse papel, tendo cada um uma função específica no âmbito das organizações. Então, a Ouvidoria-Geral da União tem trabalhado para a constituição de sistemas nessa dupla dimensão: externa, interinstitucional, envolvendo órgãos distintos da Administração Pública Federal, outros poderes; e internamente, intra-Administração Federal.

### **Um sistema de ouvidorias facilita o atendimento ao cidadão nas suas demandas?**

140

Num futuro próximo, pretendemos que o cidadão envie sua manifestação para qualquer Ouvidoria da Administração Pública Federal e o seu problema seja encaminhado adequadamente e tratado em prazos previstos. Nossa expectativa é de que o sistema se constitua e, aí, o cidadão tenha um Portal de Ouvidorias. Essa é a nossa pretensão inaugural com uma face mais visível, a plataforma eletrônica, a cara dessa ouvidoria para que, ao fazer suas reclamações, o cidadão não tenha obrigação de saber qual é o tipo de serviço, qual é a dotação orçamentária, qual é o dirigente, mas que ele consiga dar prosseguimento ao encaminhamento de seus problemas. Então, nessa visão, temos afirmado que as ouvidorias no Brasil se constituem como um novo tipo de instituição democrática de participação.

### **Como tem se dado a integração do sistema de ouvidorias com outras estruturas administrativas?**

O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) fez uma pesquisa, relacionando instituições de participação social. As ouvidorias estão lá, entre conselhos e outros órgãos de destaque, comitês e conferências. São instâncias de participação organizada ou não, da Administração. As ouvidorias se estabelecem aí nessa zona cinzenta de Estado e de participação.

## **E na sociedade civil?**

Na sociedade civil essa interlocução melhora e deve se aprimorar, reunindo elementos para promover participação social e garantir direitos. Então, as ouvidorias estão sendo organizadas para que possam exercer esse papel mais amplo, compartilhado com diferentes órgãos, com uma função específica de promover a realização de direitos pela mediação extrajudicial, sem judicializar conflitos, garantindo a comunicação entre os órgãos, melhorando procedimentos e políticas públicas.

## **Além das 174 ouvidorias do Poder Executivo Federal, há alguma estimativa de sistemas semelhantes nos outros poderes da República, incluindo os Poderes em âmbito estadual e municipal?**

Hoje, somos aproximadamente 174 cadastradas no Poder Executivo Federal. A estimativa, segundo as associações que representam ouvidorias, gira em torno de mil ouvidorias públicas no Brasil, mas é um número que não se confirma. Essa é uma atribuição da Ouvidoria-Geral da União, que pretende fazer um censo de ouvidorias públicas no Brasil, tentando, para além dos limites entre poderes, promover a identificação, ao menos, dessas ouvidorias, dar amplo conhecimento à população. Mas, hoje, não há essa informação, é uma das pretensões que cabe a nós realizar.

## **Essas 174 ouvidorias têm produzido encontros, partilhado conteúdos?**

O primeiro momento da constituição do sistema para nós é a formação de uma rede de trabalho. Então, quando as Ouvidorias se reuniam há um tempo atrás para discutir a criação de um projeto de lei ou a definição legal de suas funções e atribuições, era um trabalho estimulante, mas um tanto quanto insuficiente, porque não se conseguia produzir interações mais práticas. Então, o que nós ouvimos o tempo todo é que há uma diversidade que deve ser mantida. Os encontros que a gente tem feito, duas vezes por ano, têm

tentado identificar adequadamente essas iniciativas e essas diferenças, para valorizá-las em alguns casos, quando elas representam, de fato, a função de demandas peculiares.

### **Os ouvidores, portanto, também atuam na solução pontual e imediata de conflitos?**

142 Houve um caso demonstrativo desse tipo de intervenção. Uma mulher entrou no atendimento de um hospital com droga no corpo e os policiais exigiam do médico que ele colocasse esse fato no prontuário para incriminá-la. O médico levantava a questão sobre o que fazer nessa situação, questão que, de alguma forma, foi resolvida com a ajuda da ouvidoria. Enquanto o segurança do hospital queria ajudar a polícia a fazer a apreensão da droga e da pessoa, a ouvidoria continuou dizendo “não é só uma questão de sigilo médico, há outros direitos que se aplicam a esse caso e que não podem, por uma decisão da segurança, ser violados, nem mesmo com a ação da polícia”. Então, a Ouvidoria há anos está enfronhada nessa resolução diária de conflitos que são relevantes e que não têm visibilidade. Então, o primeiro trabalho de constituição da rede como ferramenta específica que estamos criando é uma Casoteca, para tentar relacionar casos e para promover descrição qualificada de exemplos que dêem visibilidade a esse trabalho. Estamos tentando promover um intercâmbio entre ouvidorias, agora, com um plano de formação.

### **Portanto, há muito o que se fazer em termos de capacitação?**

A nossa expectativa é não só fazer capacitação, mas também promover um plano de formação que inclua qualificação dos serviços prestados, não só dos agentes que atuam nas ouvidorias. Nós firmamos recentemente com a Secretaria-Geral da Presidência da República um convênio, para, junto com a CGU, identificar demandas que correspondam a problemas coletivos ou demandas de movimentos organizados em termos de direitos coletivos. As ouvidorias enxergam a Dona Maria, mas se ela é negra, quilombola, mulher ou vítima de violência,

pretendemos fazer vinculação com serviços e políticas. Nós estamos tentando, nessa rede, qualificar essa mediação.

### **Há como acumular conhecimentos que sirvam como protocolos de atendimento?**

A rede se constitui no primeiro momento para valorizar experiências e a diversidade, mas ao mesmo tempo atribui novos valores. É possível coletivizar soluções, é desejável que haja uma interação entre políticas e ouvidorias quando uma pessoa demanda para o seu problema a garantia de diferentes direitos que foram segmentados ou setorializados apenas por uma funcionalidade da gestão. Como fazer? Você partimentaliza ou é melhor que isso seja integrado no esforço conjunto da Administração de resolver, de fato, o problema? Essa é a nossa opção. A Ouvidoria-Geral da União tem tentado constituir essa rede como uma garantia à população, com a perspectiva de um dia uma demanda poder ser resolvida com mobilização de vários órgãos. Então, rede, para nós, tem essa dupla função: integrar as ouvidorias e valorizar a diversidade.

143

### **É possível padronizar e ao mesmo tempo atender as diversidades?**

Nós não estamos querendo padronizar ou pasteurizar a atuação das Ouvidorias, pelo contrário. Queremos valorizar a diversidade, mas garantido que haja um procedimento que se comunique, que estabeleça regras para todo o conjunto, basicamente, prazos e procedimentos de atendimento presencial, telefônico e, por outro lado, agregar valores a essa atuação que expressem não só a sua função específica num âmbito de ministério, mas no seu grande papel, de promotora de direitos. Nesse sentido, a Lei de Acesso à Informação vem como um bálsamo para todos nós.

### **Como a Lei de Acesso a Informação (12.527/2011) pode contribuir com a consolidação do sistema de ouvidorias?**

A Lei de Acesso, por ser uma demanda nova, produziu necessariamente uma junção, uma aproximação das ouvidorias. É como se nós nos olhássemos do início de vigência da lei para



cá e pensássemos: e agora, o que nós vamos fazer com isso? Qual é a função da ouvidoria nesse novo trabalho, será que nós estamos preparados para isso? Então, a implementação da Lei de Acesso foi para nós um grande estímulo e, claro, uma preocupação, para alguns, angustiante. Os primeiros relatos antes da vigência da Lei eram esses: “não sei se dou conta”, “não estamos preparados”, “não tem estrutura, será um fardo insuportável para nós...” Hoje, transcorridos os primeiros meses de vigência, os mesmos ouvidores dizem: “a lei nos valoriza”, “objetivamente eu tenho mais contato com a alta direção do que tinha”, “agora, eu tenho que discutir todas as semanas os casos que são relevantes”, porque, objetivamente, o protocolo estava um tanto quanto alijado do processo de gestão interna ou estratégica. Hoje, uma demanda da Lei de Acesso, em 30 dias no máximo, chega às mãos dos ministros.

### **A Lei de Acesso funciona, portanto, como uma garantia de que o cidadão será atendido?**

O que fez o “seu José” no protocolo, se ele fez errado, o ministro responde em 30 dias. Antes da Lei, o ministro nunca responderia, nunca chegaria às mãos dele. E se o ministro não responder, a demanda chega à Controladoria-Geral da União (CGU), ou à Ouvidoria-Geral da União, cinco dias depois, e essa é uma pequena revolução, não só na Administração Pública, mas na relevância que as ouvidorias têm para administração. Então, as ouvidorias, com a Lei de Acesso, pelo relato dos ouvidores, foram da margem para o centro. Das aproximadamente 174 Ouvidorias, mais ou menos 40 assumiram atribuições fortes: algumas monitoram a implementação da transparência ativa; outras, responderam pela implementação de Grupo de Trabalho e, hoje, participam de comissões criadas.

### **Pode citar um exemplo?**

O Ministério da Fazenda criou uma comissão, um núcleo de transparência, com a participação na presidência e coordenação das Ouvidorias. É importante destacar que o contato e o auxílio prestado, a importância dada às manifestações, cresceu

enormemente, conseguindo dialogar melhor e com mais frequência com todas as áreas. Então, essas experiências, Ouvidoria coordenando comissão, ouvidoria assumindo integralmente responsabilidade como fazemos nós, aqui, pela análise dos pedidos respondidos pela casa, se intensificaram. A Ouvidoria-Geral da União é um funil dentro da CGU que analisa todas as respostas produzidas pelos órgãos e pelas áreas afins.

### **E há uma verificação dos atendimentos?**

É importante que a gente consiga verificar se aquilo que foi demandado e o interesse contido na solicitação foi efetivamente respondido. É o que a gente chama de efetividade da aplicação da lei, da garantia de direito. A ouvidoria faz isso e é para essa finalidade que a Ouvidoria-Geral da União tem se preparado, especialmente. Então, nós temos uma consultoria internacional para nos ajudar, constituímos um grupo-piloto com Ouvidorias que representam essa diversidade, não só a diversidade anterior a lei, mas a diversidade na lei, ou seja, Ouvidorias que assumiram diferentes atribuições nos termos da Lei 12.527/2011 e do Decreto 7.724/2012 e, com esse grupo-piloto, nós estamos monitorando o que acontece.

145

### **Se for preciso, o assunto pode ser retomado?**

Não nos preocupa se, ao final desse processo, a gente tiver de afirmar: ‘Olha, não deu certo e de fato o que aconteceu nos dez primeiros meses não se confirmou nos demais’. Mas não é essa a nossa suspeita, nós estamos achando que o Brasil vai conseguir produzir um modelo de implementação com as Ouvidorias públicas. O Brasil vai poder dizer: ‘Existem instituições num Estado democrático que não só devem ser aproveitadas, mas que, para garantir a atenção ou o direito de acesso, podem potencializar os efeitos da lei, ampliando a organização e documentação, melhorando a gestão eletrônica, melhorando e aprimorando os serviços prestados ao público das cartas de serviço, entre outros fins.

**Esse novo cenário não é bem conhecido, pois ainda predominam visões ultrapassadas, de um lado, que o ouvidor existe para favorecer a instituição; de outro, que o ouvidor está a serviço de controles, perseguições e punições.**

A frase de efeito é: a ouvidoria atua na proa e não na popa. A ouvidoria não se preocupa em punir quem fez mal ou prestou inadequadamente o serviço. Interessa-nos eventualmente qualificar esse servidor ou afastá-lo, se ele for inadequado, mas garantir que haja uma melhoria do serviço. Nós precisamos resolver os problemas, auxiliar o processo de resolução daqui para frente. Para nós, só pode haver solução quando há participação dos interessados. E esse é o grande desafio imposto a Ouvidorias, auditorias, correção, controle, responsabilização... Para a ouvidoria, interessa que outros agentes interfiram, que as pessoas se pronunciem, que haja mobilização, que possa ser realizada com audiência pública. Enfim, para a ouvidoria, a relação com garantia e liberdade é fundamental, então quando se fala em autonomia das ouvidorias eu tento sempre traduzir: a ouvidoria tem que garantir o exercício público das autonomias privadas. O caso da denúncia anônima eu acho que é exemplar, pois ainda que a Constituição vede a denúncia anônima, e corretamente o faz, podem as ouvidorias, e devem, na nossa visão, receber denúncias anônimas e processá-las. Ouvindo a pessoa sem que isso promova vingança. Pelo contrário, as pessoas devem se dirigir à ouvidoria tendo a segurança de que suas liberdades estarão sendo preservadas.

**Ou seja, são várias as necessidades de interlocução dos Ouvidores: com a organização, com o público e entre os pares?**

São duas as interlocuções indispensáveis em termo de especialização com o servidor da Administração. Em algum tempo se criou uma expectativa de que viriam da Ouvidoria soluções especializadas. Elas não virão. Eventualmente, você pode ter um ouvidor especializado em algo, e, quando o problema diz respeito a esse algo, ele pode sugerir soluções muito especializadas, mas isso é raro. O ouvidor contribui com

um processo de resoluções, ele vai dizer ‘Olha, é difícil você obter soluções na sua área fim ouvindo só determinado cidadão, não levando em conta o grupo que ele representa, ou sem se prontificar a utilizar instrumentos que permitam avaliar a satisfação da população’. Isso é relevante para atuação das ouvidorias. Depois de implementada essa solução, testa, se antecipa, faz checagem. É assim que atua a ouvidoria.

### **E com a imprensa, como é que um ouvidor se relaciona?**

Outra atuação é junto à imprensa organizada, com os profissionais de comunicação que também fazem rotineiramente a análise dos serviços públicos. Muitas vezes essa relação gera uma certa tensão na ouvidoria, que não tem mecanismos próprios, não faz uma análise da mídia. Os ouvidores, às vezes, reagem a manifestações de jornalistas, mas, quase sempre, em defesa de políticas. É preciso que se mantenha uma interação mais qualificada com os profissionais de comunicação, com a mídia, para que se compreenda o exercício da liberdade de imprensa, em alguns casos, como uma avaliação constante dos serviços públicos prestados pela Administração. Volto à Lei de Acesso para dizer que também é uma via de mão dupla o que se observa. Eu tenho afirmado que os jornalistas, sobretudo da imprensa privada, dos meios particulares de informação, se relacionaram há anos com o Estado com privilégios, buscando informações com os gabinetes, informações que não correspondem a processos públicos de garantia, essa é a grande diferença. Hoje, o jornalista busca um furo na relação privilegiada com determinadas autoridades garantindo publicidade para alguns fatos, crítica para outros e essa relação se modificou com a Lei de Acesso.

### **A Lei de Acesso é um recurso para a produção de notícias. Como equacionar os prazos que ela estabelece e a pressa dos jornalistas?**

A Lei de Acesso, ao garantir procedimentos públicos, estabelece um prazo que não é comum para imprensa. Pode parecer exíguo para grande parte da Administração, mas

vinte dias é fatal para muita reportagem. Então, essa relação tem que se reorganizar, para que não haja privilégios e para que essa relação com o jornalista, que é gigantesca, seja boa, pois grande parte das demandas vem de jornalistas. Essa é uma relação específica, que não cessa. Uma relação sobre a qual nos interessa muito refletir, com a imprensa e com o exercício da liberdade. É a publicidade dos questionamentos e das respostas. Porque o jornalista, ao se apropriar de uma informação pública, às vezes o faz respondendo a interesses particulares ou específicos do órgão no qual ele trabalha. A nós, interessaria muito que a imprensa começasse a demandar, para algumas finalidades, o acesso à transparência ativa.

### **Qual é precisamente o papel das ouvidorias na relação do setor público com a imprensa?**

As ouvidorias têm um papel decisivo nessa relação. Elas modificam um pouco o eixo da relação com a imprensa, que está habituada a ter assessoria, estabelecendo a obrigatoriedade do procedimento. Você acessa, tem necessidade de informações públicas, então é indispensável que recorra ao procedimento público, promovendo uma interação diferenciada e qualificada com os órgãos. Essa é uma visão. A outra é que as Ouvidorias também têm condições de, ao responder a uma solicitação, promover uma comunicação diferenciada com o cidadão e com o jornalista.

### **Ou seja, se o servidor público não tiver disposição para colaborar, todos saem perdendo, cidadão, jornalistas...**

As ouvidorias, pela sua experiência, irão tentar perguntar para esse cidadão sobre o que de fato interessa a ele. Isso não é uma prática corrente na Administração Pública, porque os servidores, por força de outra lei, estão obrigados a negar os pedidos quando eles se modificam ao longo de sua solicitação. Os servidores podem simplesmente dizer que, se seu pedido era A e, agora, está se pedindo B, que faça um novo pedido. As ouvidorias têm ajudado no sentido de esclarecer adequadamente os pedidos. Não é apenas a troca

de expedientes ou o registro formal de solicitações, mas uma interação onde também se expressam as limitações. Então, essas alterações que já se praticam, que já se organizam, são interações típicas de um Estado que se comunica. De modo que responde, ao menos em parte, aquilo que foi solicitado.

**A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) tem uma especificidade, por ser de um canal de comunicação pública. Qual é a avaliação que o senhor faz de casos como o da EBC, em que a Ouvidoria procura angariar a participação do próprio público na promoção da qualidade dos serviços que presta?**

O que é determinante nesse caso da EBC e parece cada vez mais necessário para caracterizar sua atuação, é a divulgação das peculiaridades e a afirmação das diferenças. A EBC, pelos programas disponíveis, diz que há serviços prestados por Ouvidorias específicas, que prestam serviços à população, esclarecendo o que é feito, o modo como é feito e o seu funcionamento. A peculiaridade dessa Ouvidoria está na função que se atribui à imprensa, de prestar serviços e oferecer informações de relevância pública que atendam as necessidades da população. Então, revelar a estrutura do Estado para conhecimento público é uma função que nenhuma outra ouvidoria pode realizar, apenas a da EBC. E essa é, certamente, uma parceria que a gente pode consolidar ainda melhor em instrumentos típicos. O que nós estamos tentando fazer é identificar, também dentro dessa diversidade, algumas especificidades que aglutinem ouvidorias universitárias, hospitalares, bancárias ou de instituições financeiras. É hora de promovermos, para efeitos de divulgação da lei e para a divulgação dos serviços prestados, uma visibilidade das Ouvidorias.

**Além de favorecer a intermediação entre uma organização e seus públicos, uma ouvidoria é também um fator de transparência?**

A Ouvidoria é um canal importante para as prestações de contas. Um ouvidor também tem que dar a conhecer os seus

limites, ser questionado publicamente, inquirido sobre o que faz e o que deixou de fazer. Um fórum amplo de debate com a população, atomizada e pulverizada pelas tevês e pelos rádios, é muito importante para os ouvidores. É muito importante que eles consigam um canal instituído, como o da Ouvidoria da EBC, e que se submetam a essa crítica constante, podendo prestar contas do que fazem e aprimorando o trabalho realizado pelas Ouvidorias públicas.

**No caso da EBC, além da Ouvidoria ter de prestar contas do que a empresa faz, ela tem de funcionar como um canal de escuta dos anseios do público pelo que espera de um sistema público de comunicação. É, portanto, uma ouvidoria diferenciada?**

150

Em relação à EBC, especificamente, é importante mapear e entender essa relevância para o conjunto. Acho fundamental que, quando se afirma a comunicação pública no Brasil, quando dizemos que é necessário estabelecer direitos e não apenas entretenimento, se não houver uma crítica constante do que nós divulgamos, essa afirmação fica fragilizada e lança a todo conjunto da comunicação pública uma desconfiança, de alguma forma, justificada. Se a Ouvidoria da EBC não promover constantemente a crítica do que produz, do que a programação exhibe dos conteúdos, das decisões produzidas no âmbito das comunicações públicas, o grande risco, mais do que nas demais ouvidorias, é produzir um descrédito a todo o esforço realizado pelo Estado para afirmar a comunicação pública como um direito. Então, se é direito, é passível de crítica e questionamentos. Agora, se fosse apenas um produto comercializável, haveria como o consumidor reclamar de uma prestação indevida.

**A participação de leitores, telespectadores e ouvintes na construção do próprio ente público é um diferencial?**

O que estamos afirmando, e aí vemos a importância da Ouvidoria da EBC, é que ali se pratica a garantia de um direito de transformação. Se promovo com a comunicação pública o

acesso a direitos, informações, a qualidade do que é veiculado tem que estar sempre submetida à crítica constante. Aí, a EBC tem um papel e uma função, como destaquei, mais grave, desafiadora e significativa do que o conjunto. Comunicação pública, esse tipo de serviço ou política promovida pelo Estado, não só estrutura o Estado democrático de direito, como também aponta caminhos. Quaisquer modificações que venhamos a promover na estrutura do Estado, na relação com a sociedade, dependem fundamentalmente do exercício das liberdades comunicativas. Então, a EBC se coloca no epicentro da afirmação de um novo modelo de Estado. Um Estado democrático em que se garantem os procedimentos públicos de comunicação.

**No caso da EBC, houve a ideia de realizar uma parceria com a Universidade de Brasília para obter um suporte externo, que funcionou especificamente em relação às emissoras de rádio. Como o senhor avalia esse tipo de cooperação?**

Se nós conseguíssemos multiplicar o que foi feito dessa parceria da Universidade de Brasília com a EBC, nós conseguiríamos constituir um eixo seguro para o desenvolvimento das ouvidorias do Brasil. Se a universidade tem a missão de produzir conhecimento, refletir criticamente sobre aquilo que é feito pela Administração e outras práticas, o que a EBC conseguiu fazer com UnB e que faz agora, registrando adequadamente e produzindo informações sobre a parceria, é uma crítica constante do que fazemos. É uma discussão que não cessa a constituição de parcerias e procedimentos que promovam a crítica incisiva e a reflexão constante. As ouvidorias no Brasil têm a pretensão, ou tinham, de exercer com enorme autonomia a sua função de crítica. Eu insisto, a sua enorme autonomia e independência é improvável, para não dizer impossível. No entanto, se conciliadas as suas atividades e tivermos a parceria com as universidades, que gozam de autonomia por força da natureza da instituição, na visão do sistema, acho que isso se completa. A parceria,



refletindo em voz alta, pode garantir à Ouvidoria da EBC aquilo que nenhuma outra ouvidoria tem.

**Parcerias com as universidades podem, portanto, respaldar as Ouvidorias, em autonomia e subsídios críticos?**

Autonomia para reflexão, para a crítica constante, para crítica da atuação da direção e das decisões produzidas. Essa independência e essa autonomia se garantem com parcerias e com interações com os sujeitos distintos. É nisso que apostamos. Não se pode imaginar que cada ouvidoria seja um pequeno Ministério Público ou um super-órgão da Administração Pública Federal. Quando esses órgãos são fortalecidos excessivamente, o que se vê é a captura pelo capital organizado e com grande poder de fogo. O que estou apostando, como a experiência entre a UnB e a EBC demonstra nesse momento, é que a interação entre universidades, que tem afirmação institucional e autonomia, pode nos oferecer aquilo que nós não temos. Se nunca teremos é outra discussão relevante, mas, o que não temos, as universidades podem conferir ao exercício das ouvidorias públicas do Brasil.

**E o que os parceiros externos têm a ganhar com a experiência das ouvidorias, especialmente em se tratando de instituições universitárias?**

As ouvidorias valorizam o indivíduo sem reforçar o individualismo, isto é, acolhe-se o cidadão e se tenta atribuir solução ao seu problema em benefício de toda a sociedade. Não é necessário que um determinado problema diga respeito a milhares de pessoas. Basta que esse problema afete o exercício de direitos de um único cidadão. Essa talvez seja a grande contribuição que as ouvidorias públicas podem dar ao aprimoramento das instituições brasileiras. Sobretudo num contexto em que os valores estão associados a quantidades, noutras palavras, numa sociedade de massas, as ouvidorias podem, por exemplo, romper a hegemonia dos índices de

audiência e atribuir relevância ao problema vivenciado por uma mulher ou por uma criança, enfim, por um único cidadão.

**Esta aí uma tendência atual: quantas pessoas acessaram determinado site, quantos milhões repercutiram no Twitter tal assunto...**

Se eu tenho dez manifestações, porque elas não são relevantes ou não podem ser consideradas significativas para qualificação de políticas ou para produção de pesquisas? Por que apenas o número? Não é a política. O que nós criticamos nessa relação, e acho que isso é fundamental que as ouvidorias consigam consolidar com a universidade, é a afirmação de uma sociedade de massas, sujeita a escravidão dos números, pela afirmação de que só tem relevância quando duzentas milhões de pessoas estão sendo diretamente afetadas. Por que não apenas uma? Os exemplos que tenho a oferecer, quando faço a afirmação de que a ouvidoria deve também atender pessoas com deficiência, são de que: “Olha, tem um caso aqui, mas ele é o suficiente para que eu calibre o atendimento e diga que, se eu estou preparado para atender uma pessoa com deficiência, então eu estou pronto para atender as pessoas consideradas normais”.

153

**Casos singulares, atendimentos singulares?**

Existem padrões e regras no meu atendimento que dão conta de qualquer situação inusitada. Então, por que não? É a mesma coisa de pensar na organização das cidades a partir da perspectiva das crianças ou das pessoas com deficiência. Se penso na mobilidade urbana para cadeirantes, eu resolvo a vida de muita gente. Então, não tem 200 milhões de cadeirantes no Brasil, mas a afirmação das minorias, do pequeno número, é fundamental.

**Por sua vez, as universidades precisam de material empírico para fundamentar as suas reflexões e o dia a dia dos órgãos públicos pode fornecer muita informação laboratorial. Que lhe parece?**

As universidades têm condições de verbalizar e produzir o conhecimento que se dirige a afirmação de direitos. Essa relação da UnB com a EBC pode nos ajudar e muito a tratar casos com a sua devida importância, a tratar pessoas com a dignidade integral nos termos da Constituição. Essa indisposição que se cria na comunicação pública em relação ao índice de audiência não é um problema da comunicação, da tevê ou do rádio no Brasil, é uma afirmação de um determinado modelo de sociedade, que só dá relevância quando existem massas mobilizadas para tanto. Essa relação pode lançar luz sobre esse problema. Eu realizo mudanças públicas quando há números de eleitores suficientes ou quando a necessidade é premente e há risco da violação dos direitos fundamentais e humanos? A nossa opção é por essa segunda afirmação.

**As demandas do público são muito diversificadas. O que os ouvidores podem fazer para não dar respostas por atacado, mas, ao mesmo tempo, lidar com grandes parcelas de público?**

O fato é que existem demandas que não são conhecidas e o ouvidor pode atuar revelando-as. Acho que esse é o grande papel, ou uma das consequências desse papel de garantir direitos. Nós somos uma população diversa e essa é a nossa grandeza. Ao contrário de que se afirmava décadas atrás, nossa diversidade é nossa maior grandeza. Quando se produzia política pela indução, presumindo-se hipóteses e se afirmando-se políticas, o gestor se surpreendia, pois, de fato, sua política não resolvia os problemas das pessoas. O caso concreto tem esse grande poder, de crítica contundente a um modelo de Estado que se organizou a partir da massificação e, por outro lado, de dar relevância ao que somos nós, essa grandeza e diversidade é que deve nos orgulhar.

**Como estimular a manifestação do público e sua consequente contribuição para o aprimoramento da gestão?**

Como a gente está tratando de casos, acho que a população deve ser ouvida. É preciso verificar se os demandantes ficaram

satisfeitos com o retorno dado à manifestação encaminhada. E a revelação desses casos, de satisfação ou insatisfação, considero que estimula muito as pessoas. Quantas vezes nós comemos num lugar porque um amigo seu disse que foi lá e gostou? A gente dá fé a essas experiências quando as conhece com mais clareza. A análise da satisfação daqueles que demandam atendimento nas ouvidorias, daqueles que reclamam, dar expressão e voz a essas pessoas, não como quem prepara campanha publicitária, mas como quem divulga o resultado de ações específicas. Esse é o foco que as ouvidorias ainda não conseguiram plenamente tratar ou acolher.

**Os ouvidores facilitam as relações entre as organizações e os seus públicos, mas nem sempre eles contam com um sistema de divulgação dos resultados obtidos ou do seu próprio trabalho. O que pode ser feito nesse sentido?**

155

A gente ainda faz mal a divulgação dos resultados. A Ouvidoria do Servidor do Ministério do Planejamento conseguiu introduzir modificações no crédito consignado, que era um grande problema para muito servidor público, e isso nunca foi muito divulgado com uma resolução. É preciso dar mais visibilidade ao usuário, ao cidadão, garantindo que ele se expresse, diga a sua satisfação ou não. Torna-se cada vez mais necessário dar materialidade e concretude para alcançar um número ainda maior de manifestações. Outra ideia é de que quanto maior a nossa atuação conjunta com universidades e demais parceiros, que nos garantam autonomia e reflexão sobre o que fazemos, maior será a eficácia do nosso trabalho.

**E como superar os antigos estereótipos, de que o ouvidor não está a serviço dos usuários, mas a serviço de organizações?**

Eu acho que 'ouvidoria' é uma palavra que traz um peso, uma história que hoje, talvez, o significado é o inverso que se tem para afirmar. Um exemplo disso é o uso da palavra 'censura'. É difícil descontaminar a palavra censura, que está sobrecarregada de um passado recente. Eu não vejo problemas na resignificação

da expressão ‘ouvidoria’ como órgão de escuta da população. No primeiro mandato do governo Lula, o ministro da Secretaria-Geral da Presidência da República dizia que participação social envolvia uma escuta forte, e a Secretaria era uma ouvidoria no sentido de acolhimento. Ouvidor não é aquele que espia as pessoas, ou que escuta para delatar, ou delator oficial do rei, como foi durante o período colonial. Ouvidor é aquele que compreende as demandas da população, que tem obrigação de escutá-las, compreendê-las e, se for o caso, solicitar providências. De ouvir mais do que agir em defesa do Estado. Eu ouço, assimilo e tento me pronunciar para dentro da estrutura do Estado. O Estado ouve fora, mas se comunica dentro, para dizer aquilo que afirma os direitos da população. Então, é uma palavra que merece uma re-significação e que, de alguma forma, pode nos ajudar a constituir nosso modelo de atuar.

### **A Constituição Federal é um divisor de águas absoluto, ou há experiências anteriores de Ouvidorias exemplares no setor público antes de 1988?**

A Ouvidoria de Curitiba, apontada como a ouvidora precursora, é anterior a Constituição, mas já exprimia um movimento democrático em sua criação. As ouvidorias também surgem como uma estrutura capaz de ouvir a população. O que dá significado à Ouvidoria, e isso me dá muita satisfação de trabalhar nesse campo, é a prática consolidada das inúmeras demandas, por volta de três milhões na Administração Pública Federal. Se isso não funcionasse, as pessoas não reclamariam mais. A média de resolução de problemas das ouvidorias federais é de 60 dias. O Poder Judiciário, por exemplo, demora 60 meses. Essa é uma prática, uma atribuição que não é um esforço acadêmico, de afirmação de um conceito, ela é a consolidação da experiência. E nisso eu creio. Essa é a força que vem da população que demanda. Precisa aprimorar, precisa, mas acho que a Ouvidoria hoje já se consolida como um canal de escuta da população, de afirmação de direitos, mesmo contra interesses do governo.

## **A tendência, portanto, é que esses números aumentem ainda mais?**

São números que crescem, se avolumam, que representam a integração dos canais de atendimento. As ouvidorias atendem presencialmente, por telefone e pela internet, através de uma convergência de canais. As ouvidorias vão agregando novas formas de comunicação que antes estavam dispersas pelos ministérios, órgãos públicos. Com a eficácia necessária as Ouvidorias vão apresentando um aumento expressivo.

## **O que representam e podem representar para o trabalho das ouvidorias os instrumentos de interação e interatividade surgidos com as tecnologias atuais de informação e comunicação?**

Nós criamos na Ouvidoria-Geral da União um perfil no Twitter. E para quem acha que a Lei de Acesso tem prazos exíguos, quem se comunica ou reclama nas redes sociais tem a expectativa de resposta em minutos. Então, o que se pratica hoje, ao contrário do que se pretende com o Twitter, é encaminhar resposta para que procurem a Ouvidoria. Àquele que reclama pelo Twitter, informamos: ‘Olha, em 30 minutos eu só posso lhe dizer para reclamar na Ouvidoria que deve lhe responder de 5 a 10 dias. Mas eu não vou poder responder a sua solicitação por aqui, porque senão fura a fila’. A *Folha de S. Paulo*, acrescentando informações, recentemente mostrou um quadro de como obter respostas em menor prazo. O jornal sugeriu que criar um blog reclamando da empresa ou fazer isso nas redes sociais acelera soluções para as manifestações. O desafio posto é não fazer das novas mídias um acesso privilegiado para adolescentes mobilizados ou antenados com novas tecnologias. Eu acho que ainda há uma desigualdade entre a população sem e com acesso à rede. Está aí um desafio que tem de ser enfrentado pela Ouvidoria. Instituir meios e formas que, num primeiro momento, são estabelecidas para resolver problemas, vocalizando as reclamações públicas por meio da transparência passiva (demandada) e da transparência ativa (contínua).

## **Trata-se, portanto, de um desafio: aproximar o tempo das respostas num contexto em que as perguntas são feitas à velocidade da luz?**

O grande desafio é o do tempo, que é cada vez menor para solicitações e essa agilidade não é própria da Administração Pública. Existem casos nos quais a morosidade se justifica. Esse é o desafio das novas mídias, que exigem uma aceleração do processo decisório. Nós não fomos preparados para isso. Acho que poderia haver políticas diferenciadas para o público com esse perfil. Ainda hoje, no Brasil, quem usa mais tais recursos tecnológicos é o público jovem, geração digital de uma forma habituada. Será que não é hora de se dirigir a esse conjunto sem prejuízo dos demais? Ou integrá-los às novas redes? A gente tem testado algumas experiências específicas.

158

### **Pode citar uma dessas experiências?**

Existe um grupo em São Paulo que se chama *My Fun City* ([www.myfuncity.org](http://www.myfuncity.org)), que trata de apresentar reclamações. A experiência dos buracos me parece semelhante ao que ocorre em Brasília. Quando um grupo começou a pintar e identificar os buracos, o Governo do Distrito Federal (GDF) lançou o desafio de “quem encontrar primeiro liga” para ver se a empresa podia ir lá, antes de eles pintarem. Então, eu acho que isso é legal. Claro que o Estado não tem a mesma agilidade de quem demanda, mas acho que o GDF tentou responder ao público, algo benéfico para todos. É essa concertação que ainda não conseguimos desenvolver com o uso das redes sociais, para que a ação intensiva de um internauta promova benefício para todo mundo, não só apenas uma resposta a ele, furando a fila. O caso dos buracos é um bom exemplo. Como eles disputam para atender aquele público, eles ganharam visibilidade, promoveram uma divulgação. Tampa o buraco pelo pedido de um, mas beneficia todos que passam pela via. É essa relação que me parece o principal desafio.

**Qual tem sido o papel da Ouvidoria-Geral da União em relação à transparência e que recomendações o**

## **senhor daria para facilitar a aplicação da Lei de Acesso (12.527/2011)?**

As ouvidorias, em geral, pouco se relacionaram até aqui com a transparência ativa. Hoje, defendendo a tese de que “quanto maior a transparência ativa, menor a passiva”, nós começamos a nos preocupar com o que é divulgado. Não importa só o quanto é divulgado, mas a necessidade de dar visibilidade às informações, com modos e meios diferenciados de divulgação, cuidados com a linguagem utilizada, com os acessos e até com a questão dos dados abertos. É preciso se promover, como no caso dos salários dos servidores públicos, a divulgação não apenas de cada um dos nomes, mas listas para que as pessoas consigam utilizar essa informação. Por exemplo, os canadenses divulgam dados sobre coleta de lixo. Eles fizeram um aplicativo sobre a coleta e existem pessoas com este sistema no celular. Como é feito uso dessa informação? Vale a máxima dos precursores de dados abertos, que, se você não sabe, divulgue que outras pessoas saberão fazer melhor uso. Todas as ouvidorias devem realizar esse papel de prover acesso.

159

## **Então, um dos papéis dos ouvidores é serem proativos, não esperando passivamente pelas demandas?**

Sim, outro instrumento que tentamos promover é que as Ouvidorias façam pesquisas pontuais, estimulem a análise da satisfação daqueles que usaram sistemas ou que interagiram com transparência. Em relação à universidade, especificamente, a questão da memória, da documentação, da produção de registros, da consolidação de informações iria ajudar bastante, pois esse é um relevante problema para Administração Pública. Durante anos, os arquivos foram sinônimos, infelizmente, de papel guardado. Agora não, a gestão documental, a gestão eletrônica de documentos é muito importante para a divulgação das informações. Então, novas formas de conhecimento, de divulgação, um debate franco sobre o papel dos arquivos públicos no Brasil, tem muito a contribuir para a consolidação da democracia.



Durante a tramitação no Congresso Nacional, o debate sobre a Lei de Acesso à Informação ficou excessivamente polarizado quanto aos arquivos da ditadura e da Guerra do Paraguai, como se apenas iluminassem o passado e não olhassem para frente.

Como vamos produzir isso e registrar a nossa própria memória? Acho que essa é uma pergunta que as universidades podem nos ajudar a responder. De que modo organizaremos a memória, as informações para as gerações posteriores, como lançar mão desse registro para manter nosso dia a dia?

### **Em que consiste a transparência ativa? Pode detalhar esse conceito?**

160

A transparência ativa, tanto quanto a passiva, se realiza pela atuação coordenada ou colegiada, oferecendo informações sobre atividades e sobre aplicação de recursos sem que haja uma demanda prévia do cidadão. Não se pode produzir transparência ativa por setores isolados ou por uma manifestação de determinado setor. A transparência ativa é sempre uma afirmação institucional na defesa de valores democráticos. Então, o que já recomenda tendo por base essa experiência recente da implementação da Lei no Brasil é que os órgãos construam núcleos, comissões e comitês de transparência. São os nomes que retiro das experiências de órgãos como o Ministério da Fazenda, a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e os hospitais universitários, que nos chegam como uma afirmação forte das pretensões da universidade ou dos objetivos que a constituem.

### **Em que as universidades podem contribuir para a implantação da Lei de Acesso à Informação?**

As universidades como todos os órgãos públicos ficaram muito preocupados com a criação dos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), previstos na Lei de Acesso. Porém, mais fundamental do que o SIC, é a organização colegiada, é a constituição de grupos de trabalho para organização das informações públicas disponíveis nos órgãos, para

disponibilizar na transparência ativa. Essa é, certamente, uma das consequências mais proveitosas da lei, promover e justificar a organização colegiada, a constituição de comitês que têm impacto direto na quantidade de pedidos e na sua complexidade. Então são essas comissões que vão definir aquilo que tem repercussão geral, que tem impacto, podendo oferecer uma avaliação do risco das informações produzidas e, em alguns casos, promovendo inovações precisas em termos de coordenação do trabalho realizada em cada uma das unidades.

### **Especificamente com relação à Universidade de Brasília, há algo a ser contextualizado?**

A UnB, pela proximidade com os Poderes Públicos e a sua iniciação no contexto de Brasília, tem que produzir um envolvimento mais direto com a qualificação dos serviços. Essa tarefa é uma parceria que a UnB já tem mantido com a CGU na preservação da memória e promoção do debate, indagando os órgãos públicos, promovendo a exposição das experiências, tarefa que a universidade realiza com excelência. Oferecer um espaço sem restrições, sem coação, para que as discussões ocorram, espaço ligado ao cinquentenário da UnB. Ademais, destacar a Lei de Acesso para promover esse debate com o auxílio dos órgãos públicos e com a interação com os órgãos de imprensa, é um espaço privilegiado no bom sentido, destacado, proeminente de debate e mobilização. E a UnB cumpre um papel relevante.

161

### **E que pode repercutir no campo acadêmico em geral?**

Posso fazer menção às tevês universitárias, acho que a programação EBC poderia se organizar melhor para essas experiências, para essas iniciativas. Eu desconheço reportagens sobre algo que eu acho tão interessante é o acompanhamento do dia a dia de um processo. Interessa a muitos cidadãos que a Administração Pública ainda seja um conjunto de repartições inacessíveis. Seria interessante que alguém entrasse aqui, a exemplo do que fazem esses programas de humor da tevê privada. Eu gostaria que a tevê pública pudesse se pautar pela verificação, revelação do que se passa no âmbito da

Administração Federal, o dia a dia de um ministro. Não como quem relata os atos oficiais, mas como quem investiga a atuação e o funcionamento da Administração Pública. Acho que esse é um canal a ser explorado pelas universidades públicas e, em especial, pelas tevês universitárias.

**Em experiência anterior, no Ministério da Justiça (MJ), o senhor atuou na implantação do sistema de Classificação Indicativa e no esclarecimento da população sobre a necessidade e a utilidade dele. Um trabalho como esse, hoje, seria mais facilitado pela Lei de Acesso a Informação?**

162 | Eu acabo associando Lei de Acesso com a Classificação Indicativa. O Brasil vive, felizmente, um caminho sem volta de reafirmação da democracia e das liberdades democráticas. Vejo isso com satisfação, porque na época em que atuei no MJ, principalmente no período 2006-2008, se apontava a classificação como retrocesso ou ressurgimento da censura ou do controle estatal sobre a atividade. Quando você une os pontos, você verifica que produziu com a classificação, entre outras políticas, a afirmação da Democracia ou do controle sobre o Estado. Se a Lei de Acesso representa o ápice desse processo, que talvez mereça um acréscimo de uma futura Lei de Comunicação de Massa, é preciso vê-lo como um processo histórico de afirmação do Estado Democrático de Direito e das demandas e quais a população nos encarrega. Então, não dá mais para fazer uma afirmação como aquela que se praticava na época em que se pretendia o controle sobre os meios. Há um volume, há um conjunto de instituições afirmadas, consolidadas durante esses 15 anos que não nos permitem mais fazer retrocesso como a mídia apontava em relação à Classificação Indicativa, pelo contrário.

**A atuação das ouvidorias decorre, portanto, de um contexto de transformações que sucederem à Constituição de 1988?**

Se há um procedimento, um processo público de afirmação da Constituição e de políticas, ele, muito provavelmente, ou

necessariamente, produzirá garantias públicas e democráticas. Pouco provável que resulte num retrocesso ou numa negação da Democracia ou do processo que produziu essa mesma decisão. É com satisfação que vejo que há um ganho, que não se restringe à Classificação Indicativa, que não se restringe à política, mas que as fortalece. Há um esforço conjunto, às vezes não muito coordenado, mas quando se afirma um direito, se afirma um conjunto. E é isso que a Classificação Indicativa hoje demonstra a todos àqueles que a criticavam ou apoiavam. Afirma-se uma política pública de comunicação, afirma-se a Democracia como um conjunto.



# OS MEDIA AO ESPELHO: A EXPERIÊNCIA EM PORTUGAL E ESPAÑA

MADALENA OLIVEIRA<sup>1</sup>

*Criada num contexto mais vasto de generalização da cobertura jornalística sobre a atividade dos média em geral, a figura do ombudsman tem uma história relativamente breve na Península Ibérica. Ainda que nos pressupostos de instituição do ombudsman nos meios de comunicação social tivesse estado a vontade de, de algum modo, colocar os média ao espelho, o impacto público desta atividade tem sido modesto. Neste texto, reflete-se sobre a criação da tarefa do ombudsman nos media portugueses e espanhóis e do seu sentido enquanto instrumento de escrutínio público dos profissionais da comunicação.*

---

<sup>1</sup> Professora Auxiliar do Instituto de Ciências Sociais da Universidade do Minho, em Portugal e investigadora do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. Doutorou-se em 2007 na área de conhecimento de Sociologia da Informação, com uma tese intitulada 'Metajornalismo: quando o jornalismo é sujeito do próprio discurso'. Email: madalena.oliveira@ics.uminho.pt

## Os média nos média

Na sua aceção clássica, o jornalismo é uma atividade de narração dos acontecimentos de impacto público, aquilo que o escritor português do século XIX, Eça de Queirós, definia como o «ir lá e voltar para contar aos outros». Nesta aceção, porém, a imprensa e os jornalistas não fariam parte daquilo que deveria ser contado aos outros. Correspondendo a uma atividade de ‘vigilância’ dos poderes constituídos (Legislativo, Executivo e Judicial), o jornalismo presumiu-se durante muito tempo como um observador da história da humanidade, como se o ato de observação não fosse também uma forma de ação sobre a atualidade. Por princípio, então, o jornalismo e os jornalistas não seriam notícia.

O progressivo reconhecimento do poder da imprensa na sociedade, que redundou na ideia segundo a qual o jornalismo exerceria um quarto poder<sup>2</sup> contribuiu, entretanto, para uma atenção crescente relativamente aos efeitos da imprensa e à conduta dos jornalistas. O escritor, ensaísta e jornalista austríaco Karl Kraus foi talvez um dos primeiros profissionais da imprensa a promover a publicação periódica de notícias e artigos de opinião sobre a imprensa e os jornalistas. Crítico convicto do papel dos jornais do século XIX e do caráter dos jornalistas, que considerava serem profissionais sem

---

2 Diz-se que é ao publicista inglês Edmund Burke (1729-1797) que se deve a expressão quarto poder, na medida em que, um dia, na Câmara dos Comuns, terá dirigido o olhar para a Galeria de Imprensa e dito: «Ali senta-se o Quarto Poder, e é o mais importante de todos eles». Mas esta atribuição não é totalmente consensual. De acordo com alguns historiadores, como William Safire, comentador político do New York Times, a expressão entra na história do jornalismo pela pena do ensaísta Hazlitt que, escrevendo sobre o jornalista William Cobbett, terá dito, em 1821, que «o seu estilo atordoava os seus leitores... ele é demais para um só jornal antagonista; assola um orador da cidade ou um membro do Parlamento e sustenta o próprio governo. Ele é uma espécie de Quarto Poder na política deste país» [SAFIRE, William (1982), “The one-ma fourth estate”, in: New York Times, edição de 6 de Junho]. A expressão “quarto poder” seria repetida, em 1828, pelo poeta, historiador e político britânico Thomas Babington Macaulay, que terá comentado que «a galeria em que se sentam os repórteres se tornou no quarto poder do reino».

escrúpulos, Kraus editou durante 37 anos (entre 1899 e 1936), a revista *Die Fackel* (O Archote), em cujas páginas promoveu a crítica da sociedade austríaca e defendeu a ideia de que a imprensa seria o inimigo número um a abater.

Da dramaturgia alemã ao romance francês ou mesmo português, uma parte significativa da literatura do século XIX está, de algum modo, na origem da consciência de que a cobertura jornalística do espaço público não é uma atividade isenta de crítica. Nos retratos da sociedade contemporânea traçados por escritores como Gustav Freytag, Arthur Schnitzler, Balzac, Voltaire e Eça de Queirós, há um sentimento de repulsa relativamente à qualidade do trabalho dos jornalistas e, por isso, uma necessidade de os incorporar como atores da vida pública.

Ainda que sem este carácter intervencionista ou satírico, também na própria imprensa, e depois nos meios audiovisuais, se foi desenvolvendo a ideia de que a esfera dos média constitui matéria de informação de interesse público, quer no que respeita à economia deste setor quer no que concerne à prática jornalística propriamente dita. A complexificação do campo mediático, enquanto indústria específica e produção cultural de vasto impacto sobre a sociedade, ditou o reconhecimento progressivo de que também neste domínio se encontram temas de interesse público sobre os quais se espera um investimento informativo dos jornalistas. Nas duas últimas décadas do século XX, tornaram-se cada vez mais frequentes as notícias que passaram a ter o jornalista como protagonista. Era esse o reconhecimento que se fazia, por exemplo, num editorial do jornal *Diário de Notícias*, em novembro de 2003, onde se admitia que «existem situações excecionais que o tornam [ao jornalista] objeto da sua própria missão».<sup>3</sup>

Com efeito, sendo um fenómeno relativamente recente na história dos média, o jornalismo sobre o jornalismo resulta de um conjunto de fatores que culminam na perceção de que a atividade dos média é hoje inevitável e irrenunciável. Com a intensificação dos estudos de comunicação, que se

---

<sup>3</sup> Em “A missão de informar”, editorial do jornal *Diário de Notícias*, edição de 15 de novembro.



desenvolveram particularmente depois da II Guerra Mundial, os média tornam-se eles próprios objeto de investigação crescente. Toda a segunda metade do século XX é marcada por um incremento da produção académica neste domínio (sobretudo em países como os Estados Unidos), um aumento motivado, em parte, pelo aparecimento e pela generalização da televisão e, já no final do século, pela progressiva digitalização das comunicações. Em Portugal, as ciências da comunicação desenvolvem-se bastante mais tarde, mas pode dizer-se que a abertura do primeiro curso superior de Comunicação Social, em 1979, na Universidade Nova de Lisboa, constituiu um ponto de partida para um interesse cada vez mais sólido pelos estudos jornalísticos. A partir da década de 1980 vários acontecimentos científicos chamariam então a atenção dos média para a informação sobre a comunicação. Em 1983 é lançado o primeiro curso de Mestrado em Ciências da Comunicação, aparecendo no mesmo ano o primeiro centro de investigação de comunicação. Até ao final do século, assiste-se a uma explosão dos cursos de graduação que se multiplicam por todas as universidades do país e que replicam um fenómeno semelhante nas instituições de ensino superior espanholas.

Neste trajeto de autonomização gradual dos *communication studies* relativamente às ciências sociais e humanas, multiplica-se também a produção literária, propagando-se o aparecimento de coleções de livros e de revistas científicas dedicados à comunicação e aos *mass media* em geral. Concomitante deste movimento é, por outro lado, o aumento do número de teses de mestrado e de doutoramento em comunicação que estimulam a publicação de estudos e a sua divulgação nas páginas dos jornais. A afirmação da área científica, que se deveu ainda à concessão de financiamento para o desenvolvimento de projetos de investigação, conduziu assim à assunção da comunicação como área de conhecimento pretensamente equiparável a outros campos do saber, com investigadores e centros de pesquisa dedicados à reflexão e análise do fenómeno comunicativo e do papel dos meios de comunicação para o desenvolvimento social e cultural. Embora

muitas destas produções escapem ainda à agenda dos média, a verdade é que elas têm inspirado muitos trabalhos jornalísticos, nomeadamente entrevistas a quem, por profissão, teria a função de entrevistar, e reportagens sobre ambientes e rotinas que, por definição, seriam os contextos de execução da própria tarefa de reportar.

No início dos anos 1990, as notícias acerca do jornalismo e dos jornalistas eram ainda relativamente escassas, ou pelo menos pouco sistematizadas em espaços especializados. Dispersa pelas secções de Sociedade, Cultura ou Economia, a informação sobre os meios de comunicação social não resultava ainda de uma editoria específica. Quatro categorias resumem a classificação destes registos, definindo os temas mais frequentemente tratados: 1) as questões empresariais (onde se incluem as questões de propriedade, a dinâmica dos grupos económicos, os negócios suplementares das empresas de média, dados sobre audiências); 2) as questões legislativas (iniciativas dos governos e dos partidos políticos, determinações do Conselho Deontológico, processos judiciais ligados à atuação de jornalistas); 3) os eventos (congressos, exposições, lançamentos de livros, tertúlias promovidos especialmente por instituições académicas mas também pelo Sindicato dos Jornalistas); 4) incidentes (episódios trágicos envolvendo jornalistas, agressões, a morte de alguns profissionais, quer por razões naturais, de doença, quer por perigos inerentes à profissão, como assassínios ou acidentes em contexto de guerra) (Oliveira, 2010: 227).

A última década dos anos 1900 registaria, porém, uma alteração deste panorama. Este tipo de notícias torna-se cada vez mais frequente nas páginas dos jornais, motivando até debates na televisão. Várias razões poderão explicar este fenómeno. Por um lado, o rápido desenvolvimento das novas tecnologias da comunicação, onde se incluem os telemóveis, os videofones, os videojogos, o DVD, o 3D e a chamada realidade virtual, bem como a digitalização progressiva dos sistemas de produção dos meios de comunicação social (a digitalização da rádio, a digitalização da TV, a migração dos jornais para a web). Por outro lado, a criação dos canais privados de televisão em sinal

hertziano aberto e a proliferação dos canais por cabo, dois fatores que chamaram a atenção dos jornalistas e do próprio público para as questões da programação e, concomitantemente, para o problema da disputa das audiências. Em parte, é exatamente à televisão que se deve a abertura e a manutenção de espaços nos jornais especialmente dedicados aos média, onde se passaram a publicar regularmente quer a programação televisiva quer a análise e crítica de alguns programas, sobretudo no momento da sua estreia. Com a proliferação dos canais privados e o acesso crescente a canais internacionais (via satélite e via cabo), não faltaria matéria para que a imprensa garantisse a publicação de páginas diárias dedicadas aos média, não apenas com informação, mas em boa medida também com artigos de opinião e análise. Na verdade, o género opinião também irrompe por esta altura com colunas regulares sobre as questões dos média (inicialmente sobre audiências e programação, depois também sobre questões deontológicas), conquistando um espaço que antes era dedicado exclusivamente à opinião sobre os assuntos políticos, sociais, económicos e até religiosos.

170

Em Portugal<sup>4</sup> como em Espanha,<sup>5</sup> o final do século XX é muito próspero para o campo da comunicação social. Novos títulos na imprensa, novos canais de televisão, o espectro radiofónico organizado depois do fenómeno das rádios piratas (que foi especialmente ativo nos anos 1980, mas que ainda se regista abundantemente em Espanha), a migração sucessiva dos meios para a Internet e a celeridade com que estes acontecimentos se foram registando justificam bem a necessidade de informar sobre um campo em efervescência. Adicionalmente uma nova sensibilidade às questões da ética e da deontologia profissional se foi também manifestando depois

---

4 Uma reportagem publicada a 11 de janeiro de 2010 pelo jornal espanhol *El País*, com o título ‘El mapa de la radio ‘pirata’’, dava conta de que mais de três mil emissoras de rádio ainda estariam a emitir de forma ilegal.

5 O código deontológico espanhol foi aprovado, em 1993, em assembleia extraordinária da Federação de Associações de Jornalistas Espanhóis (a FAPE), em Sevilha. O código dos jornalistas portugueses foi aprovado em maio do mesmo ano depois de uma consulta a todos os jornalistas titulares da carteira profissional.

de 1993, ano em que foram aprovados, coincidentemente, o atual Código Deontológico dos Jornalistas Portugueses e o atual Código Deontológico dos Jornalistas Espanhóis. É esta sensibilidade que dá o mote a vários trabalhos de reportagem e que viria a estar na base da instituição dos *ombudsmen*, como referiremos mais adiante.

Outro fator que contribuiu para uma maior exposição dos jornalistas no espaço público prende-se com o aparecimento de publicações e de programas especialmente dedicados aos meios. Neste domínio em Portugal é relevante o lançamento, no ano 2000, da revista *Jornalismo & Jornalistas*, a única publicação periódica não académica (de jornalistas para jornalistas) no país. Definindo-se como uma «revista de jornalistas exclusivamente dedicada aos problemas, às experiências, ao trabalho, à história, à formação e aos desafios que se colocam aos próprios jornalistas»,<sup>6</sup> a *Jornalismo & Jornalistas* tem como objetivo «estimular uma maior preocupação e consciencialização dos jornalistas acerca da prática da profissão e incentivar a que o trabalho quotidiano seja acompanhado e complementado por uma maior reflexão». Em 2004, a edição desta revista seria complementada com a estreia, do programa ‘Clube de Jornalistas’ na TV, onde se manteve até dezembro de 2009. Tendo sido o primeiro programa regular em televisão (primeiro semanalmente, depois apenas em semanas alternadas) a discutir jornalisticamente o próprio jornalismo, o ‘Clube de Jornalistas na TV’ recusava «discutir o jornalismo em circuito fechado, virado para dentro» e fazia questão de não ouvir apenas jornalistas para ter «sempre uma perspetiva crítica do exercício da profissão».<sup>7</sup>

Nos últimos quinze anos, os média têm-se colocado ao espelho e desenvolvido um discurso que é também

---

6 Informação disponibilizada no site do Clube de Jornalistas, inacessível, porém, no momento de publicação deste capítulo, dado o espaço se encontrar em reconstrução.

7 Em declarações ao jornal Diário de Notícias, um dos apresentadores do programa, Ribeiro Cardoso, confirmava que este «era o único espaço que debatia as questões de uma área fundamental da sociedade, os media.» [DN, 23 de dezembro de 2009].

autorreferente e que, em estudos anteriores (2004; 2010), definimos no conceito de metajornalismo. Desde entrevistas a investigadores e profissionais do campo dos média, até à produção de reportagens de ‘visita’ aos bastidores dos meios de comunicação, passando por *fait-divers* sobre a vida das figuras públicas ligadas ao meio e por notícias de acontecimentos do foro académico, os órgãos de informação desenvolvem um trabalho diário de cobertura noticiosa do campo mediático, alguns inclusive tendo hoje editorias especiais dedicadas aos media (ou pelo menos à televisão).

## O Ombudsman por detrás do espelho

172

Dois géneros jornalísticos principais caracterizam a informação sobre a informação, ou seja, o modo como os média cobrem jornalisticamente as dinâmicas e produções mediáticas. São o género informativo propriamente dito e o género opinativo. No primeiro, encontramos sobretudo apontamentos de atualidade sobre o que acontece no setor dos média (e de algum modo das ciências da comunicação enquanto área de conhecimento). No segundo, arrumam-se os textos de opinião, a crítica da programação e de produções audiovisuais e a atividade do *ombudsman*.

Relativamente recente em Portugal, a figura do *ombudsman* de imprensa adotou a designação de ‘Provedor dos Leitores’. Já em Espanha, a mesma função tomou o nome de ‘Defensor del Lector’. Ainda que coincidentes no que respeita à missão da posição, estas designações remetem, porém, para conotações ligeiramente distintas, podendo dizer-se que a denominação espanhola se aproxima, mais do que a portuguesa, da terminologia alemã, onde o *ombudsman* é reconhecido como o ‘*Leseranwalt*’ (advogado do leitor). De acordo com Marialuz Viscondoa, uma das funções do *ombudsman* em Espanha é, precisamente, a de «defender o leitor» (1996: 189).

Embora a atividade dos provedores se tenha expandido durante a segunda metade do século XX, as experiências ibéricas, dos média portugueses e espanhóis, são bastante mais

recentes. Havendo sinais de que a figura do *ombudsman* para a imprensa tenha sido criada na Ásia, é comum atribuir-se a experiência fundadora ao *Courier-Journal*, de Louisville, que adotou o lugar de *ombudsman*, pela primeira vez, em 1967, logo seguido pelo *Washington Post*. Em Portugal, porém, a primeira experiência data apenas de 1992, tendo acontecido num jornal desportivo, o jornal Record, de modo mais ou menos acidental e sem continuidade. De forma regular, a figura reaparece em 1997, no *Diário de Notícias*, com o jornalista Mário Mesquita. A partir do final dos anos 1990, dois jornais diários portugueses mantêm, com regularidade (embora com períodos de interrupção por vezes longos) a atividade de um Provedor dos Leitores: o *Diário de Notícias* e o *Público*, reconhecidos como jornais de referência. Um terceiro jornal, tendencialmente mais popular, teve também a função durante alguns anos, ocupada apenas por dois provedores.

Não somando mais que uma vintena de provedores, no conjunto da imprensa e dos meios audiovisuais, a atividade do *ombudsman* em Portugal conta-se em relativas poucas linhas. Como referimos, o primeiro provedor dos leitores foi o jornalista Mário Mesquita,<sup>8</sup> que exerceu a função no *Diário de Notícias*, entre janeiro de 1997 e fevereiro de 1998. Seguiu-se-lhe no mesmo jornal Diogo Pires Aurélio, um professor de filosofia da Universidade Nova de Lisboa. Entre abril de 2001 e março de 2004, o cargo foi ocupado por Estrela Serrano, que tinha sido assessora de imprensa de Mário Soares, durante os seus dois mandatos de Presidente da República Portuguesa. Entre 2005 e 2007, é José Carlos Abrantes – que foi professor de teoria e história da imagem na Universidade de Coimbra e na Escola Superior de Comunicação Social de Lisboa –, quem ocupa a posição. Segue-se-lhe Mário Bettencourt Resendes, jornalista que tinha sido também diretor do próprio jornal, responsável pela criação do provedor dos leitores, e que interrompeu o exercício da função devido a doença grave. Foi substituído, em janeiro de 2012 (depois de um longo período de suspensão da

---

<sup>8</sup> Mário Bettencourt Resendes é o único ex-provedor português falecido. Morreu em agosto de 2010, aos 58 anos.

função) por Óscar Mascarenhas, jornalista e ex-presidente do Sindicato dos Jornalistas Portugueses.

No jornal *Público*, a figura do *ombudsman* também é criada em 1997, um mês depois do lançamento da função no *Diário de Notícias*, tendo sido desempenhada por Jorge Wemans entre fevereiro de 1997 e março de 1998. O primeiro provedor deste jornal foi sucedido por Joaquim Fidalgo, jornalista fundador do *Público*, que desempenhou o cargo entre outubro de 1999 e setembro de 2001. Depois de um período de interrupção de cerca de dois anos e meio, assume funções o terceiro provedor dos leitores do *Público*, em janeiro de 2004. Joaquim Furtado ocupou o cargo apenas durante 12 meses, tendo cessado funções em dezembro de 2004. O jornal voltaria a ficar sem provedor por um ano. Entre janeiro de 2006 e novembro de 2007, é Rui Araújo quem responde pela provedoria dos leitores do *Público*, tendo-lhe sucedido o jornalista Joaquim Vieira que ocupou o lugar até à nomeação do atual provedor, José Queirós, em funções desde março de 2010.<sup>9</sup>

O *Jornal de Notícias* institui a posição de *ombudsman* em 2001 com Fernando Martins, ex-diretor do veículo, que se manteve no lugar durante quase quatro anos. Entre 2004 e 2006, a função foi desempenhada por Manuel Pinto, professor de jornalismo da Universidade do Minho que tinha sido também jornalista deste diário. Desde 2006, o jornal não voltou a ter provedor dos leitores, embora em 2011 tenha chegado a anunciar a intenção de designar de novo um profissional para o cargo, propósito que não chegou a concretizar-se.

Ao todo, entre 1997 e 2013, a imprensa portuguesa conheceu 14 provedores, tradicionalmente jornalistas de profissão, embora no *Diário de Notícias* dois professores universitários sem percurso pelo jornalismo tenham também desempenhado a função. Nos três jornais, apenas uma mulher

---

<sup>9</sup> Foi assim que o ministro da tutela na altura apresentou a proposta na Assembleia da República, defendendo que a atividade do provedor seria «um dos fatores de promoção de uma cultura de responsabilidade social, diálogo com as audiências, reflexividade crítica, profissional e empresarial». [declarações registadas na ata da reunião plenária do parlamento, de 15 de dezembro de 2005].

esteve no cargo, tendo a maioria dos provedores, findos os seus mandatos, editado livros com o registo da experiência (por exemplo, Mesquita, 1998; Wemans, 1999; Aurélio, 2001; Fidalgo, 2004; Martins, 2005; Serrano, 2006; Abrantes, 2008).

Ao contrário do que sucede na imprensa, onde a designação do *ombudsman* decorre de um ato voluntário da direção editorial dos jornais, isto é, sem obrigação legal, nos meios audiovisuais portugueses, a experiência só existe nos meios públicos, tendo aí sido instituída por legislação própria, no início de 2006. Anunciada com o propósito de fazer dos operadores públicos de radiodifusão um padrão de referência para os órgãos privados, a criação dos *ombudsmen* de rádio e televisão, que, em Portugal têm a designação de Provedor do Ouvinte e de Provedor do Telespetador respectivamente, foi determinada pela Lei 2/2006, de 14 de fevereiro. O primeiro provedor para o operador público de televisão, a RTP, iniciou funções em abril de 2006. Professor do ISCTE (Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa), José Paquete de Oliveira manteve-se no cargo por dois mandatos, até 2011, quando foi substituído pelo atual provedor, José Carlos Abrantes, que tinha sido provedor dos leitores do *Diário de Notícias*. Responsável pelo programa ‘A Voz do Cidadão’, de emissão semanal, o provedor do telespetador atua como instrumento de autoregulação tanto no que diz respeito à atividade jornalística quanto no que concerne à programação televisiva em geral.

O operador de rádio pública, a RDP, também mantém o provedor do ouvinte desde 2006. No entanto, em pouco mais de seis anos, as rádios do setor público conheceram já quatro provedores. José Nuno Martins estreou a função, inaugurando também a emissão do programa ‘Em Nome do Ouvinte’ em setembro de 2006. Sucedeu-lhe, em 2008, Adelino Gomes, jornalista de rádio, que cumpriu um mandato até 2010, altura em que foi substituído por Mário Figueiredo, profissional de rádio desde 1965. Em 2012, a RDP nomeia a atual provedora, Paula Cordeiro, professora do ISCSP (Instituto Superior de



Ciências Sociais e Políticas), e a segunda mulher a desempenhar a função em Portugal.

Mais recente na rádio e na TV, a posição do *ombudsman* tem sido mais regular nos meios audiovisuais do que na imprensa, o que decorre do facto de constituir aí uma obrigação legal. No entanto, a função não se estendeu nunca aos órgãos privados, sendo, em Portugal, uma experiência relativamente discreta.

Em Espanha, a tradição do *ombudsman* é um pouco mais longa. O primeiro jornal a instituir a função foi o *El País*, que criou o cargo em 1985 e cujo estatuto define que o ‘defensor’ é designado por um período máximo de quatro anos. Desde então desempenharam a função os jornalistas Ismael López Muñoz (entre 1985 e 1987), Jesús de la Serna (de 1987 a 1989, repetindo-se no cargo entre 1991 e 1993), José Miguel Larraya (de 1989 a 1991, regressando ao posto em outro de 2006, para um mandato até fevereiro de 2009), Soledad Gallego Díaz (que exerceu o cargo apenas por um ano, entre novembro de 1993 e novembro de 1994), Juan Arias (de 1994 a 1996), Francisco Gor (de 1996 a 1998), Camilo Valdecantos (de janeiro de 1999 a janeiro de 2003), Malén Aznárez (de 2003 a 2005), Sebastián Serrano (de janeiro de 2005 a setembro de 2006) e Milagros Pérez Oliva (de 2009 a 2012). Atualmente, o cargo é desempenhado por Tomàs Delcòs, designado em março de 2012<sup>10</sup>.

O jornal *La Vanguardia* instituiu a figura quase uma década mais tarde, designando o primeiro *ombudsman* em 1993. O cargo foi inicialmente desempenhado pelo jornalista Roger Jiménez, sendo hoje assumido por Josep Rovirosa. Na imprensa espanhola, mais dois títulos contam com experiências relativamente estáveis: o jornal *La Voz de Galicia*, que criou o cargo em 2001, e *El Correo Gallego*, que manteve um ‘defensor’ entre 2004 e 2009 (Maciá, 2006: 51).

Nos meios audiovisuais espanhóis, a experiência do *ombudsman* estende-se à RTVA (Canal Sur TV e Canal

---

10 Transcrito do site da RTVA, em <http://blogs.canalsur.es/defensorrrtva/norma-reguladora-del-defensor-o-la-defensora-de-la-audiencia-de-la-radio-y-television-de-andalucia/>

Sur Radio), onde foi criada em 1995, e à RTVE (Televisión Española e Radio Nacional), onde existe desde 2006. Na RTVA, o *ombudsman* adquiriu a designação de ‘Defensor de la Audiencia’, definindo-se como «uma instituição independente que presta contas da sua gestão ao Conselho de Administração». Na norma reguladora do cargo, considera-se que «o serviço público que corresponde à RTVA requiere mecanismos de comunicação direta com os cidadãos utilizadores dos meios de comunicação de titularidade autonómica, para que possam formular reclamações, queixas e sugestões, assim como receber respostas adequadas, em tudo o que afete os seus direitos como ouvintes e telespetadores». A função é desempenhada desde 2006 pelo jornalista Patricio Gutiérrez del Alamo Llodra. O cargo foi estreado em 1995, por Maria José Sánchez, tendo sido mesmo a primeira experiência europeia numa cadeia de televisão (Sánchez, 1996: 70).

Na RTVE,<sup>11</sup> Televisión Española, a experiência é mais recente e define-se pela posição de um ‘defensor’ do espetador, do ouvinte e do utilizador dos meios interativos do grupo. Manuel Alonso Erausquin estreou em 2006 o cargo que hoje é ocupado por Elena Sánchez Caballero. De acordo com o estatuto do *ombudsman* na RTVE, ao ‘defensor’ cumpre a função de proteger «o direito do cidadão a uma informação verdadeira, independente e plural, e a um entretenimento digno», devendo por isso impulsionar «a transparência e o autocontrolo dos meios do grupo e facilitar a relação direta entre os recetores e os profissionais».

---

11 Citado a partir da página da Defensora del Espectador da RTVE, <http://www.rtve.es/television/20090326/cual-papel-defensora-del-espectador/254209.shtml>

## Reflexos de uma imagem frágil

Relativamente semelhantes em Portugal e em Espanha (com a única diferença formal de o ‘defensor’ dos órgãos audiovisuais acumular a função para a rádio e para a televisão, ao contrário do que acontece no grupo RTP, que mantém um provedor para a rádio e outro para a televisão), as experiências do *ombudsman* reportam a uma atividade que se define pelo papel de um mediador entre o órgão de comunicação e as audiências. Sem poder sancionatório, os provedores e os ‘defensores’ do leitor, do ouvinte e do telespetador definem-se por aquilo que Victoria Camps (citada por Mesquita, 1998: 23-24) entendia ser a tripla função do *ombudsman*: 1) a de evitar o corporativismo dos jornalistas; 2) a de facilitar a relação entre os profissionais e a audiência; e 3) a de contribuir para a criação de opinião.

178

Mais frequente, como vimos, na imprensa do que na rádio ou na televisão, a posição do *ombudsman* coincide com aquilo que Jorge Wemans chamava, na primeira coluna que assinou como provedor dos leitores do jornal Público, “um crítico dentro de casa”, que deve servir para «remover suspeitas, tornando claro aquilo que era desconhecido dos leitores» (Wemans, 1997: 17). No dizer de Mário Mesquita, o *ombudsman* é uma espécie de *go-between* (Mesquita, 1998: 17), que exerce essencialmente um poder de influência e de palavra.

Embora de princípio benigno, o cargo do *ombudsman* tem tido na Península Ibérica um papel consideravelmente modesto. Reconhecido como um inovador instrumento de autorregulação dos média, o provedor tem sido visto como uma atividade de eficácia duvidosa. Apesar do estatuto de independência de que gozam todos os provedores, esta posição tem sido encarada com algum ceticismo, que Joaquim Fidalgo explicava desta forma, na sua coluna inaugural, em 1999: «Ou porque ele não tem real poder para mudar o que quer que seja no jornal – apenas pode criticar, sugerir, influenciar; ou porque, quando é também jornalista, dificilmente escapará à tentação de justificar os seus pares; ou porque só os ingénuos acreditam que uma instituição

pública poderosa, como é um jornal, vai agora pôr-se a 'bater em si própria' com genuína boa-fé e sincera vontade de melhorar as coisas a partir das opiniões dos leitores» (Fidalgo, 2004: 13).

Por outro lado, a crise económica que tem afetado os meios de comunicação social a nível mundial, mas especialmente na Europa, também não tem contribuído para o desenvolvimento desta posição, temendo-se mesmo que ela venha a desaparecer progressivamente, sem nunca se ter generalizado por inteiro. Num texto de 2003, Dominique Wolton referia-se aos jornalistas como heróis frágeis da modernidade. Quase três décadas de experiência do *ombudsman* na Península Ibérica permitirão retomar a expressão para definir o balanço deste cargo: espécie de 'heróis' da autorregulação, por constituírem um mecanismo que promove o escrutínio público dos profissionais da comunicação, os provedores, ou defensores, não evitam, porém, a fragilidade de uma função com várias adversidades: 1) o facto de os jornalistas não apreciarem ser questionados pelas suas práticas; 2) o fraco envolvimento dos próprios públicos que, ou desconhecem o papel do provedor ou se dispensam da atividade crítica; 3) as dificuldades estruturais dos meios de comunicação em geral; e 4) a descrença numa atividade que muitos confundem ainda com uma estratégia de marketing.

## REFERÊNCIAS

Abrantes, José Carlos (2008) *Nós, os Leitores: A Crítica Pública do Jornalismo*. Lisboa: Edições 70.

Aurélio, Diogo Pires (2001) *Livro de Reclamações – Exercícios de deontologia da Informação*. Lisboa: Editorial Notícias.

Fidalgo, Joaquim (2004) *Em nome do leitor – as colunas do provedor do Público*. Coimbra: Minerva.

180

Maciá Barber, Carlos (2006). «Un modelo de Defensor del Lector, del Oyente y del Telespectador para el perfeccionamiento del ejercicio del periodismo en España». In *Comunicación y Sociedad*, vol. XIX, n' 1, 2006, pp. 47-66.

Martins, Fernando (2006) *A geração da ética*. Coimbra: Minerva.

Mesquita, Mário (1998) *O Jornalismo em Análise – a coluna do Provedor dos Leitores em análise*. Coimbra: Minerva.

Oliveira, Madalena (2010) *Metajornalismo: quando o jornalismo é sujeito do próprio discurso*. Coimbra: Grácio Editor.

Oliveira, Madalena (2004) *Metajornalismo: o ofício que nasceu na sombra da modernidade*, in: *Revista Comunicação e Sociedade*, v. 5, pp. 75-83.

Oliveira, Madalena (2006) 'O provedor nos operadores públicos de rádio e de televisão: para um padrão de

referência'. Anuário 2006. *A comunicação e os media em análise*. Braga. CECS (eBook) 61-65.

Sánchez-Apellániz García, María José (1996) La nueva figura del defensor del espectador, in: *Revista Comunicar* 7, Huelva, 1996, pp. 69-72.

Viscondoa Alvarez, Marialuz (1996) La independencia del ombudsman español, in: *Comunicación y Sociedad*, vol. VIII, n.º 2, 1995, pp.185-195.

Wemans, Jorge (1999) *O PÚBLICO em Público - As Colunas do Provedor do Leitor*. Coimbra: Minerva.

Wolton, Dominique (2003) Journalistes, une si fragile victoire, in: *Revista Hermès* 35, Paris, pp. 9-21.



# OUVIDORIA NA TELEVISÃO COLOMBIANA

JAIRO FARIA GUEDES COELHO<sup>1</sup>

*No momento em que no Brasil se trabalha para fortalecer a ouvidoria do canal público de televisão e há um debate crescente sobre a adoção desse tipo de mecanismo nas diferentes instituições, importante se torna a análise de experiências internacionais que nos indiquem alguns parâmetros regulatórios. Este capítulo mostra um pouco da iniciativa colombiana de implantação de programas de ouvidoria em canais privados e públicos de tevê aberta. Por meio da criação de órgãos específicos para regular a televisão, o país conseguiu estabelecer uma situação diferenciada em relação a outros países latino-americanos: a implementação de mecanismos de ouvidoria em canais de televisão privados por meio de lei.*

---

<sup>1</sup> Jornalista e mestre em Comunicação pela Universidade de Brasília.  
Email: jairofaria@gmail.com



## Breve contexto da tevê na Colômbia

Diferente do caso brasileiro, a televisão na Colômbia nasceu como um projeto estatal, em 1954, no contexto da ditadura do General Rojas Pinilla. O objetivo principal do novo meio de comunicação no país era cumprir uma função educativa e cultural, excluindo os fins de lucro. As primeiras transmissões foram realizadas pela então Radio Difusora Nacional, emissora ligada diretamente à Presidência da República. No início, porém, o governo teve dificuldades em produzir conteúdos para preencher a programação do único canal existente. Nos anos seguintes, os maiores desafios enfrentados pelo governo estavam na importação de aparelhos televisores e na produção de conteúdos para a programação.

184

A partir de agosto de 1955, com a criação da Televisora Nacional, organismo responsável pelo funcionamento das atividades de televisão, foi possibilitada a empresas privadas a comercialização dos espaços televisivos por meio de programas e propagandas realizados por agências publicitárias. Essa forma de funcionamento da televisão gerou o que os colombianos chamam de “sistema misto”, no qual o Estado, administrador do espectro televisivo, alugava espaços a empresas privadas por meio de licitações públicas e critérios definidos por lei. Assim, nesse sistema, enquanto o Estado era responsável por garantir toda a infraestrutura das transmissões, as empresas privadas funcionavam como programadoras e produtoras de conteúdo, arrendando espaços nos canais.

Nesse contexto, vale ressaltar o papel de dois organismos: O Inravisión (Instituto Nacional de Radio y Televisión) e o Conselho Nacional de Televisão (Consejo Nacional de Televisión). O primeiro era responsável por garantir a infraestrutura de transmissão da televisão colombiana e o segundo, composto por membros da sociedade civil, regulava todas as atividades ligadas ao serviço de televisão no país.

O sistema misto guiou os procedimentos da televisão colombiana até o início dos anos 1990. A reforma constitucional da Colômbia, em 1991, trouxe algumas mudanças para o setor

de radiodifusão do país. Dentre as principais modificações, os artigos 76 e 77 da Constituição estabeleciam a criação de um órgão independente e autônomo responsável por regular as atividades de televisão. Esses artigos foram regulamentados a partir de 1995, quando foi aprovada a Lei n.º 182, que cria a Comissão Nacional de Televisão (*Comisión Nacional de Televisión – CNTV*), órgão que substitui as atividades do Conselho Nacional de Televisão. Com a criação da CNTV, importantes medidas foram tomadas para regular as atividades da tevê na Colômbia. Entre elas, a estruturação do serviço e a implementação de mecanismos que visam garantir a qualidade da programação nos canais do país.

Em 2012, a CNTV entra em liquidação e suas funções são distribuídas entre quatro entidades: ANTV (*Autoridad Nacional de Televisión*), CRC (*Comisión de Regulación de Comunicaciones*), Superintendencia de Industria y Comercio e ANE (*Agencia Nacional del Espectro*). À ANTV compete: outorgar concessões de canais; vigiar e controlar a prestação dos serviços de televisão e seus conteúdos; fomentar o desenvolvimento da indústria de televisão; e regular os assuntos ligados ao serviço, especialmente no que diz respeito ao conteúdo, à comercialização e à concessão dos canais. A CRC é responsável por regular os temas relacionados às configurações técnicas, gestão e qualidade de serviços e utilização das redes de televisão e classificar os serviços de tevê. Já a Superintendencia de Industria y Comercio tem a função de integrar as empresas do setor, incentivando a competitividade e o pluralismo informativo e inibindo práticas monopolísticas. À ANE, cabe planejar, gerir, administrar e fiscalizar a utilização do espectro eletromagnético.

No contexto atual, a televisão colombiana é dividida em canais de tevê aberta e fechada. Os canais abertos são aqueles que chegam aos telespectadores por meio da propagação do sinal no espectro eletromagnético. Esses canais são categorizados por públicos, privados, locais e regionais. Até o fechamento desta publicação, existiam 59 concessionários de tevê aberta na Colômbia: dois canais nacionais de operação privada (RCN

e Caracol); três canais nacionais da rede pública (Canal Uno, Canal Institucional e Señal Colombia); oito regionais de operação pública; e 46 canais locais, dos quais um com fins lucrativos. Os canais fechados são aqueles cujo sinal chega por um meio específico de distribuição destinado à transmissão fechada, como tevê a cabo ou satélite. São modalidades de canais de tevê fechada: comunitários e por assinatura (incidentais e DTH). Atualmente, estão em funcionamento 735 canais comunitários e 44 de tevê por assinatura.

No que diz respeito à audiência dos canais, a tevê aberta é mais vista, sendo que os dois canais privados de cobertura nacional, RCN e Caracol, juntos possuem mais de 90% de audiência, enquanto os canais públicos nacionais atingem cerca de 10%. No entanto, nos últimos anos a população colombiana tem cada vez mais assistido aos canais de tevê fechada.

## **Órgãos reguladores e as Defensorías del Televidente**

A criação de órgãos específicos para regular a televisão trouxe para a Colômbia particularidades em relação a outros países da América Latina. Um dos aspectos que chama atenção é a presença de mecanismos de ouvidoria em canais públicos e privados de televisão. Essa medida foi primeiramente incentivada pela promulgação da Lei n.º 335, de 1996. O artigo n.º 11 da norma, que promove alterações na lei de criação da CNTV (Lei n.º 182 de 1995), determina que cada canal privado colombiano de tevê aberta institua uma ouvidoria e reserve em sua programação um espaço destinado ao ouvidor do canal.

Posteriormente, em 2007, o Acordo n.º 001 da CNTV regulamenta esse artigo, ampliando as exigências e estabelecendo critérios para as ouvidorias dos canais de televisão aberta. O Acordo determina que os operadores privados de cobertura nacional e local e os operadores públicos de

cobertura nacional e regional da tevê aberta devem transmitir programas de ouvidoria semanais, com duração mínima de 30 minutos, e que esses programas devem permitir a participação dos telespectadores. Em decorrência da aplicação dessa norma, 13 operadores de televisão aberta da Colômbia adotaram uma Defensoría del Televidente para receber as críticas e sugestões dos telespectadores e um programa de ouvidoria onde os comentários recebidos são mostrados e debatidos. Apesar de possuírem um mesmo objetivo, os programas podem se apresentar em diferentes formatos, de acordo com as diretrizes do canal e dos ouvidores. Exemplos desses mecanismos são os programas transmitidos pelos dois canais de maior audiência do país. O programa “Tu Tele” é dirigido e apresentado por Consuelo Cepeda, Ouvidora do canal RCN desde 2001. Já o canal Caracol produz o “Doble Vía”, programa apresentado por Amparo Pérez, Ouvidora do canal desde 1999.

## Programas de Ouvidoria de Canais de Televisão na Colômbia

### Operadores Privados

EMISSORA	COBERTURA	OUVIDOR(A)	PROGRAMA	HOR. DO PROGRAMA
RCN	NACIONAL	CONSUELO CEPEDA	TU TELE	SÁBADO – 7H
CARACOL	NACIONAL	AMPARO PEREZ	DOBLE VÍA	SÁBADO – 7H
CITY TV	LOCAL	PAULA ARENAS	LA CÁPSULA DE LA JUSTICIA	DOMINGO – 15H

# Operadores Públicos

EMISSIONA	COBERTURA	OUIDOR(A)	PROGRAMA	HOR. DO PROGRAMA
CANAL 1	NACIONAL	PATRICIA GÓMEZ	1TV	SEG. 12H30
SEÑAL COLOMBIA	NACIONAL	EDUARDO ARIAS	TODO LO QUE VEMOS	SÁBADO – 19H
INSTITUCIONAL	NACIONAL	-	-	-
TELECAFÉ	REGIONAL	SANDRA ZUÑIGA	TELECAFÉ TeVe	SÁBADO – 19H
TELEPACÍFICO	REGIONAL	JOSÉ VICENTE ARIZMENDI CORREA	ASÍ NOS VEN	DOMINGO – 3H30 (REPRISE)
TELECARIBE	REGIONAL	VANESSA RAPALINO MARTINEZ	APRENDE A VER TV	SÁBADO – 19H
TRO	REGIONAL	MARIO LUÍS MANTILLA BARAJAS	CONTROL TV	SÁBADO – 18H30
TELEANTIOQUIA	REGIONAL	COMITÉ DEFENSOR DEL TELEVIDENTE	SABERTVER	SEXTA-FEIRA – 20H30
TELEISLAS	REGIONAL	NÃO IDENTIFICADO	OUR IDENTITY	SÁB. – 19H30
CANAL CAPITAL	REGIONAL	GUSTAVO CASTRO CAYCEDO	DEFENSOR DEL TELEVIDENTE	SEGUNDA A SEXTA-FEIRA – 10H54
CANAL TR3CE	REGIONAL	EQUIPE DO PROGRAMA	YO SOY TR3CE	SEX. – 20H SÁBADO – 5H (REPRISE)

FONTE: ELABORAÇÃO PRÓPRIA. DADOS COLETADOS EM SETEMBRO DE 2012.

Apesar de serem mecanismos consolidados em canais de televisão colombianos, algumas considerações surgem a respeito da implementação dessas ferramentas. O relatório final, “Diagnóstico de oportunidades de cambio cultural em los televidentes”, produzido pela CNTV em 2008, aponta algumas conclusões sobre as ouvidorias dos canais. Segundo o documento:

- os programas das Ouvidorias estão no ar: em geral, os operadores cumprem com as normas que os obrigam a destinar um espaço para a Ouvidoria na programação;

- os telespectadores os assistem, apesar dos horários e do público especializado: uma das reclamações mais frequentes dos telespectadores colombianos é sobre o horário dos programas de Ouvidoria. Em muitos dos casos, são transmitidos em horários de baixa audiência e para um público específico que se interessa pelo tema. Em geral, os operadores justificam a escolha dos horários com argumentos que envolvem o faturamento;

- as Ouvidorias estão desarticuladas: o documento cita que não existe uma organização nacional de Ouvidores na Colômbia que possa servir de espaço para troca de experiências. Além disso, as defensoras dos canais RCN e Caracol são as únicas que participam de alguma organização de ouvidores, mas internacional: a Organization of News Ombudsman (ONO);

- não existe um sistema de centralização de queixas no país: de acordo com o relatório, um sistema como esse seria de grande utilidade para que os agentes reguladores e a sociedade tomassem conhecimento dos comentários emitidos às Ouvidorias;

- as ouvidorias não sistematizam as queixas e algumas delas não são arquivadas: no geral, as Ouvidorias não adotam sistemas para organizar a grande quantidade de comentários recebidos, e muitas vezes as mensagens são apagadas.

Ainda de acordo com o relatório da CNTV, existem também algumas hipóteses para que os telespectadores não utilizem os mecanismos de ouvidoria dos canais:

1) falta de credibilidade nos ouvidores: isso se justificaria pela falta de independência dos defensores del televidente, já que telespectadores afirmam que o fato desses profissionais serem pagos pela empresa causa uma dependência econômica. Além disso, alguns criticam o fato desses mecanismos serem implementados somente com o objetivo de cumprir a lei, sem que haja um compromisso real dos canais;

2) não voltam a se queixar porque ficam insatisfeitos com a ouvidoria;

190 3) altos custos de “transação”: segundo o relatório, os telespectadores reclamam do grande esforço que teriam que despender para realizar queixas, além do tempo que teriam que gastar para realizar a atividade;

4) não acham legítimo queixar-se, uma vez que acreditam que o serviço de televisão é gratuito: de acordo com a pesquisa, 46% dos colombianos acham que “Se não pago pelo serviço de televisão, não tenho o direito de exigir qualidade” e 44% acreditam que “A televisão de qualidade é um privilégio pelo qual se tem que pagar”;

5) não sabem como fazê-lo: de acordo com os dados levantados pela CNTV, 74% dos colombianos pesquisados não conhecem a figura do defensor del televidente;

6) os telespectadores não conhecem as leis: grande parte das correspondências que chegam à CNTV são perguntas por informações sobre leis e os canais recebem queixas sobre violações de leis que não existem. Por outro lado, o relatório ainda cita a grande quantidade de mensagens sobre temas de menor importância ou que mostram pouco sentimento de cidadania;

7) telespectadores não sabem qual é o papel do ouvidor: segundo o documento, as ouvidorias se queixam que grande parte das mensagens que chegam deveriam ser direcionadas a outros setores. De acordo com o informe, isso talvez se

justificaria pelo fato dos telespectadores verem a ouvidoria como o único canal de comunicação com o meio;

8) as ouvidorias não são suficientes para garantir a participação dos telespectadores, uma vez que os resultados das pesquisas apontaram que grande parte dos entrevistados gostariam que o contato com o público fosse incrementado.

Uma outra questão que pode ser colocada é a respeito do mandato dos ouvidores, uma vez que em alguns canais, como é o caso das emissoras Caracol e RCN, os profissionais não têm um período pré-definido de atuação no cargo e não há alternância. Amparo Pérez, ouvidora da Caracol, ocupa o cargo desde 1999 e Consuelo Cepeda é ouvidora da RCN desde 2001. Além disso, não há regulamentação que estabeleça critérios para a indicação dos ouvidores e a escolha é feita pelos próprios operadores. Em geral, os defensores del televidente colombianos são jornalistas experientes e com muitos anos de casa. Além disso, segundo as próprias ouvidoras, os canais privados adotaram esses mecanismos obrigados pela lei, já que constituem exigências para a concessão dos canais.

A CNTV chegou a refinar alguns parâmetros para a regulamentação desse tipo de serviço. O Acordo n.º 02, de 30 de junho de 2011, trouxe mudanças nas normas que regulam as ouvidorias dos canais. Assim, os artigos 35, 36 e 37 estabelecem outras regras para os programas de ouvidoria. O texto amplia as exigências para todos os concessionários do serviço de televisão aberta, ratificando que esses espaços devem ter uma duração mínima de 30 minutos semanais (de segunda a domingo), no formato escolhido pela emissora, e acrescentando que devem ter blocos de no mínimo dois minutos de duração e passar no horário entre 7 e 21h. O Acordo traz também outras diretrizes para as ouvidorias, uma vez que determina que cada canal deverá dispor de mecanismos que facilitem a recepção dos comentários dos telespectadores e que estes deverão ser informados sobre essas ferramentas durante o horário nobre da programação (entre 19h e 22h). Além disso, o artigo n.º 40 do documento responsabiliza os concessionários a produzirem e enviarem à



CNTV um relatório trimestral que contenha petições, queixas e reclamações sobre a programação recebidas no período, bem como o trâmite de cada uma delas. Atualmente, os programas de ouvidoria dos canais RCN e Caracol são transmitidos no mesmo horário: todos os sábados, às 7h da manhã.

Complementando seus estudos, a CNTV publicou em dezembro de 2011 o documento “Lo que el televidente grita”, que analisou 1.359 petições, queixas e reclamações recebidas pela Ouvidoria do órgão sobre a programação dos canais de televisão colombianos no ano de 2010. Segundo o relatório, esta é a primeira investigação que trata do que os telespectadores pensam, querem ou desgostam dos conteúdos que recebem, já que as pesquisas em geral enfocam o consumo e possuem objetivos comerciais. De acordo com os dados trazidos pelo documento, 79,84% das mensagens recebidas foram sobre a programação dos canais privados, o que pode ser justificado pela audiência, mas também pelo fator de exibirem conteúdo mais polêmico.

O artigo n.º 48 do Acordo expedido pela CNTV também trouxe uma outra novidade relacionada ao tema: obriga os canais a formularem e apresentarem um Código de Autorregulação que contenha parâmetro para a prestação dos serviços de ouvidoria. O texto do artigo acrescenta oito itens básicos que devem estar contidos nesse código, dentre eles um que verse sobre o fortalecimento das Defensorías del Telespectador. Em decorrência desse artigo, no início de 2012 os canais colombianos de tevê aberta lançaram três códigos de Autorregulação: um elaborado por todos os canais regionais; um do canal señal colombia; e outro que reúne os canais RCN, Caracol e Uno. Este último foi desenvolvido pela Asociación Nacional de Medios de Comunicación (ASOMEDIOS), que possui 40 afiliados, entre empresas de publicidade, revistas, rádios e canais de televisão.

No Código de Autorregulação da ASOMEDIOS, os canais se comprometem a ter um ouvidor “dedicado a conhecer as opiniões e necessidades dos telespectadores” e a dar maior publicidade aos programas de ouvidoria, por meio de mensagem emitida pelo menos uma vez por semana, entre 19h e 22h

(ASOMEDIOS, 2012, p. 5). O texto ratifica o que já havia disposto no acordo da CNTV e se compromete com o que a norma estabelece, sem acrescentar mais disposições sobre o assunto. De qualquer forma, a publicação dos códigos representa um compromisso firmado pelos canais no sentido de fortalecer suas ouvidorias.

Todos os assuntos relativos à vigilância dos conteúdos da televisão colombiana, à proteção dos telespectadores e às ouvidorias dos canais eram tratados, na CNTV, pela Oficina de Contenidos y Defensoría del Televidente. Com a liquidação do órgão, a ANTV ficou responsável por dar continuidade às ações relacionadas a esse tema.

## Considerações Finais

193

A experiência colombiana de adoção de ouvidorias em canais de televisão tem suas limitações e ainda está em evolução. Apesar disso, todo o processo regulatório ligado a esse tema empreendido naquele país pode servir de parâmetro para outras iniciativas pelo mundo. Na América Latina, a Colômbia é o único país que logrou implementar mecanismos desse tipo em canais de televisão privados por meio de lei. No mundo todo, tem-se tornado cada vez menos incomum essa prática em canais públicos, mas chegam a ser raros os exemplos impetrados por emissoras com fins lucrativos.

Essa discussão pode tornar-se bastante relevante em países como o Brasil, em que as operadoras privadas de televisão possuem importante papel na formação dos cidadãos. Os conteúdos veiculados por essas empresas atingem grande parte da população e em muitos casos significam uma das únicas fontes de informação. Daí a necessidade de regulação desses conteúdos. As ouvidorias não são as únicas ferramentas de que dispomos para tornar a televisão um meio mais democrático, mas, aliadas a outros mecanismos, iniciativas desse tipo podem fazer dela um instrumento de cidadania.

## REFERÊNCIAS

ANTV. Agenda Estrategica 2012. Colombia, 2012. Disponível em: <[http://www.antv.gov.co/Proyectos/Docs\\_PAagenda/120622\\_Agenda\\_Estrategica\\_ANTV\\_2012.pdf](http://www.antv.gov.co/Proyectos/Docs_PAagenda/120622_Agenda_Estrategica_ANTV_2012.pdf)>, acesso em: 6 fev. 2013.

ASOMEDIOS. Código de Autorregulación. Colombia, 2012. Disponível em: <[www.cntv.org.co/cntv%5Fbop/noticias/2012/febrero/asomedios.pdf](http://www.cntv.org.co/cntv%5Fbop/noticias/2012/febrero/asomedios.pdf)>, acesso em: 10 mar. 2012.

BERTRAND, C.J. *O arsenal da democracia: Sistemas de Responsabilização da Mídia*. Bauru: EDUSC, 2002.

CEBALLOS, D. A. *50 años - la televisión en Colombia: una historia para el futuro*. Bogotá: Zona, Caracol Televisión, 2004.

CNTV. Cartilla Modalidades y Requisitos del Servicio de Televisión en Colombia. Colombia, 2004. Disponível em: <[http://www.cntv.org.co/cntv\\_bop/servicio\\_cober/modalidades/cartilla.pdf](http://www.cntv.org.co/cntv_bop/servicio_cober/modalidades/cartilla.pdf)>, acesso em 31 out. 2011.

\_\_\_\_\_. *Plan de desarrollo de la televisión 2004-2007*. Colombia, 2003.

\_\_\_\_\_. Diagnóstico de oportunidades de cambio cultural em los televidentes: Informe Final. Colombia, 2008. Disponível em <[http://www.cntv.org.co/cntv\\_bop/estudios/diagnostico\\_oportunidades.pdf](http://www.cntv.org.co/cntv_bop/estudios/diagnostico_oportunidades.pdf)>, acesso em: 31 out. 2011.

\_\_\_\_\_. *Plan de desarrollo de la televisión 2010-2013: la televisión que queremos ver*. Colombia, 2009. Disponível

em <[www.cntv.org.co/cntv%5Fbop/noticias/2011/marzo/plan\\_desarrollo.pdf](http://www.cntv.org.co/cntv%5Fbop/noticias/2011/marzo/plan_desarrollo.pdf)>, acesso em: 05. mar. 2012.

\_\_\_\_\_. Estudio General de Medios (EGM): Tercera Ola 2011 (III-2011). Colombia, 2011. Disponível em: <[www.cntv.org.co/cntv%5Fbop/estudios/egm\\_2011\\_3ola.pdf](http://www.cntv.org.co/cntv%5Fbop/estudios/egm_2011_3ola.pdf)>, acesso em 7 mar. 2012.

\_\_\_\_\_. Lo que el televidente grita. Colombia, 2011. Disponível em <[www.cntv.org.co/cntv\\_bop/investigaciones/Lo\\_que\\_el\\_televidente\\_grita.pdf](http://www.cntv.org.co/cntv_bop/investigaciones/Lo_que_el_televidente_grita.pdf)>, acesso em: 16 fev. 2012.

\_\_\_\_\_. Acuerdo n.º 01/2007. Disponível em <[http://www.cntv.org.co/cntv\\_bop/normatividad/acuerdos.html](http://www.cntv.org.co/cntv_bop/normatividad/acuerdos.html)>, acesso em 10 dez. 2011.

\_\_\_\_\_. Acuerdo n.º 02/2011. Disponível em <[http://www.cntv.org.co/cntv\\_bop/normatividad/acuerdos.html](http://www.cntv.org.co/cntv_bop/normatividad/acuerdos.html)>, acesso em 10 dez. 2011.

\_\_\_\_\_. Acuerdo n.º 03/2011. Disponível em <[http://www.cntv.org.co/cntv\\_bop/normatividad/acuerdos.html](http://www.cntv.org.co/cntv_bop/normatividad/acuerdos.html)>, acesso em 10 dez. 2011.

COELHO, J. F. G. Agentevê: uma proposta de programa de Ouvidoria para a UnBTV. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Comunicação Social/Jornalismo) – Universidade de Brasília, Distrito Federal. Disponível em: <<http://bdm.bce.unb.br/handle/10483/3266>>, acesso em 16 mai. 2013.

COELHO, J. F. G. Ouvidoria na TV: a experiência dos canais privados colombianos. Dissertação de Mestrado (Curso de Comunicação, Linha de Pesquisa em Políticas de Comunicação e Cultura) – Universidade de Brasília, Distrito Federal.

COLOMBIA. Constitución Política de 1991. Disponible em: <[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion\\_politica\\_1991\\_pr002.html#75](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion_politica_1991_pr002.html#75)>, acceso em: 10 mar. 2012.

\_\_\_\_\_. Ley 182, de 1995. Por la cual se reglamenta el servicio de televisión y se formulan políticas para su desarrollo, se democratiza el acceso a éste, se conforma la comisión nacional de televisión, se promueven la industria y actividades de televisión, se establecen normas para contratación de los servicios, se reestructuran entidades del sector y se dictan otras disposiciones en materia de telecomunicaciones. Disponible em: <[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1995/ley\\_0182\\_1995.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1995/ley_0182_1995.html)>. Acceso em: 12 mar. 2012.

\_\_\_\_\_. Ley 335, de 1996. Por la cual se modifica parcialmente la Ley 14 de 1991 y la Ley 182 de 1995, se crea la televisión privada en Colombia y se dictan otras disposiciones. Disponible em: <[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1996/ley\\_0335\\_1996.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1996/ley_0335_1996.html)>. Acceso em: 12 mar. 2012.

\_\_\_\_\_. Acto Legislativo n.º 2/2011. Diario Oficial No. 48.107 de 21 de junio de 2011. Disponible em: <[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/cp/acto\\_legislativo\\_02\\_2011.html#1](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/cp/acto_legislativo_02_2011.html#1)>, acceso em: 10 mar. 2012.

\_\_\_\_\_. Ley 1507, de 2012. Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones.

OSSA, C.M.V. e ÁLVAREZ, H.C. El defensor del público: una figura por descubrir. In: Revista Palabra Clave. No. 6. Universidad de La Sabana – Facultad de Comunicación Social y Periodismo Campus Universitario, Puente del Común.º Colombia, 2002. Disponível em: <<http://pensamientoycultura.unisabana.edu.co/sabana/index.php/palabraclave/article/view/394/533>>, acesso em 31/10/2011.

Historia de la televisión en Colombia. Sítio web disponível em: <[http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/exhibiciones/historia\\_tv/index.htm](http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/exhibiciones/historia_tv/index.htm)>, acesso em: 05 mar. 2012.







A LEI QUE CRIOU A EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO (EBC) PREVIO A EXISTÊNCIA DE DUAS INSTÂNCIAS QUE GARANTEM A PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL NOS RUMOS DA EMPRESA. UM DESSES ÓRGÃOS É O CONSELHO CURADOR QUE TEM, ENTRE SUAS PRERROGATIVAS, A FUNÇÃO DE CONTROLAR E FISCALIZAR, EM NOME DA SOCIEDADE, A QUALIDADE DOS CONTEÚDOS OFERTADOS PELAS EMISSORAS DA EBC. O OUTRO É A OUVIDORIA, QUE TEM COMO COMPETÊNCIA RECEBER E EXAMINAR AS QUEIXAS E RECLAMAÇÕES DO PÚBLICO, ALÉM DE EXERCER A CRÍTICA INTERNA DA PROGRAMAÇÃO PRODUZIDA PELOS VEÍCULOS DA EMPRESA.

NESSOS PRIMEIROS CINCO ANOS DA EBC, O TRABALHO COLABORATIVO ENTRE OS DOIS ÓRGÃOS TEM SIDO FUNDAMENTAL. AS DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA NÃO RARO PASSAM A CONSTITUIR FOCO DAS DISCUSSÕES E DECISÕES DO CONSELHO CURADOR, COM REFLEXO DIRETO NA ORIENTAÇÃO DA LINHA EDITORIAL A SER ADOTADA PELOS VEÍCULOS DA EMPRESA.

A EXPERIÊNCIA EM ANDAMENTO NA EBC, EMBORA EM SEU ESTÁGIO INICIAL, SOMA-SE ÀS DEMAIS RELATADAS NESTE **COMUNICAÇÃO PÚBLICA EM DEBATE: OUVIDORIA E RÁDIO**, QUE VISAM AO APRIMORAMENTO PERMANENTE DOS CANAIS DE PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE NAS EMISSORAS PÚBLICAS DE COMUNICAÇÃO. DENTRE ELAS, ESTÁ O RELATO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM PARCERIA INOVADORA COM PROFESSORES E ESTUDANTES DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA.

É PRECISO TER EM MENTE QUE SE NÃO FORMOS CAPAZES DE OUVIR A SOCIEDADE, NÃO SEREMOS CAPAZES DE ABRIR O ESPECTRO DE RADIODIFUSÃO BRASILEIRO PARA A MANIFESTAÇÃO DE MÚLTIPLAS IDENTIDADES, PARA A GERAÇÃO DE PROGRAMAÇÃO NÃO-PAUTADA PELA NECESSIDADE DO FATURAMENTO E PELAS INGERÊNCIAS POLÍTICAS. BOA LEITURA!

ANA FLECK, *PRESIDENTA*  
DO CONSELHO CURADOR DA EBC

ISBN 978-85-230-1097-3



9 788523 010973